

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**“MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS
DEL CLAS TAMBURCO, 2016”**

PRESENTADO POR:

Bach. ROXANA USCAMAYTA MARIÑO

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

ABANCAY - PERÚ

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

“MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL
CLAS TAMBURCO, 2016”

Presentado por Bach: **ROXANA USCAMAYTA MARIÑO**, para optar el Título
Profesional de Licenciado en Administración.

Sustentado y aprobado el 19 de setiembre del 2019 ante el jurado:

Presidente:

Dr. Percy Fritz Puga Peña

Primer Miembro:

Dra. Silvia Soledad López Ibáñez

Segundo Miembro:

Mg. Máximo Soto Pareja.

Asesor (es) :

Dr. José Abdón Sotomayor Chahuaylla

AGRADECIMIENTO

A mi alma mater, la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac que me brindó los conocimientos suficientes para poderlos utilizar en mi vida profesional, asimismo gracias a todas las personas que fueron partícipes de este proceso, ya sea de manera directa o indirecta, gracias a todos ustedes, fueron ustedes los responsables de realizar su pequeño aporte, que el día de hoy se vería reflejado en la culminación de mi paso por la Universidad.

Gracias a mis padres, que fueron mis mayores promotores durante este proceso, gracias a Dios, que fue mi principal apoyo y motivador para cada día continuar sin tirar la toalla.



DEDICATORIA

A Dios,

*Por la dicha que me brinda de estar junto
a mis seres queridos, su bendición en el
acrecentar de mi vida.*

A mi Padre,

*Hermógenes por su invaluable apoyo
ternura y cariño que siempre me ha dado.*

A mi Madre,

*Segundina por haberme dado la vida
que es el tesoro máspreciado del mundo
y por mostrarme el camino a la superación.*

A mis hermanos,

*En honor a Ruthmaranura, kenedy C.,
Jhon H., Yeny, Sumaya y mis hermosos
Gemelos Eluid Nahum y Eliud Nehemias.
Por ser parte importante de una hermosa
Familia unida y por brindarme su tiempo y
un hombro para descansar.*

*Dedico al amigo, compañero y amor de mi vida S3A-PNP Guillen, tu ayuda ha sido fundamental, has estado conmigo incluso en los momentos más turbulentos. No fue sencillo culminar con existo este proyecto, sim embargo siempre fuiste muy motivador, me decías que lo lograría perfectamente.
Me ayudaste hasta donde te era posible, incluso más que eso.
Muchas gracias, amor.*

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
RESUMEN.....	3
ABSTRACT	4
CAPÍTULO I.....	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y OBJETIVOS.	5
1.1.Descripción del problema.	5
1.2.Enunciado del problema.....	6
1.2.1. Problema general:.....	6
1.2.2. Problemas específicos:	6
1.3.Objetivos:.....	6
1.3.1. Objetivo general:	6
1.3.2. Objetivos específicos:.....	6
1.4.Justificación	6
1.5.Delimitación.....	7
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO.....	8
2.1.Antecedentes.	8
2.2.Marco referencial	11
2.3.Definición de términos (marco conceptual).	35
CAPÍTULO III.....	37
DISEÑO METODOLÓGICO.....	37
3.1. Definición de variables.....	37
3.2. Operacionalización de Variables.	38
3.3. Hipótesis de la investigación	38
3.4.Tipo y diseño de investigación.	39
3.5.Método y nivel de investigación.	39
3.6.Población y muestra.	40
3.7.Material de investigación.	40
3.7.1. Técnicas.....	40
3.7.2. Instrumentos	40
3.8.Procesamiento y análisis de datos.	42
3.9.Análisis de Confiabilidad del instrumento con Alfa de Crombach.....	42
CAPÍTULO IV	44
RESULTADOS.....	44
4.1. Descripción de los resultados	44
4.2.Contrastación de Hipótesis.....	85
4.2.1. Hipótesis estadísticas.....	85
4.3.Discusión de resultados.....	88
CAPÍTULO V.....	91
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	91
5.1. Conclusiones	91
5.2. Recomendaciones.....	92
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	93
ANEXOS.....	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables.....	38
Tabla 2: Estadística de fiabilidad del instrumento de investigación Motivación	43
Tabla 3. Estadística de fiabilidad del instrumento de investigación Desempeño laboral	43
Tabla 4. Género de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.	47
Tabla 5. Edad de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.....	48
Tabla 6. Nivel de ocupación de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016	49
Tabla 7. La condición laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.	50
Tabla 8. Niveles para determinar la situación de la motivación de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.	51
Tabla 9. La motivación de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.	51
Tabla 10. La motivación extrínseca de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016	53
Tabla 11. Las relaciones laborales de los servidores públicos.	54
Tabla 12. Las buenas relaciones en el trabajo permiten elevar el nivel de productividad.	55
Tabla 13. Las remuneraciones percibidas de los servidores del CLAS Tamburco, 2016.....	56
Tabla 14. Las condiciones de mi puesto de trabajo son seguras con poco riesgo en mi salud.	57
Tabla 15. Frecuencia a cerca de condiciones de trabajo.	58
Tabla 16. La instalación es acogedora, con herramientas y equipos adecuados que me facilitan hacer un buen trabajo.....	59
Tabla 17. La motivación intrínseca de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.	60
Tabla 18. El esfuerzo que hago en mi trabajo siempre es reconocido por mis jefes	61
Tabla 19. Cuando mis jefes reconocen mi trabajo, siento mucha satisfacción del CLAS Tamburco....	62
Tabla 20. Me siento bastante satisfecho con la labor que realizo en mi centro de trabajo.	63
Tabla 21. Capacitación y preparación para el desempeño de los servidores públicos.	64
Tabla 22. Mejoramiento de capacidad y crecimiento del nivel desempeño de los servidores públicos.	65
Tabla 23. La responsabilidad en el puesto de trabajo de los servidores públicos.....	66
Tabla 24. Mi responsabilidad se expresa en mis buenas actividades y apoyo mutuo con mis compañeros.	67
Tabla 25. Me siento bastante identificado con mi trabajo y creo estar aportando con la institución.	68
Tabla 26. Niveles para determinar la situación el desempeño laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.	69
Tabla 27.El desempeño laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.	69
Tabla 28. La Competencia del individuo en el desempeño laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.	71
Tabla 29. Siempre busco identificar, comprender y buscar solución a los problemas que afectan a la institución.....	72
Tabla 30. Tengo suficiente habilidad para comunicarme y trabajar con mis demás compañeros	73
Tabla 31. Tengo bastante capacidad para la utilización de información e instrumentos de gestión.	74
Tabla 32. Me preocupo por mejorar mis habilidades, establecer metas alcanzables y la innovación en el trabajo.	75
Tabla 33. Demuestro una actitud positiva para motivar a mis compañeros y lograr las metas y objetivos.	76
Tabla 34. Trato de mantener buenas relaciones y comunicación con los compañeros, jefes, subordinados y usuarios de la institución.	77
Tabla 35. La Competencia para el puesto en el desempeño laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.	78
Tabla 36. Siempre se ha logrado las metas y los objetivos establecidos en el puesto de trabajo y la institución.....	79

Tabla 37. Trabajar en equipo con los compañeros ha permitido mejorar el desempeño personal e institucional.....	80
Tabla 38. Trabajar en equipo satisface las necesidades sociales del colaborador al verse involucrado en un grupo de trabajo.....	81
Tabla 39. Los objetivos del equipo de trabajo siempre son claros y son aceptados por todos.	82
Tabla 40. Identificar los problemas e implementar las soluciones adecuadas ha permitido mejorar en nivel de desempeño.	83
Tabla 41. La aplicación del proceso de control de las actividades permite tener la información necesaria para tomar decisiones.	84
Tabla 42. Prueba de hipótesis con la Rho-Spearman Motivación y Desempeño laboral.	85
Tabla 43. Tabla de Rho Spearman.....	86
Tabla 44. Prueba de hipótesis con la Rho-Spearman. Motivacion extrínseca y Desempeño laboral. ...	86
Tabla 45. Prueba de hipótesis con la Rho-Spearman Motivación intrínseca y Desempeño laboral.	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Género de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.	47
Figura 2. Edad de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.	48
Figura 3. Nivel de ocupación de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.	49
Figura 4 . La condición laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.	50
Figura 5. La motivación de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.	51
Figura 6. La motivación extrínseca de los servidores públicos del CLAS tamburco, 2016.	53
Figura 7. Porcentaje de las relaciones con mis compañeros, mi jefe y subordinados en el área de trabajo son buenas.	54
Figura 8. Las buenas relaciones en el trabajo me permiten elevar el nivel de productividad.	55
Figura 9. El pago que percibo de la institución es razonable por el trabajo realizado.	56
Figura 10. las condiciones de trabajo de mi puesto de trabajo son seguras con poco riesgo en mi salud.	57
Figura 11. Las condiciones de trabajo, iluminación, ruido, ventilación, espacio.	58
Figura 12. La instalación es acogedora, con herramientas y equipos adecuados que me facilitan hacer un buen trabajo.	59
Figura 13 La motivación intrínseca de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.	60
Figura 14. El esfuerzo que hago en mi trabajo siempre es reconocido por mis jefes	61
Figura 15. Cuando mis jefes reconocen mi trabajo, siento mucha satisfacción	62
Figura 16. Me siento bastante satisfecho con la labor que realizo en mi centro de trabajo.	63
Figura 17. Estoy bien capacitado y preparado para desempeñarme en mi puesto de trabajo.	64
Figura 18. Puedo seguir mejorando mi capacidad para elevar mi desempeño en el trabajo.	65
Figura 19. Demuestro suficiente responsabilidad en mi puesto de trabajo y ante mis compañeros.	66
Figura 20. Mi responsabilidad se expresa en mis buena actividades y apoyo mutuo con mis compañeros.	67
Figura 21. Me siento bastante identificado con mii trabajo y creo estar aportando con la institución.	68
Figura 22. El desempeño laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.	69
Figura 23. La Competencia del individuo en el desempeño laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.	71
Figura 24. Siempre busco identificar, comprender y buscar solución a los problemas.	72
Figura 25. Tengo suficiente habilidad para comunicarme y trabajar con mis compañeros.	73
Figura 26. Tengo bastante capacidad para la utilización de información e instrumentos de gestión.	74
Figura 27. Me preocupo por mejorar mis habilidades, establecer metas alcanzables y la innovación en el trabajo.	75
Figura 28. Demuestro una actitud positiva para motivar a mis compañeros y lograr las metas y objetivos.	76
Figura 29. Trato de mantener buenas relaciones y comunicación con los compañeros, jefes, subordinados y usuarios de la institución.	77
Figura 30 La Competencia para el puesto en el desempeño laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.	78
Figura 31. . Siempre se ha logrado las metas y los objetivos establecidos en el puesto de trabajo y la institución.	79
Figura 32. Trabajar en equipo con los compañeros ha permitido mejorar el desempeño personal e institucional.	80
Figura 33. Trabajar en equipo satisface las necesidades sociales del colaborador al verse involucrado en un grupo de trabajo.	81
Figura 34. Los objetivos del equipo de trabajo siempre son claros y son aceptados por todos.	82

Figura 35. Identificar los problemas e implementar las soluciones adecuadas ha permitido mejorar el nivel de desempeño.	83
Figura 36. La aplicación del proceso de control de las actividades permite tener la información necesaria para tomar decisiones.	84

**“MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL
CLAS TAMBURCO, 2016”**

Esta publicación está bajo una Licencia Creative Commons



INTRODUCCIÓN

La motivación laboral se ha convertido en uno de los trascendentales objetivos de estudio para las organizaciones. La aportación de disciplinas como la psicología, la sociología, la administración, han consentido el desarrollo de estudios investigativos que indican que la motivación de la persona con su trabajo es uno de los condicionantes básicos para la productividad de dichas organizaciones y por ende el desempeño laboral.

Arias Heredia (2004) sostuvo: “Que la motivación son aquellos factores que producen conductas de tipo biológico, psicológico, social y cultural. Se puede determinar que la motivación en cada persona es distinta, debido a que las necesidades varían de un individuo a otro y producen diversos esquemas de comportamiento. La capacidad de cada individuo para alcanzar objetivos y metas es diferente”.

La motivación varía en cada persona debido a sus múltiples necesidades a la vez estos producen una serie de conductas.

García y Ruiz (2002) sostuvo: “Que el desempeño laboral son las acciones y conductas observadas en los empleados que son notables para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las capacidades de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa”.

El desempeño laboral se mide a través de las capacidades individuales de cada persona, así como el aporte de su trabajo a la empresa u organización en la que labore.

Whetten y Cameron (2005) sostuvo: “Que el desempeño laboral es el resultado de la experiencia desarrollada por la motivación. La experiencia es el resultado de la aptitud desarrollada por el entrenamiento y los recursos; y la motivación es el resultado derivado del deseo y el compromiso. Un desempeño elevado en cualquier trabajo se logra si las personas poseen todos los elementos esenciales antes mencionados”

Conformación estructural de la tesis:

En el primer capítulo encontramos el Planteamiento del problema y Objetivos en que se ha considerado la descripción del problema con sus fundamentos básicos, enunciado del problema, los objetivos generales y específicos, justificación y delimitación.

En el segundo capítulo se puede apreciar un Marco Teórico en el que se ha considerado los antecedentes (a nivel internacional, nivel nacional y a nivel regional), el marco referencial y las definiciones conceptuales de las variables.

En el tercer capítulo se puede apreciar el Diseño Metodológico en el que se ha considerado las siguientes características como son: definición de variables, operacionalización

de variables, hipótesis de la investigación, tipo, diseño, método y nivel de la investigación, población y muestra, material de investigación (técnicas e instrumentos), procesamiento y análisis de datos y por último el análisis de confiabilidad del instrumento con Alfa de Cronbach.

En el cuarto capítulo se podrán ver los Resultados que dan cuenta del desarrollo estadístico y los procedimientos realizados, como son: descripción de los resultados (la representación plasmada en tablas y figuras, el análisis y la interpretación de los resultados), la contrastación de las hipótesis y finalmente la discusión de resultados.

En el quinto capítulo se abordan las Conclusiones y Recomendaciones de la presente investigación: Referente al objetivo general y en contrastación a la hipótesis general, se concluye que existe relación de manera directa entre la motivación y el desempeño laboral del personal del CLAS Tamburco 2016; puesto que la significancia calculada tiene un nivel de $p < 0.05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0,893 lo que indica que existe una correlación directa y positiva entre la motivación y el desempeño laboral. Dentro de este capítulo también abordamos las recomendaciones, las referencias bibliográficas y anexos.

Roxana

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en la Dirección Regional de Salud Apurímac, Micro Red Micaela Bastidas CLAS Tamburco –Abancay; es un Centro de Salud de mayor complejidad, que brinda atención de salud especializada en las diferentes áreas para la sociedad. El trabajo de investigación es un estudio de enfoque cuantitativo de tipo básica, nivel correlacional, método deductivo y diseño no experimental de corte transversal, que tuvo como objetivo principal establecer la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.

Para la obtención de la información se aplicó una encuesta sobre la motivación y el desempeño laboral a 87 servidores públicos entre nombrados y contratados. Así mismo la validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas según el coeficiente de Alfa de Cronbach y los resultados obtenidos fueron 0.983 % para la motivación y desempeño laboral de 0.984, por tanto los instrumentos son confiables y consistentes.

Después de la etapa de recolección y procesamiento de datos, se realizó el correspondiente análisis estadístico conociendo la existencia de una correlación de spearman $Rho=0,893$ entre las variables: motivación y desempeño laboral. Este grado de correlación indica que existe una relación directa y positiva entre las variables en contraste, lo que quiere decir que al aumentar el valor de una variable, también lo hará la otra. A mayor motivación mayor desempeño laboral

En cuanto al primer objetivo específico se determinó el resultado de correlación de Spearman $Rho=0,899$ lo que indica que existe una correlación directa y positiva entre la dimensión y la variable en contraste. A mayor motivación mayor desempeño laboral.

Asimismo en cuanto al segundo objetivo se determinó el resultado de correlación de Rho Spearman $Rho=0,845$ lo que indica que existe una correlación directa y positiva entre la dimensión y la variable en contraste. A mayor motivación mayor desempeño laboral.

Palabras clave: Motivación y Desempeño laboral

ABSTRACT

The present research work was carried out in the Apurimac Regional Health Office, Micro Red Micaela Bastidas CLAS Tamburco -Abancay; It is a Health Center of greater complexity, which provides specialized health care in different areas for society. The research work is a quantitative approach study of basic type, correlation level, deductive method and non-experimental cross-sectional design, which had as main objective to know the relationship of motivation with the work performance of public servants of CLAS Tamburco, 2016.

In order to obtain the information, a survey on motivation and job performance was applied to 87 public servants, among those appointed and hired. Likewise, the validity and reliability of the instrument were performed according to the Cronbach's Alpha coefficient and the results obtained were 0.983% for the motivation and work performance of 0.984, therefore the instruments are reliable and consistent.

After the data collection and processing stage, the corresponding statistical analysis was performed knowing the existence of a Rho spearman correlation = 0.893 between the variables: motivation and work performance. This degree of correlation indicates that the relationship between the two variables is positive and directly proportional, which means that by increasing the value of one variable, so will the other. A greater motivation greater labor performance.

Regarding the first specific objective, the Spearman correlation result $Rho = 0.899$ was determined, which indicates that there is a direct, positive and significant correlation between the dimension and the variable in contrast. The greater the motivation, the greater the job performance.

Likewise with regard to the second objective, the Rho Spearman correlation result $Rho = 0.845$ was determined, which indicates that there is a direct, positive and significant correlation between the dimension and the variable in contrast. The greater the motivation, the greater the job performance.

Keywords: Motivation and Work performance.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y OBJETIVOS.

1.1. Descripción del problema.

La motivación hoy en día juega un papel muy importante en toda organización, como en las instituciones públicas y privadas, ya que del buen desempeño de las personas dependerá el éxito de la misma. Y es importante saber que la motivación en las personas, ayuda a que ellos desarrollen sus actividades y responsabilidades de una manera adecuada en la institución, si el personal está motivado tendrá un buen desempeño laboral.

El trabajo en salud es variado, de gran responsabilidad y demanda una actuación inmediata y eficaz, por ello se requiere profesionales motivados, con buena formación, con autonomía en su trabajo, pero a la vez es necesario una buena comunicación interprofesional y un reconocimiento en su labor profesional.

Siendo el personal de salud un actor importante e indispensable en los servicios de atención de la salud, se ha verbalizado y observado quejas e inconformidades por parte del personal respecto al cansancio, la mala relación entre compañeros de trabajo, deficiencia de insumos, capacitaciones, problemas financieros, la falta de reconocimiento de su trabajo, falta de creatividad y habilidad para las actividades cotidianas y en algunos casos el mal humor y hasta la ausencia temporal por día de algunos de los trabajadores. Al interactuar con el personal profesional de cualquier especialidad refieren: estoy cansada, ya quiero que acabe el turno, no tenemos material instrumental para dar atención adecuada, todos estos problemas repercuten al bajo desempeño laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco.

Los usuarios observan al personal cansado, aburrido, impuntual, que carecen de paciencia, les gritan, les hacen esperar para ser atendidos y la mala organización y distribución de las historias clínicas, a diario los problemas se observan en el área de admisión y otros, porque los usuarios hacen colas desde las 06:30 am para sacar su historia clínica y el personal de turno llega después del horario de ingreso establecido, solo realizan su trabajo por cumplir. En conclusión, el paciente para ser atendido busca al profesional preferido.

Ante esta situación surge la necesidad de realizar el presente estudio, donde se establece la relación entre motivación y el desempeño laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.

1.2. Enunciado del problema.

1.2.1. Problema general:

¿De qué manera se relaciona la motivación y el desempeño laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016?

1.2.2. Problemas específicos:

¿De qué manera se relaciona la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016?

¿De qué manera se relaciona la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016?

1.3. Objetivos:

1.3.1. Objetivo general:

Establecer la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.

1.3.2. Objetivos específicos:

Determinar la relación que existe entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.

Determinar la relación que existe entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.

1.4. Justificación

Teórica. Que el presente estudio, sirva como material de antecedente para futuras investigaciones y también será una fuente de consulta para cualquier persona que necesite información, sea valorado y utilizado por esta casa de estudios superiores y que su alcance sea accesible en su biblioteca.

Práctico. Desde el punto de vista práctico los resultados de la presente investigación beneficiara al CLAS Tamburco, ya que se realizó un diagnóstico de la situación en que se encuentran los trabajadores con respecto a ambas variables de estudio. Con la finalidad de que el CLAS Tamburco encamine a motivarlos, a reconocer el esfuerzo de trabajo del personal, a mejorar las relaciones entre

compañeros y las condiciones de trabajo, al fomento de la creación y operación de programas de capacitación, a darles mejores tratos, valorar más la presencia del personal dentro de la institución, de tal manera que el personal mantenga una actitud positiva. A su vez los resultados influirán en los trabajadores y pacientes.

Metodológica. Los instrumentos que se emplearon en el estudio realizado poseen validez respaldada por un experto y confiabilidad realizada a través del alfa de cronbach. Los instrumentos utilizados se contextualizaron en el ámbito laboral, para establecer la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral. Las conclusiones y recomendaciones permitiera tomar medidas que conlleven al mejoramiento del ambiente laboral en el CLAS Tamburco.

1.5. Delimitación.

La presente investigación se limita a estudiar personal nombrado y contratado de la Dirección Regional de Salud Apurímac, Micro Red Micaela Bastidas CLAS Tamburco. En el tiempo, la investigación se limita a estudiar los hechos del año 2016. El estudio al acceso limitado de información existente en el tema de estudio en las instancias competentes. El financiamiento es otro de las delimitaciones, por ser un estudio autofinanciado.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes.

2.1.1. A nivel Internacional

Tesis de Sum, (2015) Motivación y Desempeño Laboral realizado con el Personal Administrativo de una Empresa de Alimentos zona 1 Quetzaltenango, GUATEMALA. La investigación se realizó con el único objetivo de establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, el cual utilizo el nivel descriptivo, técnicas cuantitativas y cualitativas, obteniendo como método hipotético deductivo. La muestra de estudio estuvo conformada por 34 personas. Los instrumentos que se emplearon fueron una prueba psicométrica para medir el nivel de motivación y una escala de Likert para establecer el grado del desempeño laboral que tienen los colaboradores. Para el tratamiento estadístico se emplearon la fiabilidad y significación de la media aritmética.

Los resultados obtenidos es que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. El investigador concluyó que los colaboradores reciben una felicitación por parte de sus superiores al realizar correctamente su trabajo, lo que ayuda a que ellos tengan un desempeño laboral bueno para realizar sus actividades, y que se sienten satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa.

De Zavala (2014) “Motivación y desempeño laboral en el hospital Juárez del centro”. Tuvo como objetivo general: determinar la relación que existe entre la motivación y desempeño laboral en el hospital Juárez del centro. Este trabajo se realizó mediante un estudio de técnicas cuantitativas y cualitativas, obteniendo como método hipotético deductivo, con un diseño no experimental de alcance correlacional. El cuestionario elaborado en escala tipo Likert fue aplicado a 58 individuos en el hospital Juárez del centro, ubicado en la ciudad de México. El instrumento de medición está conformado por dos variables:

intrínsecos y extrínsecos, que a su vez tienen 13 sub factores obtenidos a partir del análisis factorial aplicado al cuestionario.

El investigador concluyó que la motivación se relaciona de manera directa con el desempeño laboral en el hospital Juárez del centro. Los principales resultados obtenidos es que los niveles altos de motivación se corresponden con buenos desempeños laborales y viceversa; así mismo en dicha relación no se reportan diferencias por sexo, género, escolaridad, ingreso mensual, tipo de puesto y edad, es decir, ninguna de estas variables sería un diferenciador relevante de la relación directa entre las variables de estudio. La única variable que presento diferencias significativas en los factores extrínsecos la constituyo la antigüedad del hospital.

2.1.2. A nivel nacional

Tesis de Linares (2017) “Motivación Laboral y Desempeño laboral en el centro de salud Huayrona San Juan de Lurigancho Lima”. La presente tesis tiene como Objetivo: determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional. El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal. La muestra fue constituida por 4 trabajadores del centro de salud de Huayrona.

Después de la etapa de recolección y procesamiento de datos, se realizó el correspondiente análisis estadístico, apreciando la existencia de una relación $Rho=0,806$ entre las variables: motivación laboral y desempeño laboral. Este grado de correlación indica que la relación entre las dos variables es positiva y es directamente proporcional, lo que quiere decir que, al aumentar el valor de una variable, también lo hará la otra y viceversa. Como conclusión del mismo la motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente en el centro de salud.

Tesis de Paredes (2013) “Desempeño laboral y su relación con la motivación del profesional de salud, servicio de emergencia- hospital regional de Moquegua- 2013”. La presente investigación tiene como objetivo conocer el nivel de calidad del servicio de atención y desempeño prestados por el servicio de emergencia del Hospital Regional de Moquegua. El tipo de investigación es

transversal de tipo exploratorio y descriptivo, la metodología utilizada corresponde a un estudio no probabilístico, en donde se diseñó una encuesta que fue aplicada a una muestra de pacientes y personal del servicio de emergencias. Los resultados de la investigación señalan que los usuarios se encuentran satisfechos con el nivel de calidad de los servicios que entrega el servicio de emergencias del Hospital Regional de Moquegua, destacándose el alto nivel de motivación arrojado por el desempeño de los médicos, enfermeras, obstétricas y técnicos de este centro hospitalario. Conclusiones: A la problemática principal planteada en la presente investigación donde se desea establecer el grado de satisfacción del usuario externo en relación a la motivación del personal. Con un nivel del 95% de confianza podemos afirmar que, la motivación del personal tiene una influencia altamente significativa en el desempeño laboral, es decir que a mayor motivación del personal mejor atención por lo tanto mayor desempeño laboral con la atención del personal del servicio de emergencias del Hospital Regional Moquegua.

2.1.3. Antecedentes Regionales

Tesis de Reynaga, (2015)“Motivación y Desempeño Laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2015”. La presente tesis tiene como Objetivo: determinar la motivación y su relación con el desempeño laboral. El trabajo de investigación es un estudio de enfoque cuantitativo de tipo correlacional. La muestra de estudio estuvo conformada por 100 personas, los cuales son médicos; enfermeras, obstetras; técnicos en enfermería y especialista en laboratorio en el periodo 2015. En relación al instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario sobre las dos variables en general de 30 preguntas con una amplitud de escala de cinco categorías siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca).

Así mismo la validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas según el coeficiente de Alfa de Cronbach y los resultados obtenidos fueron 0.635 % para la motivación y desempeño laboral de 0.55, por tanto, el instrumento es confiable y consistentes. Para medir la correlación que existe entre estas dos variables, con respecto al valor de “sig” es de 0.000 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce

Pescetto de Andahuaylas, 2015. Además, la correlación de spearman es 0.488 lo que indica una correlación positiva moderada. Como conclusión del mismo la motivación se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente en el hospital.

2.2. Marco referencial

2.2.1. La motivación

La palabra motivación se deriva del vocablo latino “movere”, que significa mover. (Pelae, 2006) sostuvo lo siguiente que “Debemos empezar por entender que la palabra motivación es una palabra compuesta por otras dos: motivo y acción. Es decir, aquel motivo que nos impulsa a actuar” (p.43).

(Chiavenato, 2004) define:

Es el impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento, hasta alcanzar la meta u objetivo deseado, involucrando pensamientos, sentimientos y acciones en un mismo momento y en una sola dirección; en tal sentido, el individuo la percibe como inquietud, malestar, incomodidad, entre otros estados, en tal sentido, la motivación es la condición interviniente que engloba al conjunto de factores y hechos que reciben la influencia de las condiciones externas e internas y que condicionan el desempeño laboral. (p. 34)

(Butterfield, 2005) sostuvo “La motivación es lo que hace que una persona actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué fuerza se actúa y en qué dirección se dirige la energía” (p.98).

(Espada, 2006) define:

La motivación como un factor emocional básico para el ser humano y para cualquier profesional, estar motivado significa realizar las tareas cotidianas sin apatía y sin un sobreesfuerzo adicional; aunque para unos el trabajo o las actividades de todo orden pueden representar una carga, para otros es un acicate, y a veces una liberación. Muchos seres humanos

encuentran en el trabajo un refugio y se auto motivan en su trabajo por ser la única forma de alcanzar la autoestima y el reconocimiento profesional y social. (p.52)

La motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta, es el impulso necesario para mover a las personas a la realización o logro de un objetivo.

Para (Cummings & Schwab, 1985) afirman:

La motivación es un proceso hipotético según el cual la conducta es impulsada por algo que se puede llamar fuerza o energía que se moviliza o cambia debido a factores internos o externos. De acuerdo a lo expresado, el estado de ánimo, de los seres humanos influye mucho en la motivación. (p. 92)

Así tenemos diversos conceptos, teorías, definiciones, que, al analizarlos y estudiarlos, todos llegan a una conclusión, con diferentes palabras, pero con un mismo significado y es que la motivación es la fuerza interna que hace que las personas actúen de una manera determinada para satisfacer sus necesidades, siendo estas, el motor para realizar actividades que permitan el logro de objetivos y encontrar la satisfacción personal. Existen personas que su motivación no depende exclusivamente de ellas mismas sino de sus superiores jerárquicos y su entorno social y profesional.

Existen innumerables empresas, instituciones muy bien estructuradas, con excelentes profesionales pero con un liderazgo exento de capacidad motivadora; si bien es cierto que la motivación la debe emplear primero el responsable de la empresa, los subordinados deben ser conscientes que ellos también deben motivar al jefe. La motivación es un factor que se realimenta con la aportación de todos. No va en una sola dirección, la motivación debe ser interactiva y de esta forma se comparte mejor.

2.2.1.1. El ciclo motivacional

El comportamiento está impulsado por la motivación, que sirve para la satisfacción de necesidades de la persona. El ciclo motivacional se produce en todas las personas por igual. Toda vez que se satisface una necesidad, surge otra en su lugar y así en lo sucesivo, de manera continua e incesante. (Chiavenato,

2004) “El ciclo motivacional comienza cuando surge una necesidad, esta rompe el estado de equilibrio del organismo y produce insatisfacción, inconformismo y desequilibrio y que lleva a la persona a desarrollar un comportamiento, que busca dar satisfacción de una o más necesidades”. El ciclo motivacional parte del equilibrio interno hacia un estímulo o incentivo, luego viene la necesidad, la tensión, el comportamiento o acción y luego el estado de satisfacción.

Cuando la necesidad queda satisfecha el organismo vuelve a su estado de equilibrio inicial, hasta que otro estímulo surja. Toda satisfacción representa una liberación de tensión.

(Chiavenato, 2004) define:

La motivación como un proceso para satisfacer necesidades, surge lo que se denomina el ciclo motivacional, cuyas etapas son las siguientes:

- a) **Homeostasis.** Es decir, en cierto momento el organismo humano permanece en estado de equilibrio.
- b) **Estímulo.** Aparece un estímulo y genera una necesidad.
- c) **Necesidad.** Esta necesidad, insatisfecha aun, provoca un estado de tensión.
- d) **Estado de tensión.** La tensión produce un impulso que da lugar a un comportamiento o acción.
- e) **Comportamiento.** Al activarse, se dirige a satisfacer dicha necesidad. Alcanza el objetivo satisfactoriamente.
- f) **Satisfacción.** Si se satisface la necesidad, el organismo retorna a su estado de equilibrio, hasta que otro estímulo se presente. Toda satisfacción es básicamente una liberación de tensión que permite el retorno al equilibrio homeostático anterior.

Después de analizarlo, la motivación humana es cíclica: el comportamiento es casi un proceso continuo de solución de problemas y satisfacción de necesidades, a medida que van apareciendo. Sin embargo, cabe señalar que cuando una necesidad no es satisfecha dentro de un tiempo razonable puede llevar a ciertas reacciones como las siguientes: a) Desorganización del comportamiento (conducta ilógica y sin explicación aparente), b) Agresividad (física, verbal, etc.) y c) Reacciones emocionales (ansiedad, aflicción, nerviosismo y otras manifestaciones como insomnio, problemas circulatorios y digestivos, etc.).

2.2.1.2. Teorías de la Motivación

Estas teorías analizan qué elementos o factores motivan a las personas a trabajar. Algunas de las más destacadas son:

2.2.1.2.1. Teoría de Maslow

(Maslow, 1943) Planteó:

Que todas las necesidades humanas no poseen la misma fuerza para ser satisfechas. Postuló que en cada persona se encuentra un ordenamiento particular de cinco necesidades fundamentales, se trata de un sistema o pirámide de necesidades que van desde las necesidades primarias a las necesidades secundarias. (p, 67)

Entre esta categoría de necesidades se pueden encontrar:

- a) **Fisiológicas:** esta incluye hambre, sed, refugio y otras necesidades corporales del individuo. Dentro de esta encontramos la homeostasis
- b) **Seguridad:** esta abarca el cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales.
- c) **Sociales:** se pueden encontrar el afecto, el sentido de pertenencia, la aceptación y la necesidad. Dentro de éstas necesidades tenemos la de comunicarse con otras personas, la de establecer amistad con ellas.
- d) **Estima:** encontramos lo que son los factores internos como el respeto que tiene la persona a sí mismo, la autonomía y el logro; y factores externos como el estatus, el reconocimiento y la atención. Este grupo radica en la necesidad de toda persona de sentirse apreciado, tener prestigio y destacar dentro de su grupo social.
- e) **Autorrealización:** es el impulso para convertirse en aquello que el individuo es capaz de ser; incluye el crecimiento y el desarrollo del propio potencial. En éste nivel el ser humano requiere trascender, dejar huella, realizar su propia obra, desarrollar su talento al máximo.

Un factor importante que se debe saber es que las necesidades no se van a satisfacer por completo, y saber que aquella que alcanza un nivel deja de motivar, si la misma está bastante complacida, la siguiente se

vuelve dominante. Según (Maslow, 1943) “Si se desea motivar a un individuo se necesita entender y saber en qué nivel de la jerarquía se encuentra esa persona y concentrarse en el nivel de esta satisfacción”. En la parte más baja de la estructura se ubican las necesidades más prioritarias y en la superior las de menos prioridad.

(Herzberg, 1959) reformula la teoría de Maslow en dos tipos de factores laborales que actúan de manera diferente en la motivación de los trabajadores:

El primer grupo se denomina de mantenimiento, higiene o contexto de trabajo los cuales son: condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, salario, seguridad en el empleo y vida personal. Estos factores se identifican usualmente con los niveles fisiológicos, de seguridad, amor y pertenencia propuestos por Maslow. En el segundo grupo ciertos satisfactores (y por lo tanto motivadores), relacionados todos ellos con el contenido del trabajo. Entre ellos se encuentran: el reconocimiento, el logro, competencia profesional, la responsabilidad y el involucramiento en el trabajo.

2.2.1.2.2. Teoría del doble Factor de Herzberg

(Herzberg, 1959) dijo “Que la teoría de los dos factores es para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas” (p. 100). Se dice que tanto la satisfacción como la insatisfacción laboral derivan de dos series diferentes de factores. Por un lado, tenemos a los factores higiénicos o de insatisfacción, y por el otro a los motivacionales o satisfactores.

2.2.1.2.2.1. Factores Extrínsecos (Higiene o de mantenimiento)

(Herzberg, 1959) define “Los factores extrínsecos son las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja, estas condiciones son administradas y decididas por la empresa y están fuera del control de las personas” (p, 109). Estos factores constituyen el contexto del cargo (como se siente el individuo en relación a las condiciones de la empresa).

Son factores de contexto y se sitúan en el ambiente externo que rodean al individuo. Herzberg destaca que, tradicionalmente, sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de los empleados: el trabajo era considerado una actividad desagradable, y para lograr que las personas trabajarán más, se hacía necesario apelar a premios e incentivos salariales, liderazgo democrático, políticas empresariales abiertas y estimulantes, es decir, incentivos externos al individuo, a cambio de su trabajo.

Más aún, otros incentivan el trabajo de las personas por medio de recompensas (motivación positiva), o castigos (motivación negativa).

Los factores extrínsecos corresponden a las condiciones que rodean a las personas cuando trabajan. Implican las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de las empresas, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre los directivos y los empleados, el reglamento interno, las oportunidades existentes, entre otros. Estos factores poseen una capacidad muy limitada para influir en el comportamiento de los empleados, cuando estos factores son óptimos lo que hacen es evitar la insatisfacción (Herzberg, 1959).

Esta motivación es propia de las personas para las que la actividad laboral no es un fin en sí misma, sino un medio para obtener otros fines. Es decir, que la motivación extrínseca se produce cuando las personas se orientan a la satisfacción de las necesidades inferiores.

Por lo tanto, podemos decir que la motivación intrínseca se refiere a la motivación que viene desde el interior de un individuo y que lo incentiva a realizar una actividad por placer o preferencia propia, sin que exista de por medio alguna recompensa externa o del exterior, mientras que la motivación extrínseca está dada por factores externos de un individuo, y estos son recompensas externas o del exterior, que los atrae a realizar una acción por lo que se recibirá a cambio por ese trabajo, estas recompensas proporcionan satisfacción y placer que la tarea por sí misma no podría proporcionar.

Entre los factores extrínsecos (mantenimiento, higiene o contexto de trabajo) son los siguientes:

- a) **Relaciones con los compañeros de trabajo:** Tener una buena relación con los compañeros de trabajo es un elemento clave para el bienestar en el entorno laboral. (Chiavenato, 2004) Plantea “una organización sólo existe cuando hay personas capaces de comunicarse y que están dispuestas a actuar conjuntamente para obtener un objetivo común” (p. 123). Es decir, que sin esta tendencia de los sujetos a comunicarse y a trabajar conjuntamente no existiría organización alguna.

(Roca, 2008) define:

Las relaciones interpersonales son las habilidades sociales. Las habilidades sociales son el conjunto de hábitos en nuestras conductas pero también en nuestros pensamientos y emociones que nos permiten comunicarnos con los demás en forma eficaz, mantener relaciones interpersonales satisfactorias, sentirnos bien al relacionarnos con otras personas y conseguir que los demás no nos impidan lograr nuestros objetivos.

Por eso, es esencial que las cuides, pasamos 8 horas diarias en nuestro puesto de trabajo y gozar de una buena relación con los compañeros es mucho más agradable y contribuye más a nuestra motivación y productividad.

- b) **Salario.** Es una contraprestación económica por el trabajo que una persona desempeña en la organización. A cambio del dinero elemento simbólico e intercambiable, la persona empeña parte de sí misma, de su esfuerzo y de su vida y se compromete a realizar una actividad diaria y a cumplir con una norma de desempeño en la organización. La estructura salarial debe ser apropiada y razonable.

La compensación es el área de los recursos humanos relacionada con la remuneración que el individuo recibe como entorno por la ejecución de tareas organizacionales.

(Chiavenato, 2004) “Es un incentivo complejo, uno de los motivos importantes por los cuales trabaja la mayoría de las

personas, que tiene significado distinto para las personas”. La gente no trabaja por el dinero en sí mismo, que es un papel sin valor intrínseco; trabaja porque el dinero es un medio para obtener cosas.

Es la compensación económica que recibe un colaborador por los servicios prestados en una determinada empresa o institución. Y está destinada a la subsistencia del trabajador y de su familia.

- c) **Seguridad laboral:** Es el medio ambiente de trabajo adecuado, con condiciones de trabajo justas, donde los trabajadores puedan desarrollar una actividad con dignidad y donde sea posible su participación para la mejora de las condiciones de salud y seguridad. La prioridad de la seguridad en el trabajo es evitar los accidentes de trabajo graves o mortales.

La seguridad laboral implica que no existan riesgos que perjudiquen la salud de los trabajadores. Para ello los técnicos o especialistas en prevención de riesgos laborales deben identificar, evaluar y controlar los peligros o riesgos asociados a la actividad laboral y fomentar las actividades formativas y medidas destinadas a prevenir y evitar estos riesgos. La seguridad en el trabajo contempla también el contrato de trabajo, si recibe los beneficios de ley.

(Herzberg, 1959) “Los servicios de seguridad tienen la finalidad de establecer normas y procedimientos que aprovechen los recursos disponibles para prevenir accidentes y controlar los resultados obtenidos”.

Los equipos de protección personal se utilizan con el objetivo de proteger al trabajador de la ocurrencia de uno o varios riesgos que amenazan su seguridad.

- d) **Condiciones de trabajo.** las condiciones ambientales de trabajo son las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización. Ambiente físico y condiciones de seguridad (iluminación, ruido, temperatura, espacio, entre otros). (Chiavenato, 2004) plantea “el lugar de

trabajo debe ser un sitio cómodo, acogedor, donde las personas deseen pasar más tiempo en vez de huir”.

Los empleados se interesan en su ambiente de trabajo tanto para el bienestar personal como para facilitar el hacer un buen trabajo. Los estudios demuestran que los empleados prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos e incómodos. La temperatura, la luz, el ruido y otros factores ambientales no deberían estar tampoco en el extremo, deberían estar en instalaciones limpias y más o menos modernas, con herramientas y equipos adecuados que permitan realizar un desempeño eficaz y de acuerdo a las necesidades requeridas.

Iluminación. Es la cantidad de luz en el punto focal de trabajo. La iluminación deficiente ocasiona fatiga en los ojos, perjudica el sistema nervioso, ayuda a la deficiente calidad del trabajo y es responsable de una buena parte de los accidentes de trabajo.

Ruido. El ruido se considera un sonido o barullo indeseable. Cuanto mayor sea el tiempo de exposición al ruido, mayor será el grado de pérdida de audición.

Temperatura. Las condiciones climáticas no aptas para los empleados pueden degradar el medio ambiente de trabajo afectando el rendimiento físico y mental de los trabajadores (estrés e incomodidad) y provocando posibles riesgos de accidente. Las situaciones de malestar pueden generarse en ambientes muy fríos o muy calientes.

Temperaturas bajas. Enfermedades respiratorias recurrentes, estrés, baja concentración, congelación de algún miembro, y otros. Temperaturas altas. Desmayo, quemaduras, deshidratación, golpe de calor y otros.

Por último, cualquier aspecto relacionado con la salud y el bienestar en el trabajo impactara directamente sobre la productividad de la fuerza laboral..

2.2.1.2.2.2. Los factores Intrínsecos (Motivadores o satisfactorios)

(Herzberg, 1959) define:

Los factores intrínsecos tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí.

Estos factores están bajo el control del individuo ya que se relaciona con lo que él hace y desempeña (como se siente el individuo en relación con su cargo). (p. 124)

Es la que lleva a la satisfacción de las necesidades superiores, que según la clasificación de Maslow son las dos últimas de su pirámide: de estima y de autorrealización.

(Davis & Newstrom, 1999) Afirman:

Estos factores motivacionales tienen que ver con el contenido del cargo que lleva la persona, se centra en el puesto, en los deberes relacionados con el cargo en si e incluyen: la responsabilidad, la autonomía de decidir cómo realizar su trabajo, los ascensos (progreso o avance), el uso pleno de las habilidades personales, el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo y la posibilidad de crecimiento. (p.76)

Los factores motivacionales involucran sentimientos relacionados con la progresión individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que desempeña en su trabajo. Las tareas y cargos son diseñados para atender a los principios de eficiencia y de economía, suspendiendo oportunidades de creatividad de las personas. Esto hace perder el significado psicológico del individuo, el desinterés provoca la desmotivación ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar.

(Herzberg, 1959) dijo: “Los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas son mucho más profundos y estables cuando son óptimos. Por el hecho de estar ligados a la satisfacción del individuo los llama factores de satisfacción”. También destaca que los factores responsables de la satisfacción profesional de las personas están desligados y son distintos de los factores de la insatisfacción. Para él el opuesto de la satisfacción profesional no sería la insatisfacción sino ninguna satisfacción. (p. 139).

Entre ellos se encuentran: el reconocimiento, el logro, competencia profesional, responsabilidad, involucramiento en el trabajo.

- a) **Reconocimiento:** El reconocimiento laboral es una de las fuentes de satisfacción personal más importantes con las que cuentan las personas para sentirse a gusto con su trabajo, y por extensión con su vida. (Chiavenato, 2004) “El reconocimiento del trabajo bien hecho y el esfuerzo personal actúa como una fuerza invisible que estimula la satisfacción y el bienestar de los trabajadores, impulsando a todo el equipo hacia una misma e importante meta: el éxito de la empresa”.

El reconocimiento para la persona, cuenta su historia de su trabajo, procedente de otras personas (superiores, compañeros, clientes, colegas, público en general, entre otros). Elogios (reconocimiento positivo) y críticas (reconocimiento negativo). Se diferencian dos subfactores: las situaciones en las que los actos de reconocimiento se acompañan con premios como con cartas de felicitaciones, resoluciones y las situaciones en las que no hay recompensas concretas.

- b) **Logro:** Terminar el trabajo con éxito, solucionar problemas complejos, ver los resultados del propio trabajo. Es una forma motivacional que incentiva al colaborador a conseguir mejores resultados, de forma que éste se los tome como un reto profesional y se afane en su consecución, lo que no sólo beneficia al colaborador en su autoestima y en el desarrollo de su carrera profesional sino también a la empresa, que conseguirá los objetivos marcados por la dirección estratégica, y se aportará mayor valor añadido a los clientes y a la sociedad en general.

(McClelland, 1998) Define “como la obtención o consecución de aquello que se ha venido intentando desde hace un tiempo y a lo cual también se le destinaron esfuerzos tanto psíquicos como físicos para finalmente conseguirlo y hacerlo una realidad” (p, 34).

Obtención de algo que se ha venido intentando y por el cual se invirtió tiempo y esfuerzos. O sea, el logro no es la consecuencia del azar o de la suerte que nos acompaña sino que es el resultado de una meta que una persona o un grupo se

propusieron oportunamente y que demanda por parte de las mismas diversas acciones e inversión de esfuerzo para lograrse.

- c) **Competencia profesional:** alude directamente a las capacidades y habilidades de una persona que son necesarias de desarrollar a través de la formación. También se incluye la promoción profesional, grado en que el individuo cree que puede mejorar, tanto a nivel profesional como a nivel de reconocimiento por su trabajo.

(Gomez, 2015) define:

Las competencias profesionales son atribuciones o incumbencias ligadas a la figura profesional (tareas y funciones) que engloban el conjunto de realizaciones, resultados, líneas de actuación y consecuciones que se demandan del titular de una profesión u ocupación determinada, es decir, la competencia profesional alude directamente a las capacidades y habilidades de una persona que son necesarias de desarrollar a través de la formación. De manera que la competencia es el resultado del proceso de cualificación que permite ser capaz de, estar capacitado para (p, 49).

Una primera nota característica en el concepto de competencia profesional es que comporta todo un conjunto de conocimientos, procedimientos y actitudes combinados, coordinados e integrados en el sentido que el individuo ha de saber hacer y saber estar para el ejercicio profesional. El dominio de estos saberes le hace capaz de actuar con eficacia en situaciones profesionales.

- d) **Responsabilidad.** Es el cumplimiento de las obligaciones, o el cuidado al tomar decisiones o realizar algo. La responsabilidad es también el hecho de ser responsable de alguien o de algo.

(Jonas, 1997) opina que cuando un individuo toma una decisión este debe ser responsable de lo que hace y lo que dice pero también el piensa que su decisión comprometerá a todos los hombres de sus sociedad o sea que si una persona hace mal además todos deberemos pagar las consecuencias. Además el

piensa que la responsabilidad es uno de los valores fundamentales para la vida (p, 78).

La responsabilidad es un valor que está en la conciencia de la persona que estudia la ética sobre la base de la moral. Puesto en práctica, se establece la magnitud de dichas acciones y de cómo afrontarlas de la manera más positiva e integral para ayudar en un futuro.

Una persona se caracteriza por su responsabilidad porque tiene la virtud no solo de tomar una serie de decisiones de manera consciente, sino también de asumir las consecuencias que tengan las citadas decisiones y de responder de las mismas ante quien corresponda en cada momento.

(Chiavenato I. , 2009) “La responsabilidad es un valor que está en la conciencia de la persona que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos”. Responsabilízate de tu trabajo. Fomentar las buenas relaciones con tu entorno laboral pasa por ser un buen compañero y, para eso, es necesario que te responsabilices de tu trabajo y sepas trabajar en equipo. Responde frente a las tareas asignadas y esfuérzate en hacerlas bien porque, si no, podrías estar afectando al trabajo de otros y esto acabará por estropear las relaciones.

- e) **Involucramiento en el trabajo.** Mide el grado en que una persona se identifica psicológicamente con su empleo y considera el nivel de su desempeño percibido como benéfico para ella. Los empleados con un alto involucramiento en el trabajo, se identifican con la clase de labor que realizan y realmente les importa. Los altos niveles de involucramiento en el trabajo se relacionan de manera positiva con la responsabilidad social de la empresa y el desempeño en el trabajo. Además, se ha descubierto que el involucramiento intenso en el trabajo se relaciona con menos ausentismo y tasas de renuncia.

(Chiavenato I. , 2009) Señala que “El involucramiento laboral puede beneficiar a empleados y empresas con más autonomía y participación en toma de decisiones, lleva a más

interés por el trabajo y mayor satisfacción”. Para empresas la capacidad de involucrar empleados en el proceso de toma de decisiones en la organización lo cual es considerado como un aspecto crucial en el éxito de las mismas.

Autonomía. Grado en que el empleado proporciona libertad sustancial, independencia. El individuo puede tomar sus propias decisiones para que programe sus labores y determine los procedimientos adecuados para llevarlo a cabo.

2.2.2. Desempeño Laboral

(Robbins S. , 2010) Sostuvo:

Un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual. (pg. 53)

Se reconocen tres tipos de principales conductas que constituyen el desempeño laboral:

- a) **Desempeño de la tarea:** cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de las tareas administrativas.
- b) **Civismo:** acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás, aunque esta no se solicite, respaldar los objetivos organizacionales, tratar a los compañeros con respeto, hacer sugerencias constructivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo.
- c) **Falta de responsabilidad:** acciones que dañan de manera activa a la organización. Tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportarse de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia.

En este sentido, el desempeño laboral de los trabajadores va depender de su comportamiento y de los resultados conseguidos.

(Stoner, 1996) afirma que “El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” (p. 510). Así, se puede notar que esta definición plantea que el desempeño laboral está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas.

(Robbins S. , 2010) define:

Que el desempeño laboral es el resultado de la experiencia desarrollada por la motivación. La experiencia es el resultado de la aptitud desarrollada por el entrenamiento y los recursos; y la motivación es el resultado derivado del deseo y el compromiso. Un desempeño elevado en cualquier trabajo se logra si las personas poseen todos los elementos esenciales antes mencionados. (p. 78)

El desempeño laboral son las acciones y conductas observadas en los empleados que son notables para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las capacidades de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

(Milkovich & Boudreau, 1994) sostuvo “Pues mencionan el desempeño laboral como algo ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables” (p.39).

El Sistema de Evaluación del Desempeño para los empleados de la Administración Pública Nacional, establece:

El desempeño es el nivel de logros laborales que consigue un individuo únicamente después de realizar cierto grado de esfuerzo. Depende no solo del monto de esfuerzo invertido, sino también de las aptitudes y percepciones de los roles del individuo. Un individuo que realiza un gran esfuerzo en su trabajo, pero posee una aptitud limitada o ha evaluado incorrectamente que es necesario para tener éxito en la organización bien podría alcanzar un desempeño deficiente.

Schermerhorn (2006) afirma “El desempeño laboral es la cantidad y calidad de los trabajos realizados por un individuo, o un grupo de ellos en el trabajo”. El desempeño, como comúnmente se dice es el balance de las personas en el trabajo. Es una piedra angular de la productividad y debe contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

Después de revisar y analizar las definiciones, el desempeño laboral son acciones observables dirigidas hacia una meta, donde el individuo manifiesta la voluntad y la capacidad de ejecutarla, siempre y cuando el contexto sea idóneo para alcanzarlas. La evaluación de desempeño es la identificación, medición y administración del desempeño humano en las organizaciones. La identificación se apoya en el análisis de cargos y busca determinar las áreas de trabajo que se deben examinar cuando se mide el desempeño. La medición es el elemento central del sistema de evaluación y busca determinar cómo se puede comparar el desempeño con ciertos estándares objetivos.

2.2.2.1. Importancia de la evaluación del desempeño

(Varcacel, 2009) Comenta que “la evaluación es un proceso cognoscitivo, porque influyen los conocimientos adquiridos; es instrumental, porque se requiere de diseño y aplicación de procedimientos, instrumentos y métodos; y es axiológico porque admite siempre establecer el valor de algo” . Apoya diciendo que la evaluación orienta a la actividad y, además, comprueba el comportamiento de los individuos no sólo por los resultados que se obtienen sino por lo que preestablece, lo deseable, lo valioso y es cumplir con la responsabilidad, hacer aquello que uno está obligado a hacer y de la mejor manera, para así lograr la mejora continua y el logro de niveles más altos, involucrando conocimientos, habilidades, actitudes y valores.

(Berrocal, 1994) afirma:

El sistema de evaluación del desempeño, como un conjunto de elementos que definen el grado en que los individuos contribuyen al logro de estándares demandados por el cargo o puesto, así como también para los objetivos de la organización; proporcionándoles acciones necesarias para el desarrollo profesional y personal, y de esta forma aumentar su participación futura.

Dar a conocer a la persona sus puntos fuertes como sus necesidades formativas y esto se obtiene al evaluar al empleado sobre el cumplimiento de sus funciones y obligaciones, sobre el rendimiento y logros obtenidos sobre su cargo o puesto.

Nickols (2007) afirma que la evaluación del desempeño trae los siguientes beneficios a la empresa:

- a) **Realimentación.** Reduce errores y desperdicios, aumenta la productividad y la mejor atención a clientes y aumenta la motivación. Contribuir a mejor comunicación y entendimiento entre directivos y empleados, generando un buen ambiente de trabajo.
- b) **Elaboración de metas.** Permite momentos de comunicación donde se establecen metas y objetivos para el desarrollo del trabajo de los empleados. Contar con un parámetro documentado por escrito, sobre los resultados de cada colaborador, para poder tomar decisiones sobre el plan de carrera, promociones y remuneraciones.
- c) **Ayuda a identificar necesidades de capacitación.** Diseñar programas de capacitación para cada área específica.

La evaluación del desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado; dicho de otra manera, su contribución total a la organización; y en último término, justifica su permanencia en la empresa.

2.2.2.2. Factores que influyen en el desempeño laboral

(Chiavenato, 2004) define:

El desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos y de acuerdo a este tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados. Sin embargo, las organizaciones consideran otros factores de gran importancia como la percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo, ya que, si sólo se

tomara en cuenta el desempeño del empleado, sería muy difícil determinar de qué manera mejorarlo. (p.78)

Plantea (Dessler, 2001) que “El supervisor tiene que estar en la mejor posición para observar y evaluar el desempeño de sus colaboradores” (p.45). La mayoría de evaluaciones las realizan el supervisor inmediato del empleado.

Plantea (Guzman, 2014) la evaluación de 360° que es uno de los métodos más completos, desarrollados hasta el momento para la medición del desempeño de las personas donde puedan participar todos los que tienen contacto con el trabajo.

2.2.2.2.1. Evaluación de 360°

Es una herramienta de gestión de talento humano que consiste en una evaluación integral la cual se utiliza para medir las competencias de los colaboradores en una empresa. Esta evaluación se basa en las relaciones que tiene el empleado, de tal manera que la retroalimentación es un factor clave para evaluar el desempeño de los trabajadores, los equipos y las organizaciones en la que se encuentran.

(Werther, 2000) define “como un sistema de evaluación del desempeño en el cual participan las personas que tienen contacto de trabajo con el evaluado, permite elaborar planes individuales de desarrollo, porque identifica claramente las áreas en que el individuo o grupo necesitan crecer y afianzarse”(p.46).

(Guzman, 2014) afirma:

La evaluación del desempeño de 360° se refiere al contexto general que envuelve a cada persona. Se trata de una evaluación hecha, en forma circular, por todos los elementos que tienen algún tipo de interacción con el evaluado. Participan en ella el superior, los colegas y/o compañeros de trabajo, los subordinados, los clientes internos y los externos, los proveedores y todas las personas que giran en torno al evaluado con un alcance de 360°.

La evaluación de 360° ofrece condiciones para que el administrador se adopte y se ajuste a las muy distintas demandas que recibe de su contexto laboral o diferentes asociados. No obstante, el evaluado se

encuentra en una pasarela bajo la vista de todos, situación que no es nada fácil. Si no estuviera bien preparado o si no tuviera una mente abierta y receptiva para este tipo de evaluación amplia y envolvente, el evaluado podría ser muy vulnerable.

La retroalimentación de 360 grados (también llamada retroalimentación de fuentes múltiples o de círculo completo), se trata de un proceso de recopilación sistemática de datos acerca de las habilidades, capacidades y comportamientos de una persona en diversas fuentes: superiores, colegas, subordinados e incluso clientes. Estas perspectivas se examinan para saber donde existen problemas a los ojos de uno o más grupos. También es posible comparar los resultados con el paso del tiempo, para ver si ha habido mejoría, o contrastarlos contra normas organizacionales, para ver si la persona guarda una posición mejor o peor que la de otras. El sistema de evaluación 360 grados funciona óptimamente cuando la autoevaluación que hace el individuo guarda correspondencia con los datos recopilados, ya que ello alienta la confrontación sincera de la necesidad personal de cambio.

El producto de este enfoque de evaluación multidireccional es una retroalimentación abundante (tanto positiva como negativa), cuyo uso adecuado puede facilitar que el rendimiento mejore. Requiere la cooperación de otros individuos para brindar retroalimentación sincera, garantías de que los datos serán confidenciales y facilitadores hábiles que ayuden a que los receptores entiendan la información compleja y elaboren planes de acción útiles para mejorar. Sin embargo, los programas de retroalimentación de 360 grados requieren mucho tiempo, intimidan a los receptores, son caros (por el desarrollo y administración de formularios de calificación y capacitación para su uso). (Davis & Newstrom, 2003).

(Guzman, 2014) “La evaluación 360° es una manera sistematizada de obtener opiniones de diferentes personas sobre el desempeño de un individuo en particular, de un departamento o de toda una organización”. Esta característica permite que se utilice de muy diferentes maneras para mejorar el desempeño individual o del grupo y, a la vez, propagar los resultados integrales de la empresa (p, 87).

Se evalúa el nivel de competencias desde dos perspectivas.

2.2.2.2.1.1. Competencia del Individuo.

Las competencias son combinaciones dinámicas de conocimientos, habilidades y actitud.

(Alles, 2016) define las competencias como el “Conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores cuya aplicación en el trabajo se traduce en un desempeño superior, que contribuye al logro de los objetivos claves de negocio” (p. 109).

Las competencias del individuo se refieren a aquellos atributos o rasgos distintivos que requiere un trabajador excepcional en un puesto determinado. Estas incluyen conocimientos, habilidades, o actitudes específicas, necesarias para desempeñar una tarea concreta.

(Vigotsky, 1917) sostuvo “Esto lo realiza a través de la interacción social con otros. Consiste en evaluar las características o competencias que el individuo ya posee y que están relacionadas con el puesto” (p.21).

Las competencias del individuo son características personales que diferencian a las personas en donde desempeñan su trabajo de forma eficaz y que se manifiestan en comportamiento observable y medible. Las competencias del individuo son los conocimientos (saber), actitudes (saber ser), habilidades (saber hacer) y valores.

a) Conocimientos. La información que una persona posee sobre áreas específicas para desempeñarse en un puesto de trabajo. (Guzman, 2014) señala que las aptitudes que manifiestan los empleados en las organizaciones se clasifican en tres categorías: (a) conceptuales, para conocer bien su entorno; (b) humanas, para relacionarse en su trabajo y (c) técnicas, para la realización de las tareas asignadas. . El conocimiento es la capacidad para resolver un determinado conjunto de problemas.

(Alavi & Leidner, 2003) Definen “el conocimiento como la información que el individuo posee en su mente, personalizada y subjetiva, relacionada con hechos, procedimientos, conceptos, interpretaciones, ideas,

observaciones, juicios y elementos que pueden ser o no útiles, precisos o estructurables” (p. 19). La información se transforma en conocimiento una vez procesada en la mente del individuo y luego nuevamente en información una vez articulado o comunicado a otras personas mediante textos, formatos electrónicos, comunicaciones orales o escritas, entre otros. En este momento, señalan, Alavi y Leidner, el receptor puede procesar e interiorizar la información, por lo que vuelve a transformarse en conocimiento.

- b) **Habilidades.** Del latín “habilitas”, hace referencia a la maña, la facilidad, aptitud y rapidez para llevar a cabo cualquier tarea o actividad. Por lo tanto una persona hábil, es aquella que obtiene éxito gracias a su destreza. Tiene iniciativa para aprender nuevas habilidades y extender sus horizontes. Se fija metas para alcanzar niveles óptimos de desempeño y promueve la innovación. Capacidad de desempeñar cierta tarea específica o mental.

(Chiavenato, 2004) Habilidades para el trabajo. En concreto, las que son más valoradas en un profesional son el liderazgo, la creatividad, la destreza manual, la capacidad lingüística o la destreza de tipo mecánico. Todas ellas determinarán que aquel sea un empleado competente, eficaz e importante para cualquier empresa. Cabe destacar que la habilidad puede ser una aptitud innata (es decir, transmitida por la vía genética) o desarrollada (adquirida mediante el entrenamiento y la práctica). Por lo general, ambas cuestiones se complementan: una persona puede haber nacido con habilidad para jugar al fútbol, pero tendrá que entrenar muy fuerte si quiere desarrollar su talento y poder competir a nivel profesional.

- c) **Actitudes.** Es el comportamiento que emplea el individuo para hacer las labores. Está relacionada con el estado de ánimo que proyectamos a los demás, es decir, como enfrentamos a los

problemas, retos y las situaciones si será de forma positiva o negativa.

(Alcantara, 1988) “Las actitudes son las disposiciones según las cuales el hombre queda bien o mal dispuesto hacia sí mismo y hacia otro ser, son las formas que tenemos de reaccionar ante los valores”. Predisposiciones estables a valorar de una forma y actuar en consecuencia. En fin, son el resultado de la influencia de los valores en nosotros.

Las actitudes son creencias internas que influyen en los actos personales y que reflejan características como la generosidad, la honestidad o los hábitos de vida saludables" (Schunk, 1997: 392).

El concepto de actitud se refiere a las concepciones fundamentales relativas a la naturaleza del ser humano, implica ciertos componentes morales o humanos y exige un compromiso personal y se define como una tendencia o disposición constante a percibir y reaccionar en un sentido; por ejemplo de tolerancia o de intolerancia, de respeto o de crítica, de confianza o de desconfianza, etcétera." (Martínez, 1999:181).

La actitud positiva siempre cambiara la vida.

- d) **Comunicación.** Es sencillamente la base de todas nuestras relaciones interpersonales y en el trabajo es un asunto al que debemos prestar mayor atención. La buena comunicación agiliza los procedimientos laborales.

(Chiavenato, 2004) Plantea “una organización sólo existe cuando hay personas capaces de comunicarse y que están dispuestas a actuar conjuntamente para obtener un objetivo común” (p. 123). Es decir, que sin esta tendencia de los sujetos a comunicarse y a trabajar conjuntamente no existiría organización alguna.

Una comunicación adecuada en el trabajo evita los malos entendidos y permite que toda la organización funcione como una maquina aceiteada, todos los elementos hacia un objetivo común.

La comunicación hace referencia a la interacción social, es decir, a la acción y al resultado de comunicarse. Es una acción social necesaria, ya que si esta no existiese, nadie sería capaz de conocer a fondo el mundo que nos rodea y mucho menos compartir las experiencias propias de cada ser humano con los demás. Se dirige al personal con respeto y justicia, desarrolla eficaces relaciones de trabajo con los jefes, colegas y clientes. Solicita y brinda realimentación.

2.2.2.2.1.2. Competencias para el puesto

(Guzman, 2014) “Las competencias para el puesto son aquellos comportamientos observables y habituales que posibilitan el éxito de una persona en su función directiva”. Las competencias para el puesto se adquieren con la transmisión y asimilación por parte de la persona, a partir de una serie de contenidos relativos a las áreas básicas del saber humanístico; conceptos, teorías, conocimientos instrumentales, habilidades de investigación, formas de aplicación o estilos de trabajo que definen una disciplina concreta. Competencias que resultan necesarias para dominar un conocimiento, para después aplicarlo a un área específica.

La competencia laboral es la capacidad para responder exitosamente una demanda compleja o llevar a cabo una actividad o tarea, según criterios de desempeño definidos por la empresa o sector productivo. Las competencias abarcan los conocimientos (Saber), actitudes (Saber Ser) y habilidades (Saber Hacer) de un individuo. Así, una persona es competente cuando: a). sabe movilizar recursos personales (conocimientos, habilidades, actitudes) y del entorno (tecnología, organización, otros) para responder a situaciones complejas. b) Realizar actividades según criterios de éxito explícitos y logrando los resultados esperados. (Vigotsky, 1917).

Mide las competencias necesarias para el buen desempeño de un puesto.

- a) **Resultados:** es el fruto de una determinada actividad que cada personal en coordinación con su jefe inmediato y compañeros de trabajo lo obtiene.

(Chiavenato, 2004) “Los resultados son los logros, metas y objetivos alcanzados por los personales de trabajo mediante su actividad continua y cotidiana”. La eficacia, podemos definirla como el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos, hacer las cosas correctas.

- b) **Trabajo en equipo:** solicita participación de todo nivel en el desarrollo de las acciones de las organizaciones, y aplica estrategias en relación con sus colegas y supervisados.

Según (Chianenato, 2006) “El trabajo en equipo se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas, mientras que el equipo de trabajo es el conjunto de personas asignadas o autoasignadas, de acuerdo a habilidades y competencias específicas, para cumplir una determinada meta bajo la conducción de un coordinador”.

Según (Diaz, 2006) “Es un conjunto de personas que poseen destrezas y conocimientos específicos, que se comprometen y colocan sus competencias en función del cumplimiento de una meta común” (p. 56).

Concebido como una herramienta fundamental para la consecución de resultados y el crecimiento interpersonal, pues en primer lugar, satisface las necesidades sociales del colaborador al verse involucrado en un grupo de trabajo, dirigiendo sus esfuerzos hacia unos objetivos comunes, y contribuyendo de esta forma a un buen desempeño; y por otro lado, las relaciones laborales entre colaboradores se verán fortalecidas en un ambiente de trabajo positivo, lo que es esencial dada la forma en que se conciben los organigramas en la actualidad, donde la jerarquía se ha difuminado para dar lugar a formas matriciales de redes, más eficientes pero más

complejas en su estructura, y que promueven una comunicación constante, fluida y eficaz en la organización.

- c) **Toma de decisiones y solución de problemas:** identifica los problemas y reconoce sus síntomas, establece soluciones.

Expresa (Chianenato, 2006) que “la toma de decisiones es el proceso de análisis y escogencia entre diversas alternativas, para determinar un curso a seguir”. Es decir, es el proceso para identificar y seleccionar un curso de acción. Quien toma las decisiones está inmerso en una situación, pretende alcanzar objetivos, tiene preferencias personales y determina estrategias para obtener resultados.

Según (Díaz, 2006) “la toma de decisiones es el proceso de identificación de un problema u oportunidad y la selección de una alternativa de acción entre varias existentes, es una actividad diligente clave en todo tipo de organización”. Quien toma una decisión debe identificar todas las alternativas disponibles, pronosticar sus consecuencias y evaluarlas según los objetivos y metas trazadas, la toma de decisiones es una actividad imprescindible en las organizaciones.

2.3. Definición de términos (marco conceptual).

A. Motivación.

(Chiavenato, 2004) Define “Es el impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento, hasta alcanzar la meta u objetivo deseado, involucrando pensamientos, sentimientos y acciones en un mismo momento y en una sola dirección”.

B. Motivación extrínseca.

(Herzberg, 1959) “Los factores extrínsecos son las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja, estas condiciones son administradas y decididas por la empresa y están fuera del control de las personas”. Estos factores constituyen el contexto del cargo (como se siente el individuo en relación a las condiciones de la empresa).

C. Motivación intrínseca.

(Herzberg, 1959) “Los factores intrínsecos tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí”. Estos factores están bajo el control del individuo ya que se relaciona con lo que él hace y desempeña (como se siente el individuo en relación con su cargo).

D. Desempeño laboral.

(Robbins S. , 2010) define “un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual”.

E. Competencia del individuo.

(Vigotsky, 1917) “Las competencias del individuo son características personales que diferencian a las personas en donde desempeñan su trabajo de forma eficaz y que se manifiestan en comportamiento observable y medible”. Las competencias del individuo son los conocimientos (saber), actitudes (saber ser), habilidades (saber hacer) y valores.

F. Competencia para el puesto.

(Guzmán, 2014) “Las competencias para el puesto son aquellos comportamientos observables y habituales que posibilitan el éxito de una persona en su función directiva”. Las competencias para el puesto se adquieren con la transmisión y asimilación por parte de la persona durante el trabajo desempeñando.

G. Servidor público.

Según la Ley Marco del Empleo Público N° 28175, el servidor público es una persona que brinda un servicio de utilidad social. Esto quiere decir que aquello que realiza beneficia a otras personas y no genera ganancias privadas (más allá del salario que pueda percibir el sujeto por este trabajo). Los servidores públicos, por lo general, prestan servicios al Estado. Las instituciones estatales (como hospitales, escuelas o fuerzas de seguridad) son las encargadas de hacer llegar el servicio público a toda la comunidad.

CAPÍTULO III.

DISEÑO METODOLÓGICO.

3.1. Definición de variables

Motivación.

(Chiavenato, 2004) “Es el impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento, hasta alcanzar la meta u objetivo deseado, Involucrando pensamientos, sentimientos y acciones en un mismo momento y en una sola dirección”.

Desempeño laboral.

(Robbins S. , 2010) “Es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual”

3.2. Operacionalización de Variables.

Tabla 1: Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
1. MOTIVACION	1.1. Extrínseca	• Relaciones con los Compañeros de trabajo. • Salario. • Seguridad laboral. • Condiciones de trabajo.
	1.2. Intrínseca	• Reconocimiento. • Logro. • Competencia profesional. • Responsabilidad. • Involucramiento en el trabajo.
2. DESEMPEÑO LABORAL	2.1. Competencia del individuo	• Conocimiento. • Iniciativa y habilidad. • Actitud. • Comunicación.
	2.2. Competencia para el puesto	• Resultados. • Trabajo en Equipo. • Toma de decisiones y solución de problemas.

Nota. Elaboración propia.

3.3. Hipótesis de la investigación

a) **Hipótesis general.**

Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.

b) **Hipótesis específicas.**

Existe relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los Servidores Públicos del CLAS Tamburco, 2016.

Existe relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los Servidores Públicos del CLAS Tamburco, 2016.

3.4. Tipo y diseño de investigación.

3.4.1. Tipo de investigación

El estudio está sustentado en el tipo de investigación básica, (Hernandez, 2014) “porque está orientada a proporcionar los fundamentos teóricos y conceptuales al problema planteado” (p.112). Lo que significa que mediante las teorías y conceptos se ha tratado de describir la realidad del estudio. La investigación básica no tiene propósitos aplicativos inmediatos, solo busca ampliar y profundizar la relación entre las dos variables.

3.4.2. Diseño de investigación

La investigación es de diseño no experimental corte transversal. Según (Hernandez, 2014) es no experimental:

La investigación se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos. Es transaccional o transversal porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único y su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación entre dos o más variables en un momento dado. (p. 156)

3.5. Método y nivel de investigación.

3.5.1. Método de investigación

El estudio está desarrollado en función al método deductivo. Por el uso de conocimientos existentes aplicados a la realidad viva como materia de estudio. Al respecto (Rojas Soriano, 2004) indica:

En este proceso deductivo tiene que tomarse en cuenta la forma como se definen los conceptos (los elementos y relaciones que comprenden) y se realiza en varias etapas de intermediación que permite pasar de afirmaciones generales a otras más particulares hasta acercarse a la realidad concreta a través de indicadores o referentes empíricos. Este procedimiento es necesario para poder comprobar las hipótesis con base en el material empírico obtenido a través de la práctica científica.

3.5.2. Nivel de investigación

En la investigación se ha aplicado el nivel de investigación correlacional. Correlacional, porque mide la relación entre las variables: motivación y Desempeño laboral. (Hernandez, 2014) “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p.122).

3.6. Población y muestra.

3.6.1. Población.

Siempre se necesitan informantes o fuentes de información primaria o directa para cumplir con los objetivos planteados en una tesis. A esas fuentes de información se les conoce como población (N), y es el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, documentos, data, eventos, empresas, situaciones, etc.) a investigar. La población es el conjunto de sujetos o cosas que tienen una o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo. (Vara, 2016).

El presente trabajo de investigación está integrado por 87 servidores públicos del CLAS Tamburco entre nombrados y contratados.

3.7. Material de investigación.

3.7.1. Técnicas

La etapa de recopilación de información sea ejecutada mediante la aplicación de la técnica de encuestas e instrumento del cuestionario, un método bastante asequible para la recopilación de información de campo.

3.7.2. Instrumentos

Se utilizó el cuestionario que “consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (Hernandez, 2014). Para este cometido, se ha organizado en variables, dimensiones e indicadores que agrupados fueron objeto de evaluación relacional.

El instrumento de recolección de datos utilizado fue de acuerdo a los criterios de evaluación de la Escala de Likert.

Los instrumentos cuantitativos, son aquellos que se emplean en las investigaciones descriptivas, correlacionales y explicativas. Estos instrumentos son muy estructurados, se adaptan con facilidad a los diversos análisis estadísticos y, son muy útiles para describir y medir con precisión,

diversas variables. Los principales instrumentos cuantitativos son: a) el cuestionario estructurado, b) las escalas, test y pruebas estandarizadas y c) la observación estructurada (Vara, 2016). Para el presente proyecto de investigación tomaremos el instrumento cuantitativo de cuestionario estructurado.

El cuestionario estructurado es un instrumento cuantitativo que se usa para medir o registrar diversas situaciones y contextos. El cuestionario es estructurado, porque las alternativas de respuesta a cada pregunta tienen opciones predefinidas. De esta forma el análisis estadístico resulta mucho más fácil. (Vara, 2016)

En ese sentido se desarrolló un cuestionario estructurado para realizar el trabajo de campo, con éxito se logrará la obtención de datos y la comprobación de la hipótesis. El instrumento es un cuestionario individual de ítems de respuesta múltiple según escala tipo Likert.

El cuestionario Motivación se aplicó según la Escala de medición de Likert

TD	1	Totalmente en desacuerdo
ED	2	En desacuerdo
NA/ND	3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
DA	4	De acuerdo
TA	5	Totalmente de acuerdo

Duración de aplicación: 20 min. Descripción del instrumento: El instrumento es un cuestionario individual de 14 ítems de respuesta múltiple según escala tipo Likert.

El cuestionario Desempeño laboral se aplicó según la Escala de medición de Likert

TD	1	Totalmente en desacuerdo
ED	2	En desacuerdo
NA/ND	3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
DA	4	De acuerdo
TA	5	Totalmente de acuerdo

Duración de aplicación: 20 min. Descripción del instrumento: El instrumento es un cuestionario individual de 12 ítems de respuesta múltiple según escala tipo Likert.

3.8. Procesamiento y análisis de datos.

Se ha aplicado el Programa SPSS, un programa orientado a la realización de análisis estadísticos aplicados a las ciencias sociales. Permite realizar análisis y gráficos estadísticos, sin tener que conocer la mecánica de los cálculos, ni la sintaxis de los comandos del sistema. Comparados con otros programas es el más intuitivo y fácil de aprender. Es decir, el programa SPSS, admite organizar y analizar datos. Se puede ordenar datos, calcular nuevos datos, y realizar una gran variedad de análisis estadísticos. Está desarrollado para realizar análisis estadísticos y gestión de datos bajo un entorno Windows, utilizando menús descriptivos y cuadros de diálogo simples a la hora de ejecutar las funciones solicitadas por el usuario.

3.9. Análisis de Confiabilidad del instrumento con Alfa de Crombach

La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Crombach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Crombach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch & Comer, 1988). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación.

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Crombach:

Coeficiente alfa >0.9 es excelente

Coeficiente alfa >0.8 es bueno

Coeficiente alfa >0.7 es aceptable

Coeficiente alfa >0.6 es cuestionable

Coeficiente alfa >0.5 es pobre

Coeficiente alfa <0.5 es inaceptable

Coeficiente de Fiabilidad de la Variable: Motivación

Tabla 2: Estadística de fiabilidad del instrumento de investigación Motivación

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Crombach	N de elementos
0,983	14

Nota. Datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00.

Según los resultados obtenidos con el estadístico de SPSS mediante el Alfa de Crombach nos muestra aproximadamente un valor de **0.983**, con un coeficiente de fiabilidad de **excelente**; lo cual decimos que el instrumento utilizado para la investigación de la variable denominada “La motivación de los servidores públicos CLAS Tamburco, 2016” es Fiable, según la teoría antes citada.

Coeficiente de Fiabilidad de la Variable: Desempeño laboral.

Tabla 3. Estadística de fiabilidad del instrumento de investigación Desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Crombach	N de elementos
0,984	12

Nota. Datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00.

Según los resultados obtenidos con el estadístico de SPSS mediante el Alfa de Crombach nos muestra aproximadamente un valor de 0.984, con un coeficiente de fiabilidad **de excelente**; lo cual decimos que el instrumento utilizado para la investigación de la variable denominada “El desempeño laboral de los servidores públicos CLAS Tamburco, 2016”, es Fiable, según la teoría antes citada.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Descripción de los resultados

4.1.1. Comunidad Local de Administración de la Salud CLAS Tamburco

Sobre esta modalidad de organización en el sector salud, existen varias formas de definir:

En ese contexto normativo, con fecha 30 de octubre de 2007, el Congreso de la República aprobó la Ley N° 29124 (Ley que establece la Cogestión y Participación Ciudadana para el primer nivel de atención en los establecimientos de Salud del Ministerio de Salud y de las Regiones), que regula el marco general de la cogestión y participación ciudadana para los establecimientos de salud del primer nivel de atención del Ministerio de Salud y de las Regiones. El objeto es contribuir con la cobertura, mejorar la calidad y el acceso equitativo de los servicios de salud y generar mejores condiciones sanitarias con participación de la comunidad organizada, en el marco del ejercicio del derecho a la salud y en concordancia con el proceso de descentralización. Igualmente, la ley permite establecer nuevas formas y mecanismos para el funcionamiento de las asociaciones Comunidades Locales de Administración de Salud (CLAS) en el país, implicando el desarrollo de un nuevo marco normativo a cargo del MINSA (MINSA, 2008).

El Programa de Administración Compartida, creado por el Ministerio de Salud en 1994, promueve la conformación de Asociaciones civiles sin fines de lucro denominadas CLAS, con el objetivo de mejorar la cobertura y la calidad de los servicios en el primer nivel de atención mediante la estrategia de la cogestión con la comunidad. Así, CLAS se encargaría de administrar centros o puestos de salud (Díaz R., Ricardo, 2005). Que es la unión de esfuerzos y recursos de la comunidad organizada y el Ministerio de salud para administrar los Puestos y Centros de Salud.

El CLAS significa:

Comunidad (grupo de trabajo)

Local (de la comunidad y el Estado)

Administración (que organiza y dirige conjuntamente)

Salud (su propia salud para bienestar y desarrollo)

La fundamentación de las bases del CLAS se ciñen en la: i) Participación (la comunidad participa en directivas y actividades); ii) Eficiencia (para mejorar la cantidad y calidad de atención); iii) Descentralización (Se delega la autoridad para tomar decisiones y participar en la administración del dinero); y iv) En el Establecimiento de Salud el CLAS toma sus propias decisiones de acuerdo a su propia problemática local. Hay delegación de responsabilidad y designación económica.

La Dirección Regional de Salud Apurímac, Micro Red Micaela Bastidas CLAS Tamburco, estructuralmente, está formado por cuatro representantes de la comunidad más el Jefe del Establecimiento de Salud que conforman el Consejo Directivo: Los cargos son: i) Presidente; ii) Secretario; iii) Tesorero; y iv) Vocal I y un Médico jefe. (Asesor técnico y ejecutor de los acuerdos adoptados por el comité). De forma general presenta la siguiente información:

Razón Social: CLAS TAMBURCO

RUC: 20443372319

Tipo Empresa: Asociación

Condición: Activo

Fecha Inicio Actividades: 17 / Enero / 1999

Actividad Comercial: Otras actividades relacionadas con la salud humana.

CIIU: 85193

Dirección Legal: Av. Tupac Amaru Mza. B Lote. 1

Distrito / Ciudad: Tamburco

Provincia: Abancay

Departamento: Apurímac, Perú

Perfil de Clas Tamburco: Empadronada en el Registro Nacional de Proveedores para hacer contrataciones con el Estado Peruano

Representantes legales:

Presidente: Chipayo Candia, Ida

Gerente: Farfán Contreras Carlos, Joaquín

El CLAS Tamburco para el desarrollo de sus actividades de servicio de salud dirigido a los usuarios del distrito está compuesto de personal administrativo y asistencial organizado bajo el concepto servidor público: integrado por: médicos; enfermeras, obstetras; técnicos en enfermería, psicólogos, nutricionistas, técnicos en farmacia y especialista en laboratorio.

“Los servidores públicos, por lo general, prestan servicios al Estado. Las instituciones estatales (como hospitales, escuelas o fuerzas de seguridad) son las encargadas de hacer llegar el servicio público a toda la comunidad”. (Pérez Porto, Julián; Gardey, Ana, 2010).

Los autores indican:

El servidor público suele administrar recursos que son estatales y, por lo tanto, pertenecen a la sociedad. Cuando una persona con un puesto de esta naturaleza comete delitos tales como la malversación de fondos o incurre en la corrupción de alguna forma, atenta contra la riqueza de la comunidad. El hecho de manejar recursos públicos confiere una responsabilidad particular a la labor de los servidores públicos. Su comportamiento debería ser intachable, ya que la sociedad confía en su honestidad, lealtad y transparencia.

La actuación de los servidores de la Comunidad Local de Administración de la Salud está sujeta a diversos reglamentos y normativas instauradas por el estado.

Para el mejor conocimiento de los servidores del CLAS Tamburco se ha recurrido a la información captada a través de la aplicación del instrumento cuestionario - encuesta y la revisión documental, información que nos permite tener una referencia respecto a la caracterización de los servidores públicos en los aspectos siguientes:

Tabla 4. Género de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.

		Genero			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	64	73,6	73,6	73,6
	Masculino	23	26,4	26,4	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a datos de estudio.

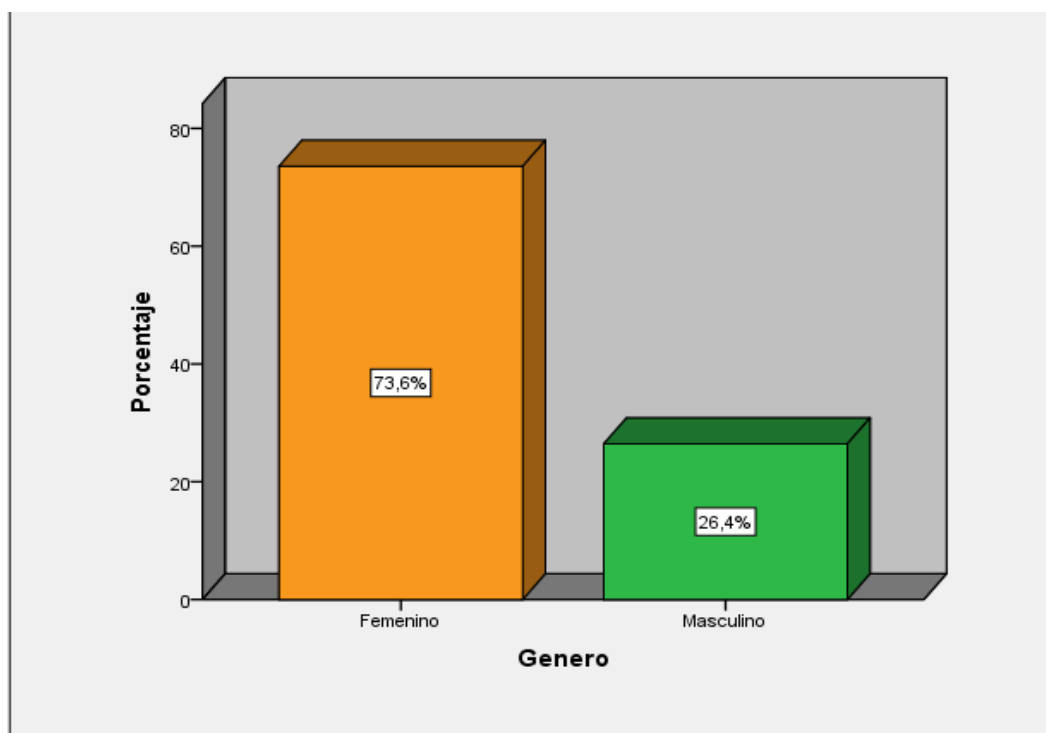


Figura 1. Género de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.
Elaboración propia-Spss versión 23.00.

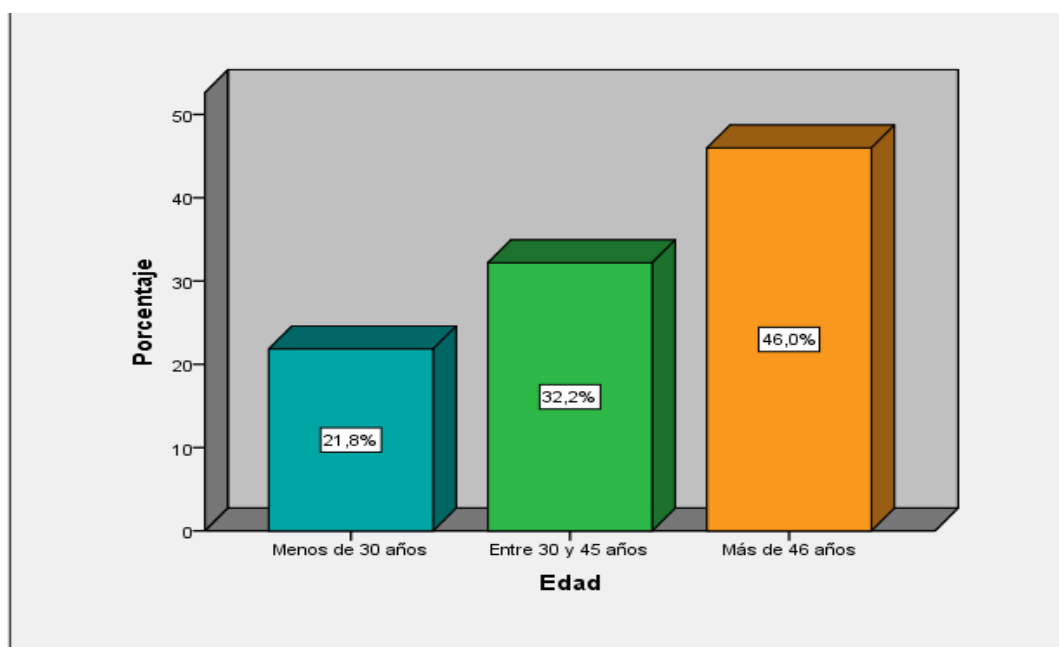
En la tabla 4 y la figura 1, aplicado el instrumento se puede apreciar de un total de 87 servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016. el 73.6% (64) de los servidores que participaron en la investigación fueron de género femenino y el 26.4% (23) fueron de Género masculino de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.

Por la caracterización de los servicios de salud y la presencia de profesionales, técnicos y auxiliares se justifica la mayor presencia del género femenino, pero que sin embargo está inmerso dentro de la política de equidad de género.

Tabla 5. Edad de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.

		Edad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 30 años	19	21,8	21,8	21,8
	Entre 30 y 45 años	28	32,2	32,2	54,0
	Más de 46 años	40	46,0	46,0	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a datos de estudio.

**Figura 2. Edad de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.**

Elaboración propia-Spss versión 23.00.

En la tabla 5 y la figura 2, aplicado el instrumento se puede apreciar de un total de 87 de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016, el 46.0% (40) de los servidores que participaron en la investigación tenían más de 46 años, seguido del 32.2% (28) que oscilaban entre 30 y 45 años de edad y por último el 21.8% (19) de los servidores tenían menos de 30 años de edad.

La edad promedio de los servidores concita interés en la buena capacidad de atención en el sector de salud, donde prima la experiencia y la permanente capacitación de ellos fortalece cumplir con los objetivos que se establece la institución.

Tabla 6. Nivel de ocupación de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016

Nivel de ocupación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Funcionario	3	3,4	3,4	3,4
	Profesional	39	44,8	44,8	48,3
	Técnico	42	48,3	48,3	96,6
	Auxiliar	3	3,4	3,4	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a datos de estudio.

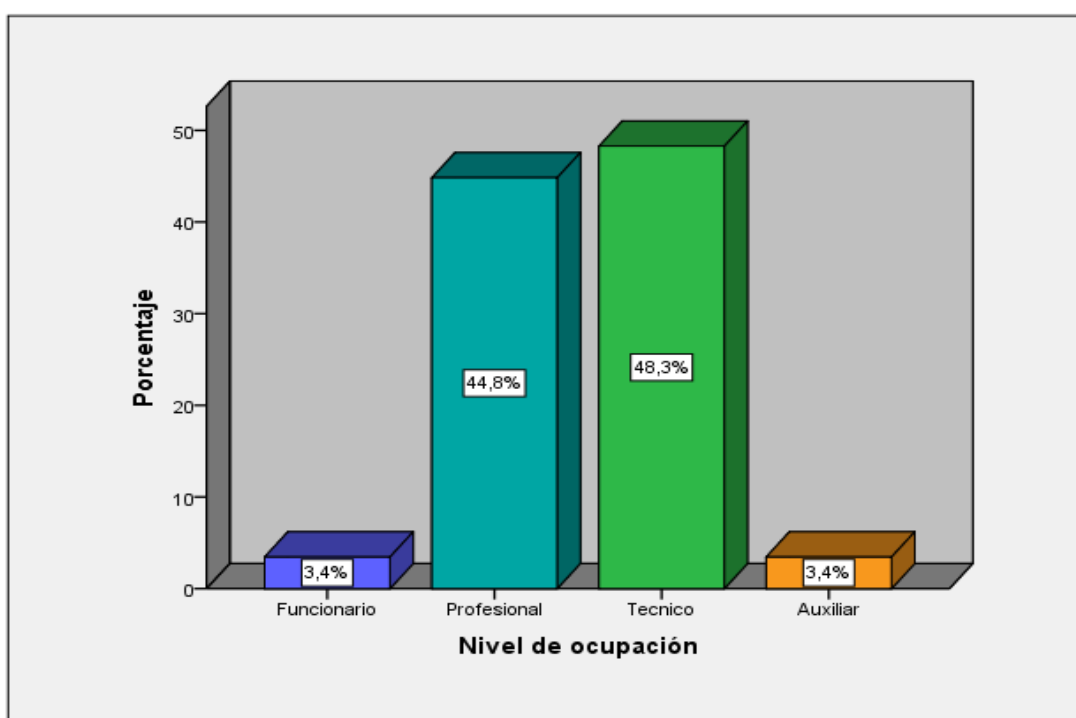


Figura 3. Nivel de ocupación de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016. Elaboración propia-Spss versión 23.00.

En la tabla 6 y la figura 3, aplicado el instrumento se puede apreciar de un total de 87 de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016; el 48.3%(42) de los servidores que participaron en la investigación fueron técnicos, seguido del 44.8% (39) fueron profesionales, y el 3.4% (3) fueron funcionarios y auxiliar.

Por las características propias del servicio que facilita el sector salud, el mayor número de servidores casi siempre corresponden a los niveles de profesionales asistenciales y técnicos, el mismo que fortalece los propósitos de la institución

Tabla 7. La condición laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.

		Condición laboral			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Contratado	23	26,4	26,4	26,4
	Nombrado	64	73,6	73,6	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a datos de estudio.

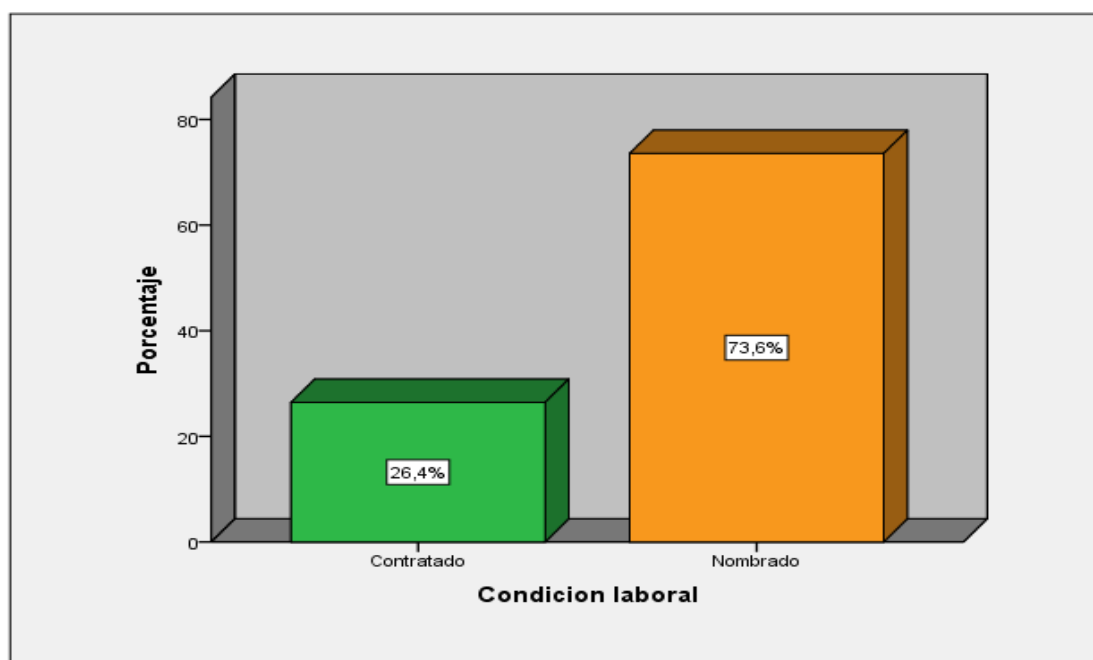


Figura 4. La condición laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.
 Elaboración propia-Spss versión 23.00.

En la tabla 7 y la figura 4, aplicado el instrumento se puede apreciar de un total de 87 de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016; el 73.6% (64) de los servidores que participaron en la investigación fueron de condición laboral nombrado con mayor indicador y el 26.4%(24) fueron de condición laboral contratado de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.

Definitivamente las cantidades de servidores y las condiciones debidas permiten afirmar que la mayor parte está conformada por servidores nombrados, situación que favorece garantizar los servicios de salud instaurada en la estabilidad de sus trabajadores y el nivel de motivación de ellos para la realización de sus actividades.

4.1.2. La motivación de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.

Tabla 8. Niveles para determinar la situación de la motivación de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.

Nivel	Motivación (Variable 2)	Intrínseca (Dimensión 1)	Extrínseca (Dimensión 2)	Escala de valoración
Malo	14 – 25	9 – 15	6 – 10	Totalmente en desacuerdo (1)
	26 – 36	16 – 21	11 – 15	En desacuerdo (2)
Regular	37 – 47	22 – 27	16 – 20	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
Bueno	48 – 58	28 – 33	21 – 25	De acuerdo (4)
	59 – 70	34 – 40	26 – 30	Totalmente de acuerdo (5)

Nota. Elaboración propia.

Tabla 9. La motivación de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.

		Motivación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	6	6,9	6,9	6,9
	Regular	23	26,4	26,4	33,3
	Bueno	58	66,7	66,7	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a datos de estudio.

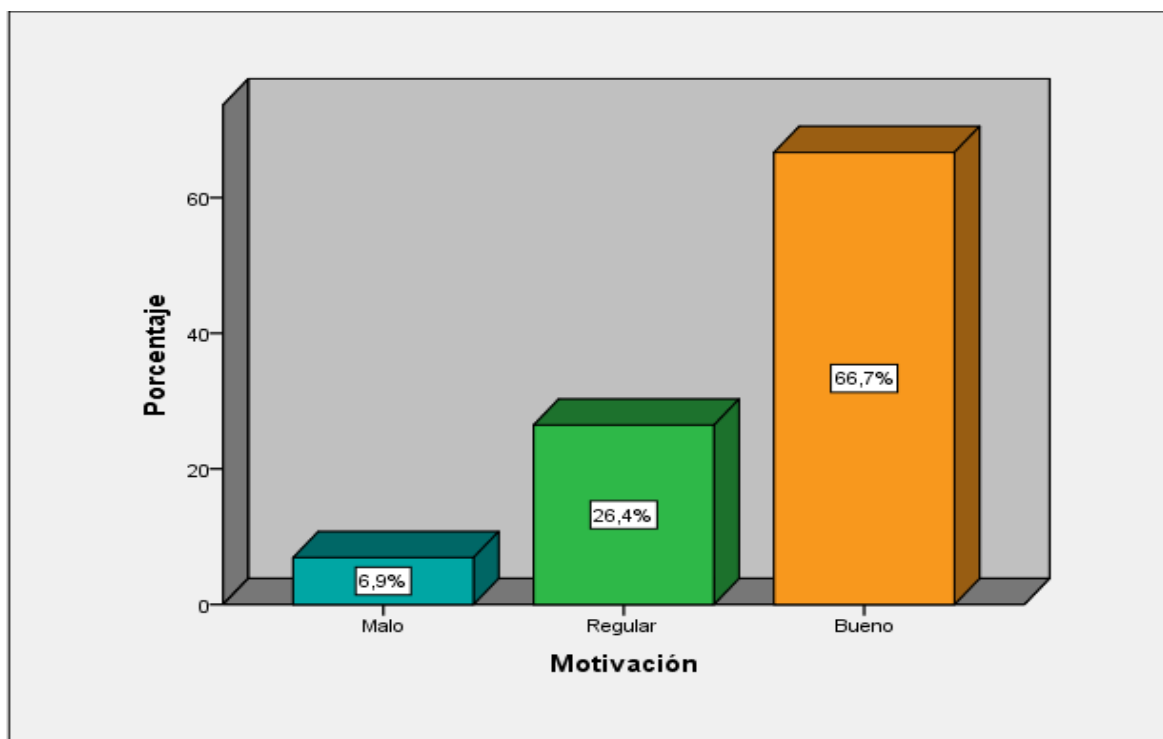


Figura 5. La motivación de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016. Elaboración propia-Spss versión 23.00.

En la tabla 9 y la figura 5, después de aplicado el instrumento se puede apreciar de un total de 87 servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016; el 66.7 % de los encuestados han calificado el nivel de motivación como bueno, mientras el 26.4% (23) de los servidores ha

calificado un nivel regular de motivación y por último el 6.9% (6) de los servidores percibieron refirieron como malo.

Se puede apreciar que en la mayor parte de los servidores muestran un nivel muy aceptable de motivación, lo que puede reflejarse en el alto empeño por lograr las actividades laborales encomendadas, desde los trabajos asistenciales y administrativos. Es entonces que, la motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta de la persona que labora, es el impulso necesario para mover a las personas a la realización o logro de uno o los objetivos de la organización.

Partiendo de la noción que la motivación se disgrega en los tipos **intrínseca y extrínseca** compromete la actitud de la persona en aspectos de las relaciones con los compañeros, remuneraciones, la seguridad y las condiciones en el trabajo. A ello se suma el factor de los logros, reconocimientos, responsabilidad y competencia profesional. Esta situación accede afirmar que “la voluntad para hacer un gran esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, está condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal”.

4.1.2.1. Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable motivación.

A. La motivación extrínseca de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.

La motivación extrínseca no nace del interior de la persona, sino que se trata de todos aquellos estímulos o recompensas que necesita el individuo para realizar una determinada acción o actividad o poner mayor interés y empeño.

Tabla 10. La motivación extrínseca de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016

		Extrínseca			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Malo	10	11,5	11,5	11,5
	Regular	26	29,9	29,9	41,4
	Bueno	51	58,6	58,6	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a datos de estudio.

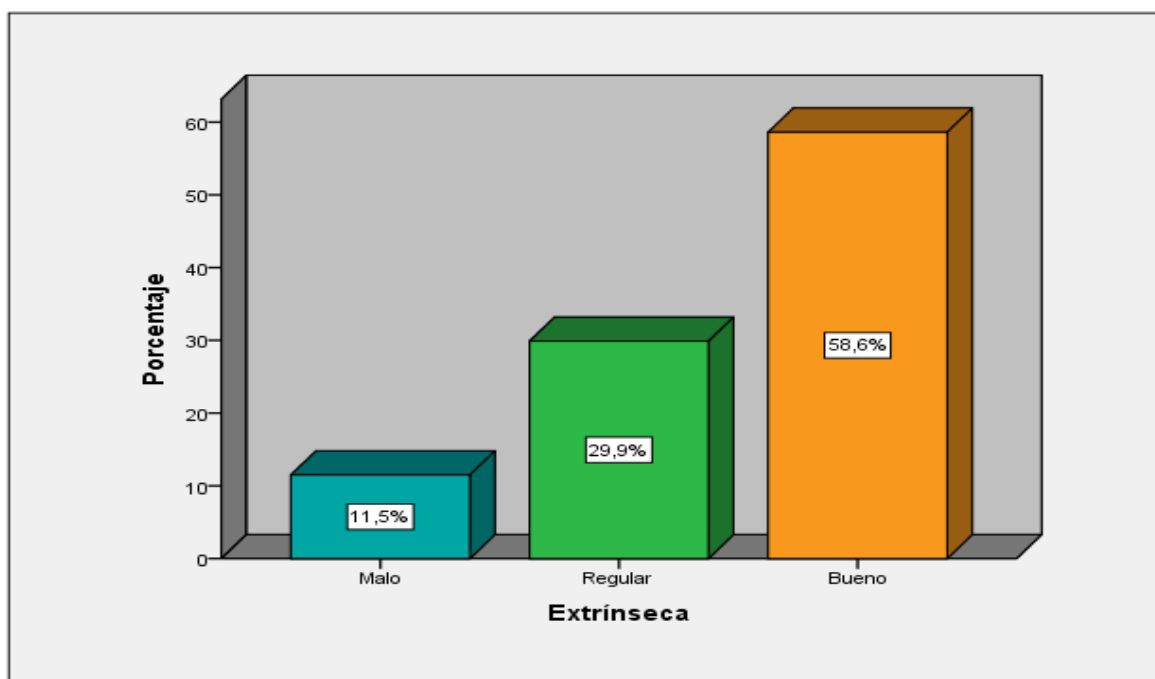


Figura 6. La motivación extrínseca de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.
Elaboración propia - Spss versión 23.00.

En la tabla 10 y la figura 6, después de aplicado el instrumento se puede apreciar de un total de 87 servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016; el 58,6 % (51) han manifestado tener un nivel bueno de motivación extrínseca, seguido por el 29,9% (26) regular y por último el 11,5% (10) de los servidores han manifestado un nivel malo de motivación extrínseca.

Los factores extrínsecos que mantiene el CLAS Tamburco se puede confirmar como las apropiadas por irradiar en la opinión de los servidores. Es decir, que expresan conformidad con los ambientes de trabajo; la retribución y beneficios sociales por el trabajo realizado; las

relaciones con los directivos y compañeros de trabajo; las oportunidades encontradas en el sistema de trabajo y puesto de trabajo, sienten beneplácito con la política institucional de servicio a la sociedad; así como estar de acuerdo con las normas internas.

Estos factores poseen una capacidad muy limitada para influir en el comportamiento de los empleados, cuando estos factores son óptimos lo que hacen es evitar la insatisfacción (Herzberg, 1959). Definitivamente este factor va relacionado de forma directa con el nivel de satisfacción de las necesidades de Maslow.

A continuación, se desglosa los indicadores de la motivación extrínseca:

a) Relaciones con los compañeros de trabajo

Tabla 11. Las relaciones laborales de los servidores públicos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	11,5	11,5	11,5
	En desacuerdo	23	26,4	26,4	37,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	6,9	6,9	44,8
	De acuerdo	34	39,1	39,1	83,9
	Totalmente de acuerdo	14	16,1	16,1	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota. Estadístico Spss versión 23.00. Producción propia en base al cuestionario aplicado

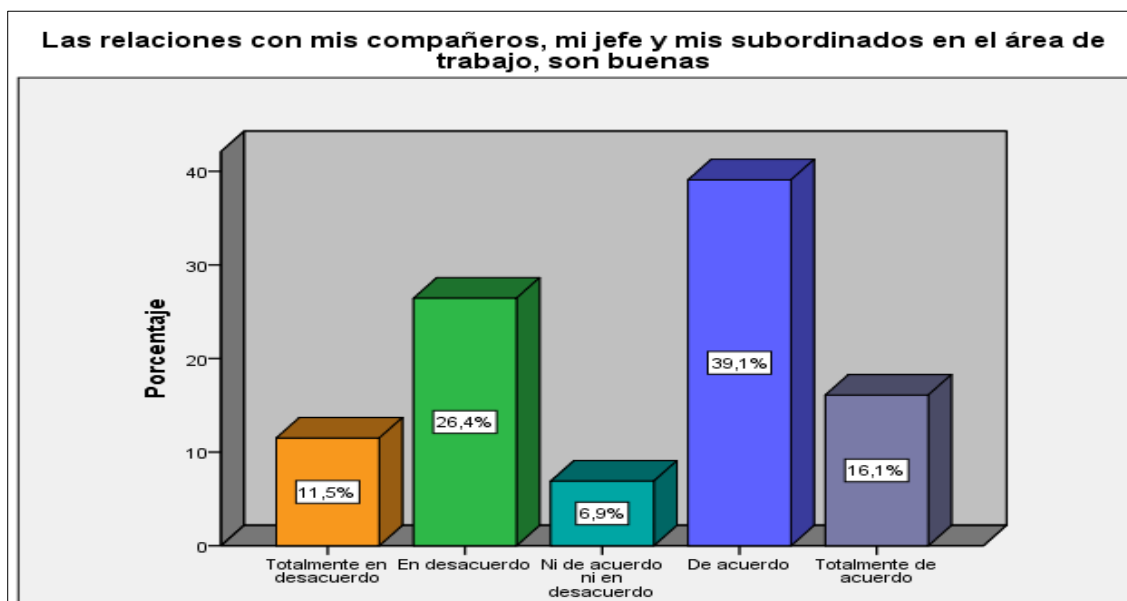


Figura 7. Porcentaje de las relaciones con mis compañeros, mi jefe y subordinados en el área de trabajo son buenas.

Fuente: Elaboración propia-spss versión 23.00.

En la tabla 11 y la figura 7, después de aplicado el instrumento se puede apreciar de un total de 87 servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016; donde el 39.1% manifestaron estar

de acuerdo con las actuales relaciones, el 26.4 % en desacuerdo, el 16.1% totalmente de acuerdo, el 11.5% en desacuerdo, el 6.9 % ni en desacuerdo ni de acuerdo.

Se puede conjeturar que existe una aceptada relación laboral, entre los servidores de línea, jefes y subordinados. La relaciones agradables de trabajo se convierte en un elemento clave para el bienestar en el entorno laboral, y que contribuye a la motivación y productividad en la organización.

Tabla 12. Las buenas relaciones en el trabajo permiten elevar el nivel de productividad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	4,6	4,6	4,6
	En desacuerdo	9	10,3	10,3	14,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	3,4	3,4	18,4
	De acuerdo	34	39,1	39,1	57,5
	Totalmente de acuerdo	37	42,5	42,5	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota. Estadístico Spss versión 23.00.

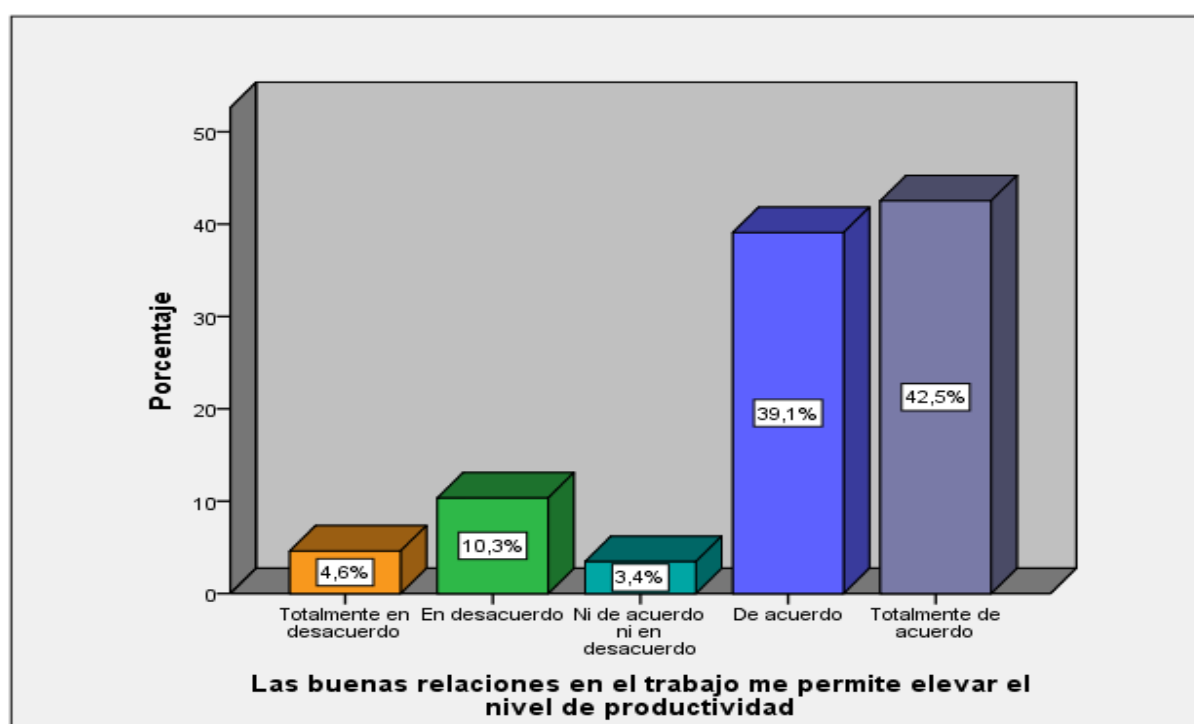


Figura 8. Las buenas relaciones en el trabajo me permiten elevar el nivel de productividad.

Fuente: Elaboración propia-spss versión 23.00

Sobre la relación de las relaciones laborales en el trabajo orientado a elevar el nivel de productividad, se muestra en la tabla 12 figura 8, donde el 42,5% han manifestado estar totalmente de acuerdo, el 39.1% de acuerdo, el 10.3% en desacuerdo, seguido el 4.6%

totalmente en desacuerdo y por último el 3.4% ni de acuerdo ni en desacuerdo que la práctica de las buenas relaciones aporta a elevar el nivel de productividad.

La agradable expresión del compañerismo laboral más allá de las diferencias profesionales, incita a tener mayor compromiso al servidor con los propósitos que busca la organización, al mismo tiempo acrecienta el nivel de productividad personal y grupal.

b) Salario

Tabla 13. Las remuneraciones percibidas de los servidores del CLAS Tamburco, 2016.

El pago que percibo de la institución es razonable por el trabajo realizado					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	6,9	6,9	6,9
	En desacuerdo	25	28,7	28,7	35,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	5,7	5,7	41,4
	De acuerdo	19	21,8	21,8	63,2
	Totalmente de acuerdo	32	36,8	36,8	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota. Estadístico Spss versión 23.00. Producción propia en base al cuestionario aplicado

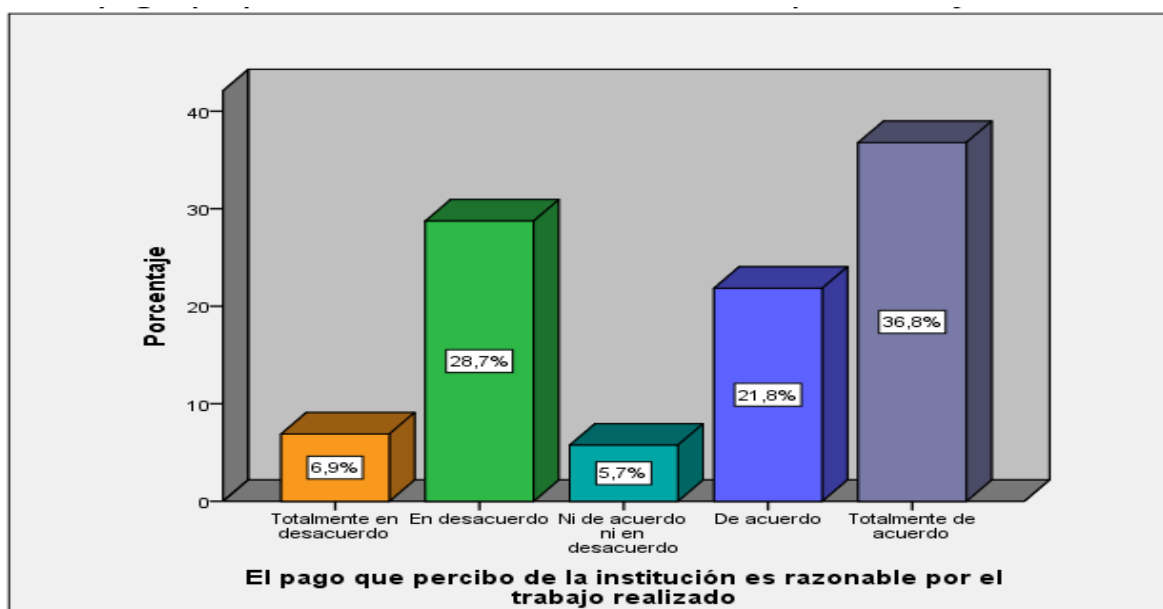


Figura 9. El pago que percibo de la institución es razonable por el trabajo realizado.

Fuente: Elaboración propia-spss versión 23.00

El desarrollo de las actividades cotidianas en una organización se ciñe en contrapartida con la retribución económica por dicho esfuerzo desplegado. Sobre el caso se revela en la tabla 13 y la figura 9, el 36.8% de los servidores públicos han manifestado estar totalmente de acuerdo con los pagos percibidos del CLAS Tamburco; el 28.7% estuvieron en desacuerdo; el

21.8% de acuerdo, el 6.9% totalmente en desacuerdo y por último el 5.7% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Una mayoría expresa casi satisfacción por pagos percibidos de la institución, convirtiéndose en uno de los motivos importantes por los cuales trabajan la mayoría de las personas.

c) Seguridad laboral

Tabla 14. Las condiciones de mi puesto de trabajo son seguras con poco riesgo en mi salud.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	7	8,0	8,0	8,0
en desacuerdo	24	27,6	27,6	35,6
ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	6,9	6,9	42,5
de acuerdo	33	37,9	37,9	80,5
totalmente de acuerdo	17	19,5	19,5	100,0
	87	100,0	100,0	

Nota: Estadístico Spss versión 23.00–Producción propia en base al cuestionario aplicado

Las condiciones de trabajo de mi puesto de trabajo son seguras con poco riesgo en mi salud

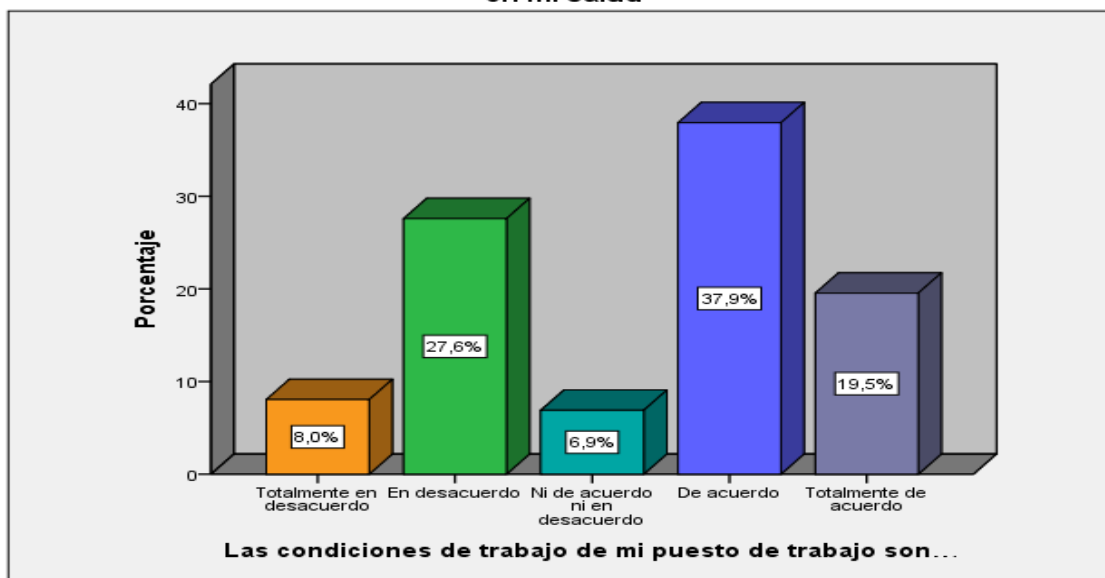


Figura 10. Las condiciones de trabajo de mi puesto de trabajo son seguras con poco riesgo en mi salud.

Fuente: elaboración propia – spss versión 23.00

Sobre el nivel de seguridad laboral en el puesto de trabajo, se observa en la tabla 14 y la figura 10, el 37.9% de los servidores públicos del CLAS Tamburco, han declarado estar de acuerdo con la seguridad en los ambientes de trabajo y del mismo puesto de trabajo; el 27.6% en desacuerdo; 19.5% del personal estaba totalmente de acuerdo, 8% totalmente en desacuerdo y el 6.9% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

En el sector salud, la seguridad laboral implica que no existan riesgos que perjudiquen la salud de los trabajadores. Para ello los técnicos o especialistas en prevención de riesgos laborales se preocupan por identificar, evaluar y controlar los peligros o riesgos asociados a la actividad laboral.

d) Condiciones de trabajo

Tabla 15. Frecuencia a cerca de condiciones de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	11,5	11,5	11,5
	En desacuerdo	22	25,3	25,3	36,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	5,7	5,7	42,5
	De acuerdo	29	33,3	33,3	75,9
	Totalmente de acuerdo	21	24,1	24,1	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota. Estadístico Spss versión 23.00–Producción propia en base al cuestionario aplicado

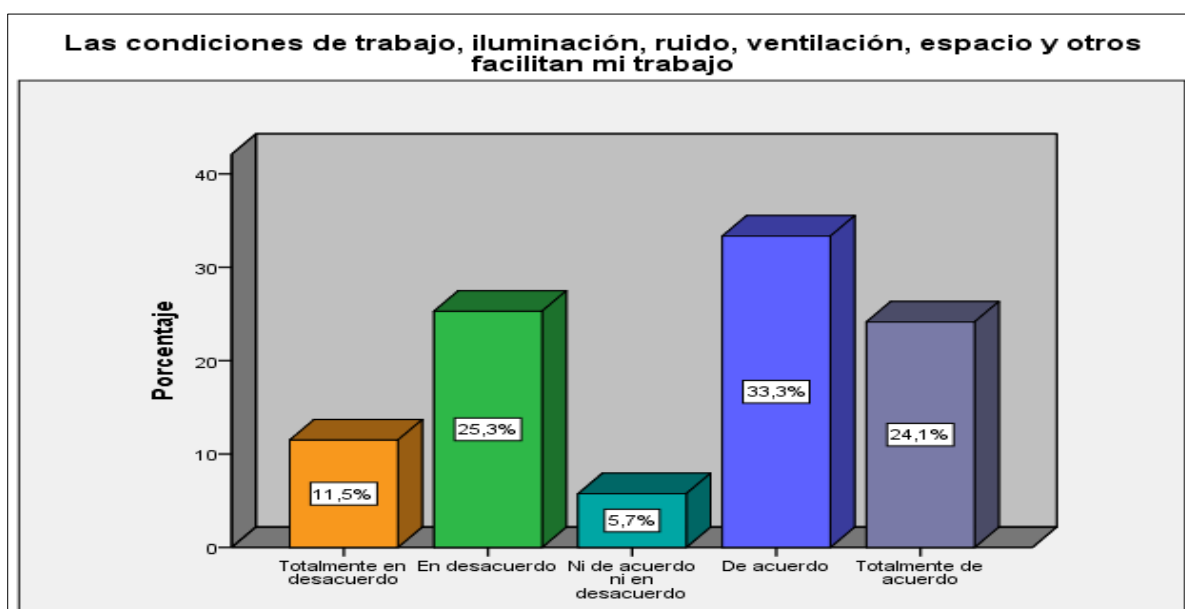


Figura 11. Las condiciones de trabajo, iluminación, ruido, ventilación, espacio y otros facilitan mi trabajo.

Fuente: Elaboración propia – spss versión 23.00

El lugar de trabajo debe ser un sitio cómodo, acogedor, donde las personas deseen pasar tiempo en vez tratar de huir. Los empleados se interesan en su ambiente de trabajo tanto para el bienestar personal como para facilitar el hacer un buen trabajo. De forma particular sobre los ambientes del CLAS Tamburco, se divide en la tabla 15 y la figura 11, donde el 33.3% han manifestado estar de acuerdo con los ambientes de trabajo; el 25.3% en desacuerdo; el 24.1% estuvieron estar totalmente de acuerdo, 11.5% totalmente en desacuerdo y por ultimo 5.7% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Entonces, aspectos como la iluminación, ruido, ventilación, espacio y otros que facilitan el trabajo y conllevan a desarrollar de mejor forma las tareas de mejor manera. Los estudios demuestran que los empleados prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos e incómodos, de similar forma se convierten herramientas y equipos adecuados que permitan realizar un desempeño eficaz.

Tabla 16. La instalación es acogedora, con herramientas y equipos adecuados que me facilitan hacer un buen trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	6,9	6,9	6,9
	En desacuerdo	23	26,4	26,4	33,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	3,4	3,4	36,8
	De acuerdo	35	40,2	40,2	77,0
	Totalmente de acuerdo	20	23,0	23,0	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota. Estadístico Spss versión 23.00–Producción propia en base al cuestionario aplicado

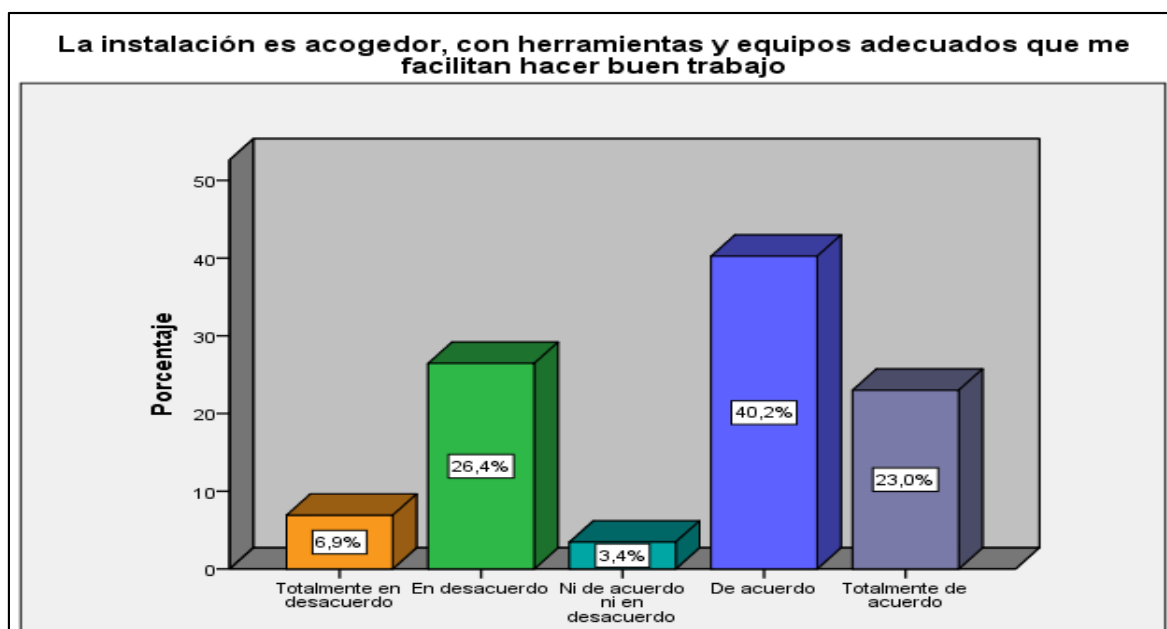


Figura 12. La instalación es acogedora, con herramientas y equipos adecuados que me facilitan hacer un buen trabajo.

Fuente: Elaboración propia – spss versión 23.00

Para tener referencia sobre el nivel de las condiciones del ambiente, recurrimos a la tabla 16 y la figura 12, revela que el 40.2% de los servidores han declarado estar de acuerdo con las condiciones del ambiente de trabajo actual, mientras el 26.4% en desacuerdo, el 23 % totalmente de acuerdo, el 6.9% están totalmente en desacuerdo y 3.4% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Se puede tener la generalidad de que los empleados optan ambientes físicos que no sean peligrosos e incómodos, la iluminación, la temperatura, el ruido, las instalaciones limpias y

modernizadas, con herramientas y equipos arreglados y otros componentes ambientales le es favorables en el desarrollo de sus actividades.

B. La motivación intrínseca de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.

Tabla 17. La motivación intrínseca de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	5	5,7	5,7	5,7
	Regular	10	11,5	11,5	17,2
	Bueno	72	82,8	82,8	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a datos de estudio.

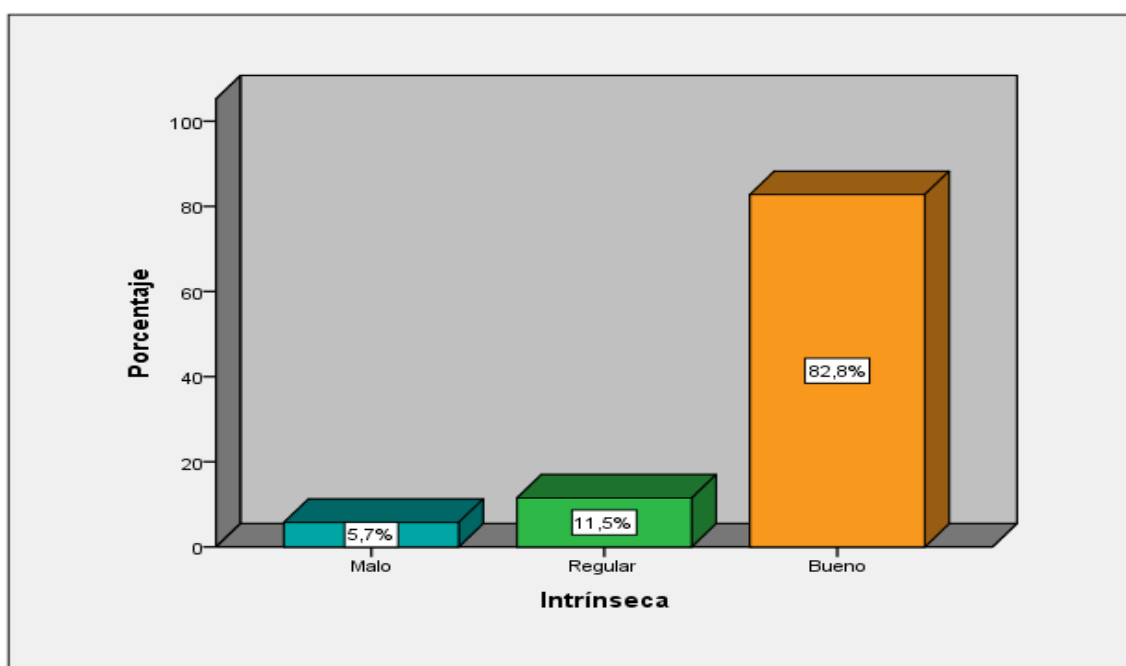


Figura 13. La motivación intrínseca de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016. Elaboración propia - Spss versión 23.00.

Los factores motivacionales que involucran los sentimientos relacionados con la progresión particular, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que desempeña el servidor, se aprecia en la tabla 17 y la figura 13, la mayoría 82.8% han apreciado tener un buen nivel de motivación intrínseca, el 11.5% regular y el reducido 5.7% malo.

Existe un progresión asequible del servidor en el cargo y puesto asumido y centrado con los interés y responsabilidades encargadas, así como los deberes relacionados con el cargo, teniendo la autonomía de tomar decisiones del cómo realizar su trabajo, el uso pleno de las habilidades personales, el logro, y el reconocimiento a posibilitado su crecimiento personal y laboral. Lo que concluimos en este estudio según la percepción de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016 mayormente existe un nivel bueno de motivación intrínseca.

a) Reconocimiento.

Tabla 18. El esfuerzo que hago en mi trabajo siempre es reconocido por mis jefes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	8,0	8,0	8,0
	En desacuerdo	10	11,5	11,5	19,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	4,6	4,6	24,1
	De acuerdo	35	40,2	40,2	64,4
	Totalmente de acuerdo	31	35,6	35,6	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a datos de estudio.

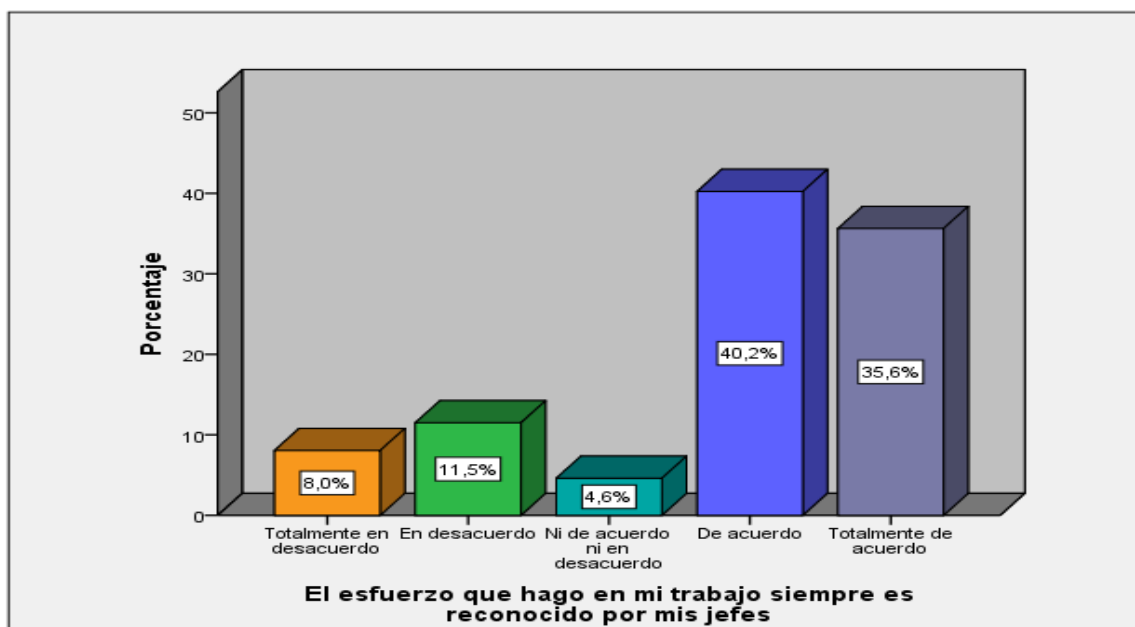


Figura 14. El esfuerzo que hago en mi trabajo siempre es reconocido por mis jefes

Fuente: Elaboración propia - Spss versión 23.00.

El reconocimiento laboral una de las fuentes de satisfacción personal más importantes con las que cuentan las personas de sentirse a gusto con su trabajo, se observa en la tabla 18 y la figura 14, el 40.2% de los servidores públicos del CLAS Tamburco han considerado estar de acuerdo con los reconocimientos mostrados por la institución, el 35.6% consideraron estar totalmente de acuerdo y el 11.5% estuvieron en desacuerdo, y el 8.0 % consideran estar totalmente en desacuerdo y por último el 4.6% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Se puede conjeturar que el reconocimiento del trabajo bien hecho y el esfuerzo personal actúa como una fuerza invisible que estimula la satisfacción y el bienestar de los trabajadores, de forma simultánea es gratificante para la institución de contar con personas motivadas.

Tabla 19. Cuando mis jefes reconocen mi trabajo, siento mucha satisfacción del CLAS Tamburco, 2016.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	5,7	5,7	5,7
	En desacuerdo	13	14,9	14,9	20,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2,3	2,3	23,0
	De acuerdo	37	42,5	42,5	65,5
	Totalmente de acuerdo	30	34,5	34,5	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a datos de estudio.

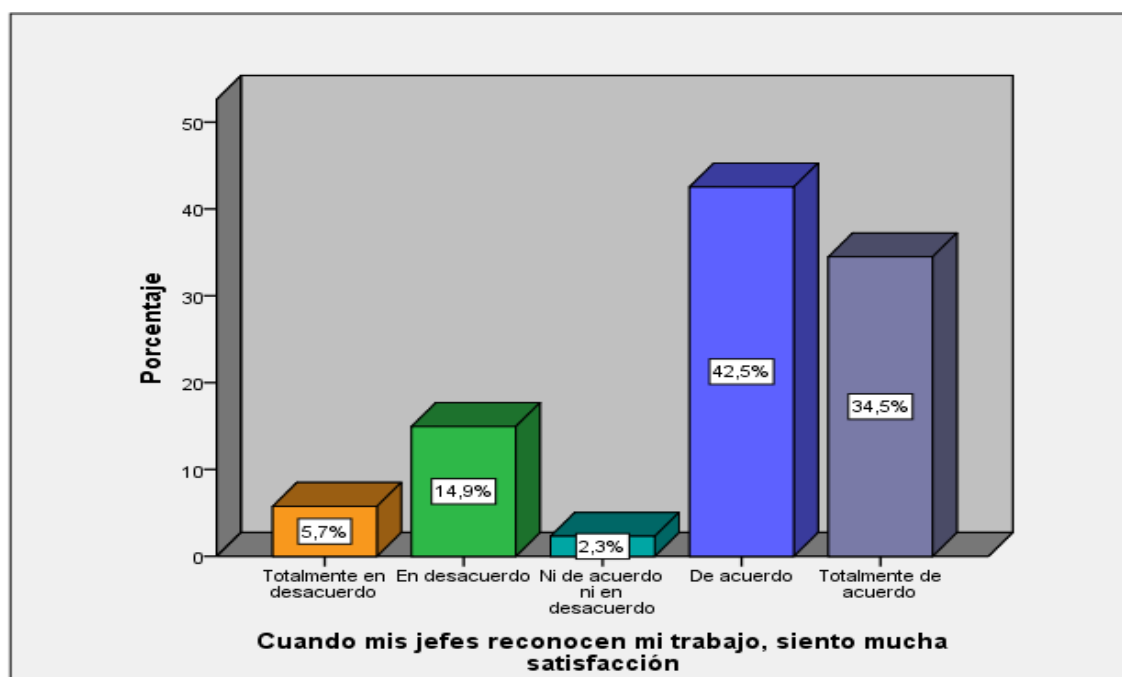


Figura 15. Cuando mis jefes reconocen mi trabajo, siento mucha satisfacción

Fuente: Elaboración propia - Spss versión 23.00.

La satisfacción lograda a partir del reconocimiento de los jefes inmediatos de la institución, se puede visualizar en la tabla 19 y la figura 15, donde el 42.5% de los servidores del CLAS Tamburco han considerado estar de acuerdo por los reconocimientos alcanzados de las personas de quienes dependen laboralmente, el 34.5% totalmente de acuerdo, el 14.9% en desacuerdo, y el 5.7% consideran estar totalmente en desacuerdo y por último el 2.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Se puede entender que los actos de reconocimiento definidos con premios o sin ellos se convierten en recompensas concretas de motivación intrínseca.

b) Logro

Tabla 20. Me siento bastante satisfecho con la labor que realizo en mi centro de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,3	2,3	2,3
	En desacuerdo	9	10,3	10,3	12,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	3,4	3,4	16,1
	De acuerdo	45	51,7	51,7	67,8
	Totalmente de acuerdo	28	32,2	32,2	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a datos de estudio

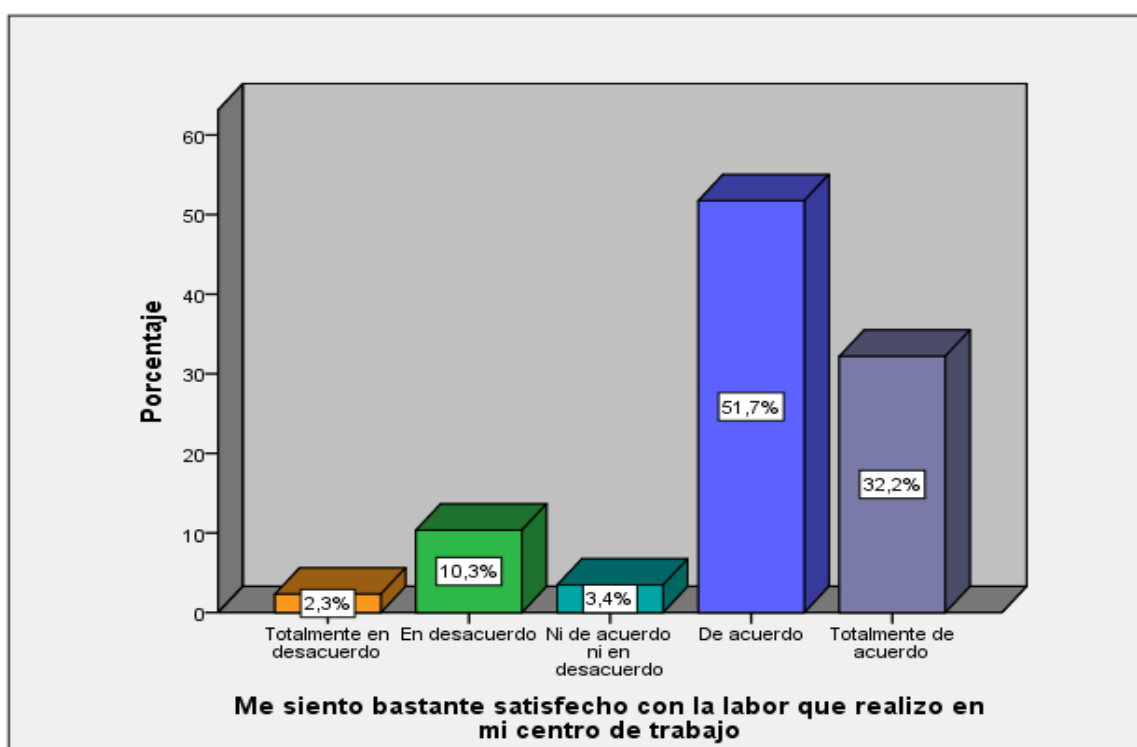


Figura 16. Me siento bastante satisfecho con la labor que realizo en mi centro de trabajo.
Fuente: Elaboración propia - Spss versión 23.00

El alcanzar resultados de acuerdo a la consecución de metas y objetivos de la institución se puede apreciar en la tabla 20 y la figura 16, el 51.7% de los servidores públicos del CLAS Tamburco manifestaron estar de acuerdo con la labor realizada y bastante satisfechos consigo mismo, el 32.2% totalmente de acuerdo, el 10.3% en desacuerdo, el 3.4% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 2.3% están totalmente en desacuerdo.

El logro alcanzado en la institución y desafío personal se convierte en una forma motivacional que incentiva al colaborador a conseguir mejores resultados, de forma que éste se los tome como un reto profesional y se afane en su consecución, lo que no sólo beneficia al

colaborador en su autoestima, también se convierte en una iniciativa a imitar por sus compañeros de trabajo.

c) Competencia profesional

Tabla 21. Capacitación y preparación para el desempeño de los servidores públicos

Estoy bien capacitado y preparado para desempeñarme en mi puesto de trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	3,4	3,4	3,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1,1	1,1	4,6
	De acuerdo	45	51,7	51,7	56,3
	Totalmente de acuerdo	38	43,7	43,7	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a datos de estudio

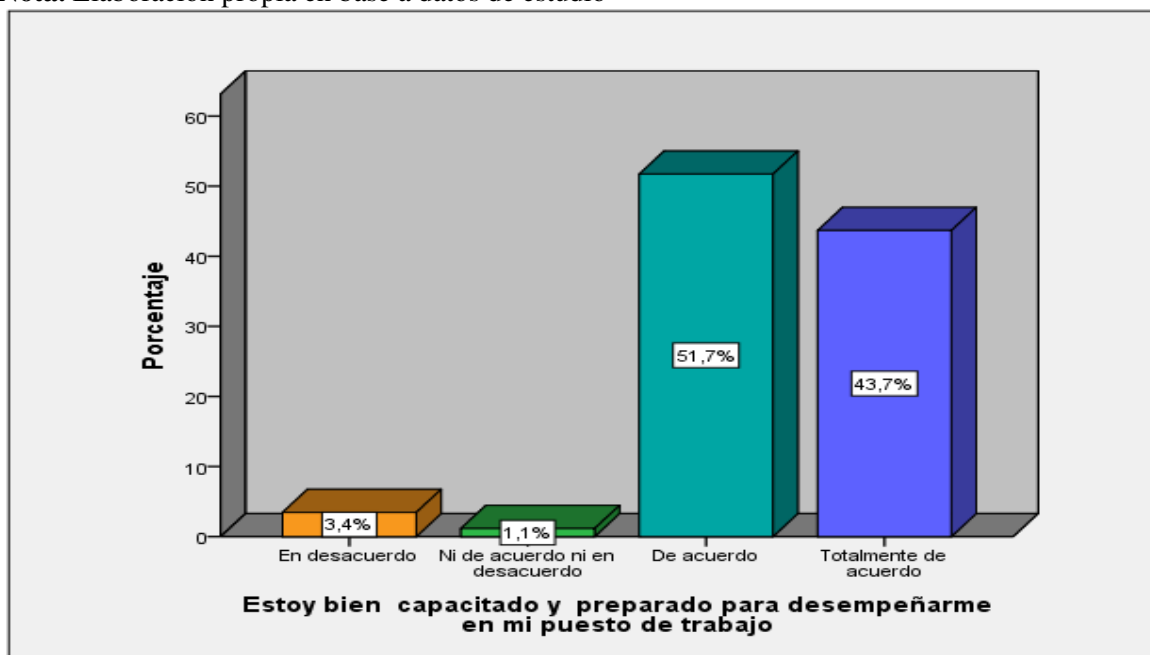


Figura 17. Estoy bien capacitado y preparado para desempeñarme en mi puesto de trabajo.
Fuente: Elaboración propia - Spss versión 23.00

El grado de preparación profesional coincidente con su puesto de trabajo en el que se viene desarrollando, se puede apreciar en la tabla 21 y la figura 17, el 51.7% manifestaron estar de acuerdo con la capacitación y preparación profesional y destrezas para desempeñarse en el puesto de trabajo, el 43.7 totalmente de acuerdo, y el 3.4% en desacuerdo y el 1.1% ni de acuerdo ni en desacuerdo

El nivel profesional en relación al reconocimiento por su trabajo, permite al trabajador hacer el esfuerzo posible por nuevas posiciones.

Tabla 22. Mejoramiento de capacidad y crecimiento del nivel desempeño de los servidores públicos.

Puedo seguir mejorando mi capacidad para elevar mi desempeño en el trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	5,7	5,7	5,7
	En desacuerdo	9	10,3	10,3	16,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1,1	1,1	17,2
	De acuerdo	25	28,7	28,7	46,0
	Totalmente de acuerdo	47	54,0	54,0	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a datos de estudio

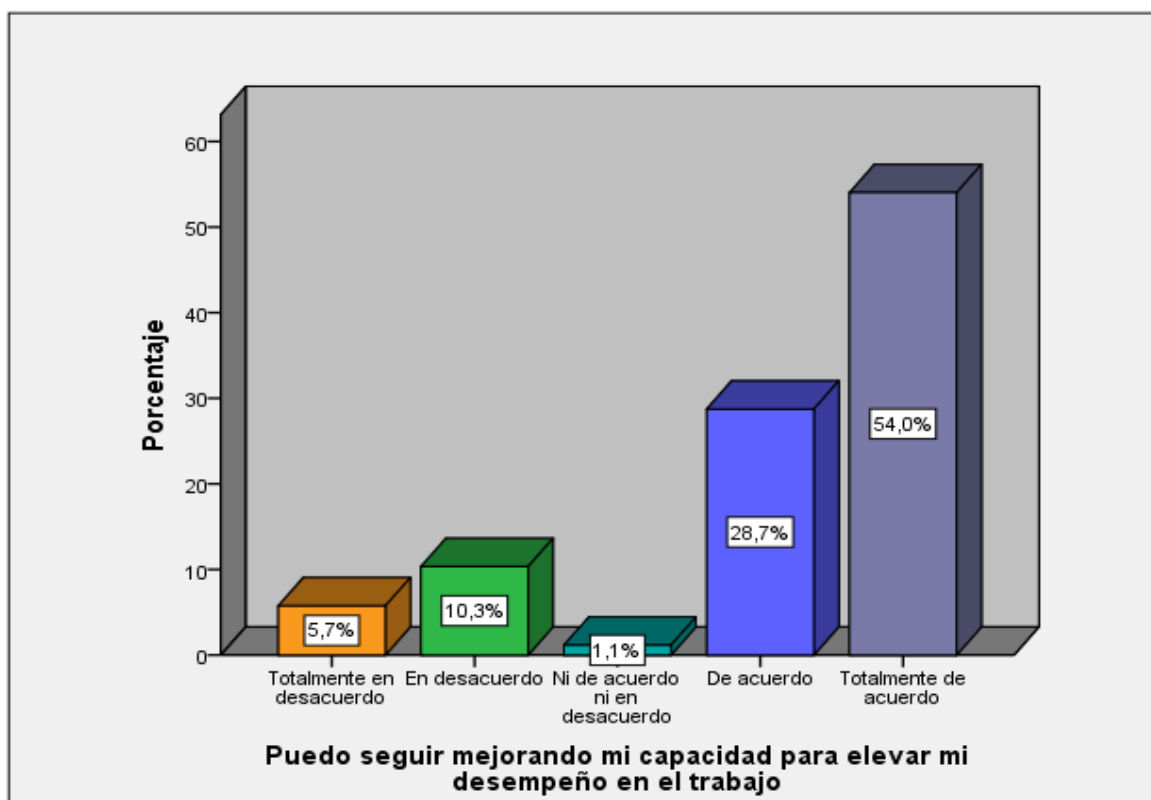


Figura 18. Puedo seguir mejorando mi capacidad para elevar mi desempeño en el trabajo.
Fuente: Elaboración propia - Spss versión 23.00

La capacidad de mostrar mejoras en el campo laboral a través del logro de las responsabilidades asumidas en el puesto de trabajo se observa en la tabla 22 y la figura 18, donde el 54.0% de los servidores públicos del CLAS Tamburco manifestaron estar totalmente de acuerdo de seguir mejorando la capacidad para elevar el nivel de desempeño, el 28.7% de acuerdo, el 10.3% en desacuerdo, el 5.7% totalmente en desacuerdo y por último el 1.1% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tomando en consideración el nivel de motivación percibida en los trabajadores se puede afirmar que existe de forma lógica el ímpetu por seguir mejorando profesional y laboralmente con el afán de seguir cosechando lauros y promociones.

d) Responsabilidad

Tabla 23. La responsabilidad en el puesto de trabajo de los servidores públicos

Demuestro suficiente responsabilidad en mi puesto de trabajo y ante mis compañeros					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,3	2,3	2,3
	En desacuerdo	6	6,9	6,9	9,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	4,6	4,6	13,8
	De acuerdo	52	59,8	59,8	73,6
	Totalmente de acuerdo	23	26,4	26,4	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a datos de estudio.

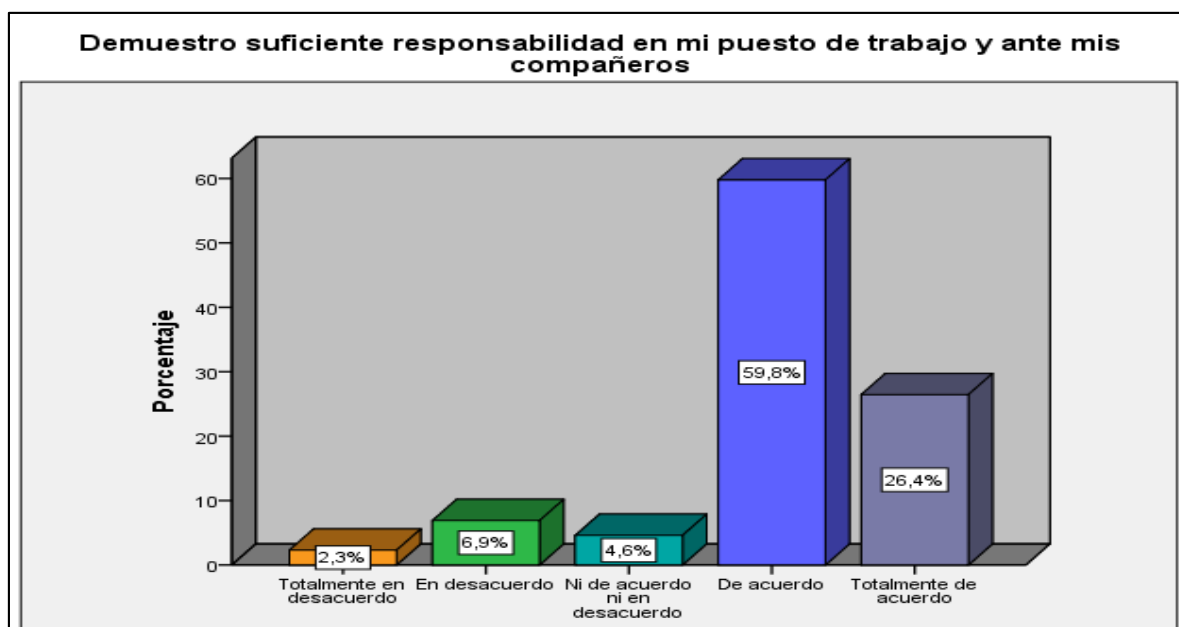


Figura 19. Demuestro suficiente responsabilidad en mi puesto de trabajo y ante mis compañeros.

Fuente: Elaboración propia - Spss versión 23.00

La capacidad responsable para asumir en el puesto de trabajo, las relaciones vertical y horizontal con los compañeros se aprecia en la tabla 23 y la figura 19, el 59.8% de los servidores han declarado estar de acuerdo para demostrar suficiente responsabilidad en el puesto de trabajo encomendado, el 26.4% totalmente de acuerdo, el 6.9% en desacuerdo, y el 4.6% ni de acuerdo ni en desacuerdo y por último el 2.3% totalmente en desacuerdo.

Este escenario demuestra confirmar que existe una apropiada organización funcional de los trabajadores destinados a los apropiados puestos de trabajo que vienen asumiendo.

Tabla 24. Mi responsabilidad se expresa en mis buenas actividades y apoyo mutuo con mis compañeros.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	3,4	3,4	3,4
	En desacuerdo	5	5,7	5,7	9,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	4,6	4,6	13,8
	De acuerdo	25	28,7	28,7	42,5
	Totalmente de acuerdo	50	57,5	57,5	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a datos de estudio

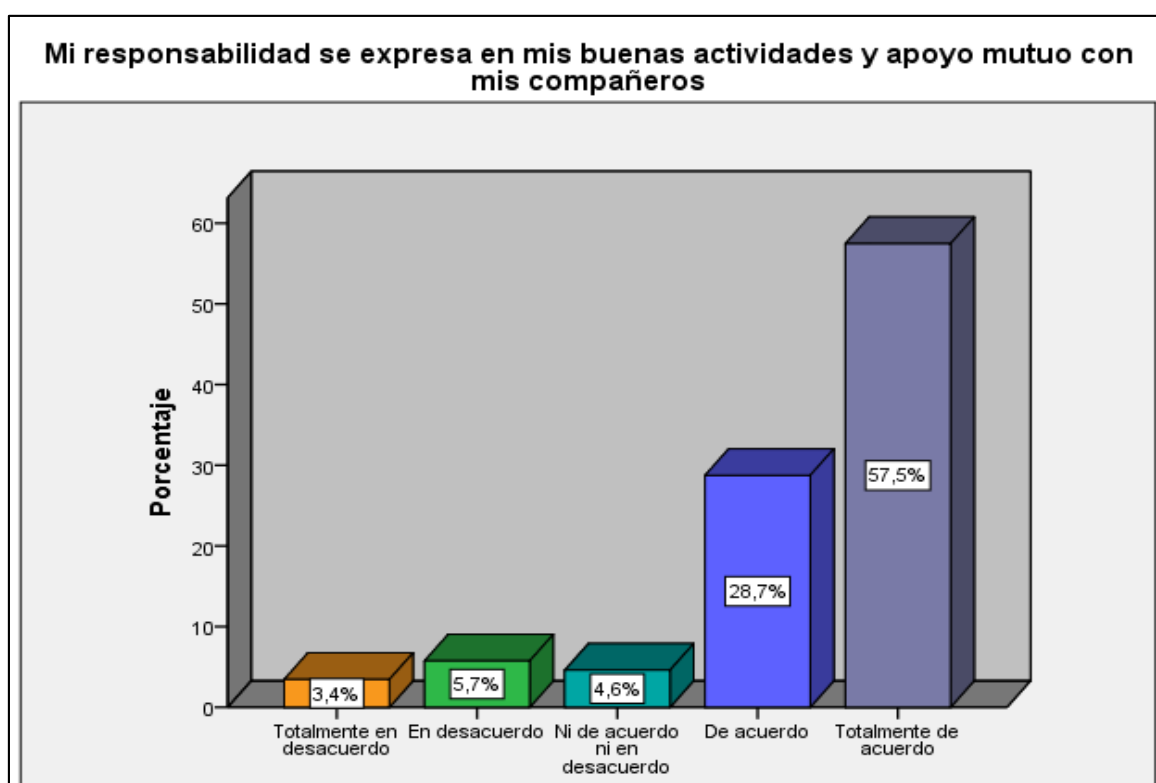


Figura 20. Mi responsabilidad se expresa en mis buenas actividades y apoyo mutuo con mis compañeros.

Fuente: Elaboración propia - Spss versión 23.00

La responsabilidad y desenvolvimiento de trabajo en equipo responde el esfuerzo por hacer de la mejor forma las actividades delegadas en función a metas establecidas, se divide en la tabla 24 y la figura 20, el 57.5% de los servidores han considerado estar totalmente de acuerdo por la responsabilidad expresada en las buenas actividades y el apoyo mutuo entre los compañeros de trabajo, el 28.7% de acuerdo, el 5.7% en desacuerdo, el 4.6% ni de acuerdo ni en desacuerdo y por último el 3.4% totalmente en desacuerdo.

En la institución se viene fomentando y practicando las buenas relaciones con su entorno laboral, cuyos resultados alcanzados resultan del mutuo apoyo.

e) Involucramiento en el trabajo

Tabla 25. Me siento bastante identificado con mi trabajo y creo estar aportando con la institución.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
iente en desacuerdo	5	5,7	5,7	5,7
acuerdo	7	8,0	8,0	13,8
icuerdo ni en desacuerdo	3	3,4	3,4	17,2
erdo	54	62,1	62,1	79,3
iente de acuerdo	18	20,7	20,7	100,0
	87	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a datos de estudio

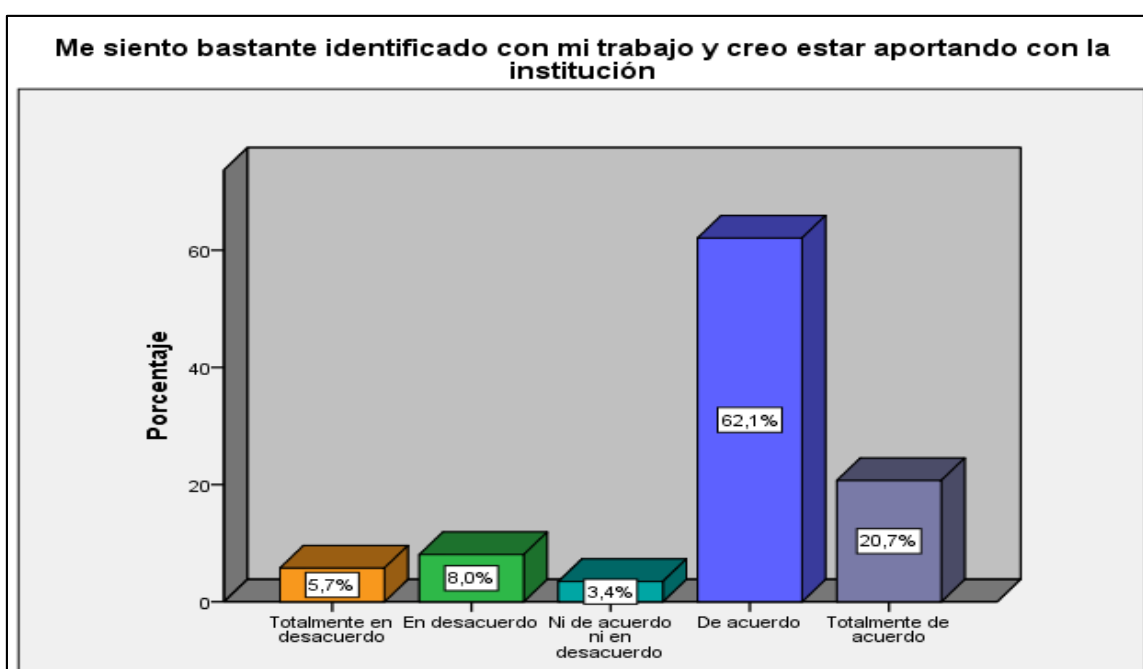


Figura 21. Me siento bastante identificado con mi trabajo y creo estar aportando con la institución.

Fuente: Elaboración propia - Spss versión 23.00

Para tener conocimiento del nivel de identificación del servidor público del CLAS Tamburco con su actual empleo en relación al desempeño percibido, se observa en la tabla 25 y la figura 21, donde el 62.1% han considerado estar de acuerdo con el nivel de identificación mostrada hacia la institución, el 20.7% totalmente de acuerdo, el 8.0% en desacuerdo, el 5.7% consideran totalmente en desacuerdo y el 3.4% ni de acuerdo ni en desacuerdo

Se puede aseverar que los empleados con un alto nivel de involucramiento en el trabajo, se identifican con la clase de labor que realizan y realmente les importa pertenecer a la institución que les alberga, a ello se relaciona menos ausentismo y tasas de renuncia laboral.

4.1.3. El desempeño laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.

Tabla 26. Niveles para determinar la situación el desempeño laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.

Nivel	Desempeño laboral (Variable 2)	Competencia del individuo (Dimensión 1)	Competencia para el puesto (Dimensión 2)	Escala de valoración
Malo	12 – 22	7 – 10	6 - 10	Totalmente en desacuerdo (1)
	23 – 31	11 – 15	11 - 15	En desacuerdo (2)
Regular	32 – 40	16 – 20	16 - 20	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
	41 – 50	21 – 25	21 - 25	De acuerdo (4)
Bueno	51 – 60	26 – 30	26 - 30	Totalmente de acuerdo (5)

Nota. Elaboración propia a base de datos del estudio.

Tabla 27.El desempeño laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	7	8,0	8,0	8,0
	Regular	21	24,1	24,1	32,2
	Bueno	59	67,8	67,8	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a datos de estudio.

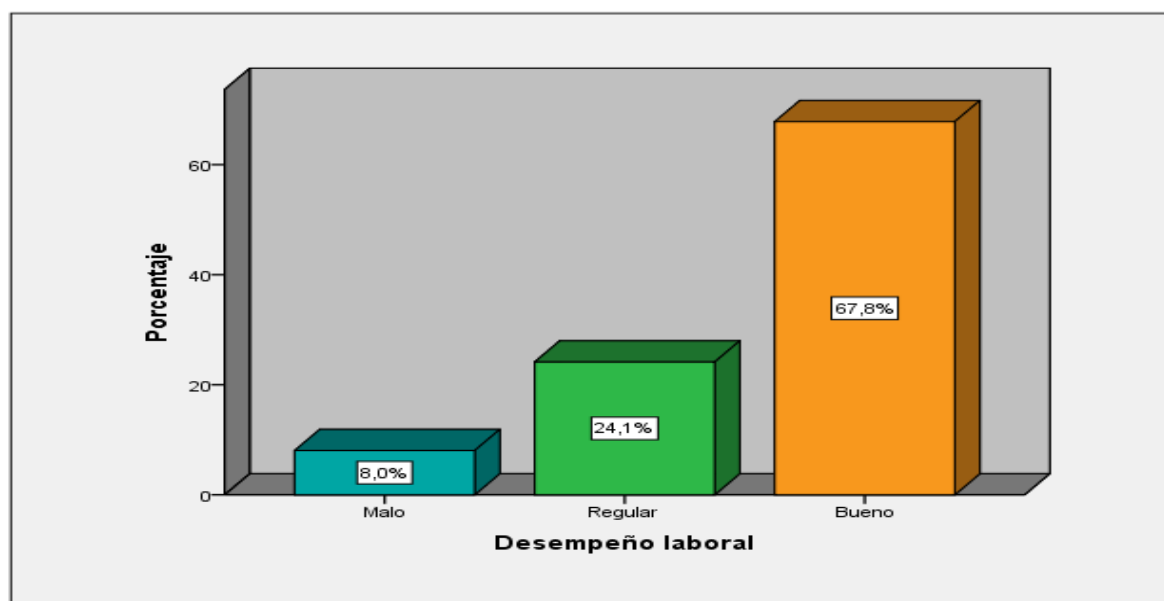


Figura 22. El desempeño laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016. Elaboración propia-Spss versión 23.00.

En la tabla 27 y la figura 22, después de aplicado el instrumento se puede observar de un total de 87 servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016; donde el 67.8% (59) perciben tener un nivel bueno de desempeño laboral, mientras el 24.1% (21) de los servidores ha opinado como regular el desempeño laboral y por último el 8.0% (7) de los servidores percibieron un nivel malo de desempeño laboral.

Partiendo de considerar el desempeño laboral son las acciones observables que expresa el servidor para su consecución como meta, manifestada a través de la voluntad y la capacidad para ejecutarla, se puede tipificar como bastante aceptable el desempeño que vienen revelando. También ésta incorporada a esta evaluación, el análisis de los cargos y las responsabilidades asumidas en los diferentes áreas de trabajo, la actitud, los conocimientos y valores demostrados para el mejor desenvolvimiento posible que demuestra en el marco de la eficiencia.

De forma disgregada se puede desprender el desempeño laboral en las dimensiones: **competencias del individuo y competencias para el puesto** las que están inmersas en el desempeño laboral que se detallan a continuación:

4.1.3.1. Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable desempeño laboral

A. La Competencia del individuo.

Tabla 28. La Competencia del individuo en el desempeño laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.

Competencia del individuo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	6	6,9	6,9	6,9
	Regular	10	11,5	11,5	18,4
	Bueno	71	81,6	81,6	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a datos de estudio.

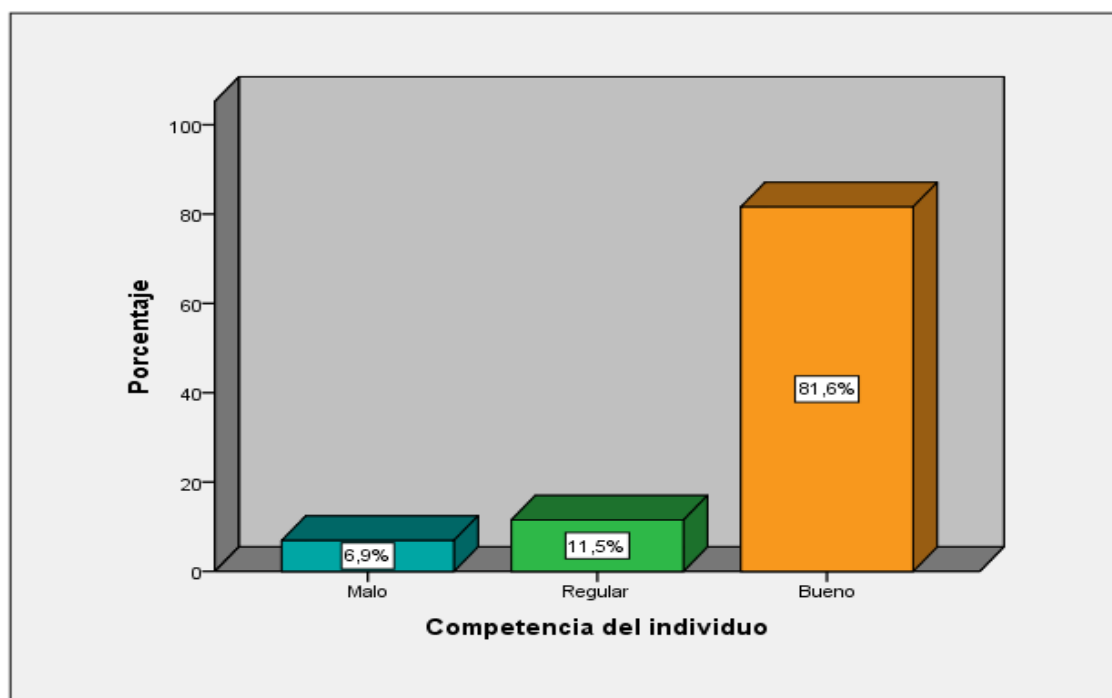


Figura 23. La Competencia del individuo en el desempeño laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.

Elaboración propia - Spss versión 23.00.

Para determinar y tener una justa idea sobre las características o competencias que la persona posee y su estrecha relación con el puesto de trabajo, se visualiza en la tabla 28 y la figura 23, el 81.6% (71) de los servidores públicos del CLAS Tamburco, han manifestado tener un nivel bueno de competencia personal para lograr un adecuado desempeño laboral, mientras el 11.5% (10) de los servidores tuvieron un nivel regular de Competencia del individuo en el desempeño laboral y por último el 6.9% (6) de los servidores percibieron un nivel malo de Competencia del individuo en el desempeño laboral.

La connotación de la buena competencia individual nace de las características propias de cada persona que diferencian de otras personas; donde el nivel de desempeño del trabajo se convierte eficaz. Es decir, las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización; producen comportamientos que se traducen en aprobados resultados.

a) **Conocimiento**

Tabla 29. Siempre busco identificar, comprender y buscar solución a los problemas que afectan a la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	6,9	6,9	6,9
	En desacuerdo	9	10,3	10,3	17,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	8,0	8,0	25,3
	De acuerdo	36	41,4	41,4	66,7
	Totalmente de acuerdo	29	33,3	33,3	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a datos de estudio.

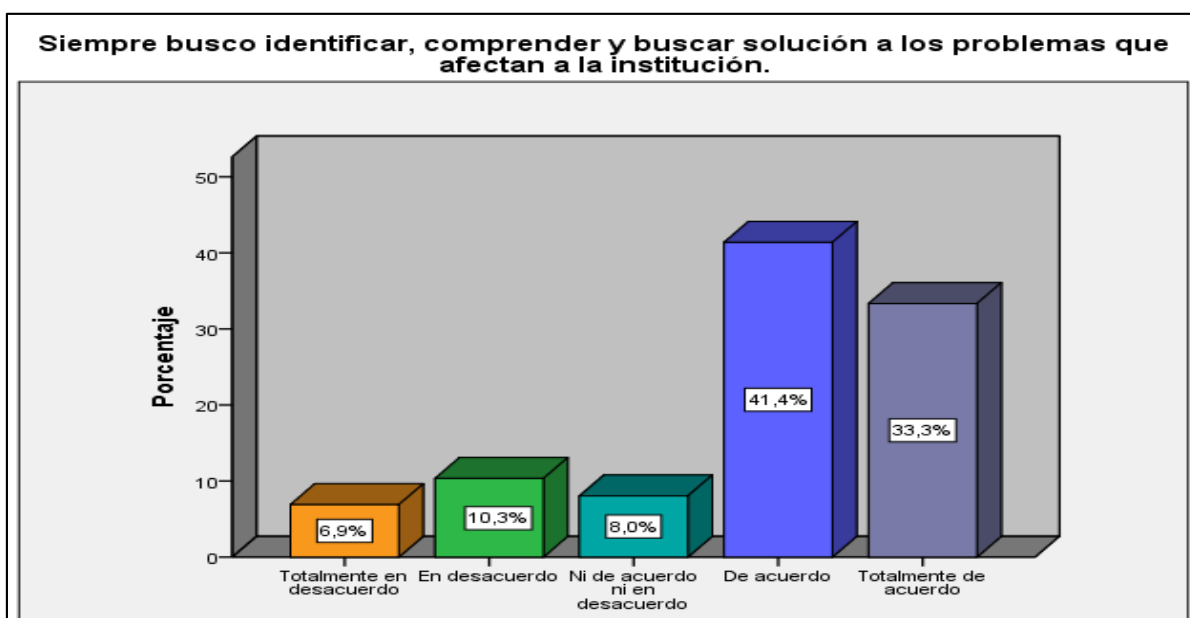


Figura 24. Siempre busco identificar, comprender y buscar solución a los problemas.
Elaboración propia - Spss versión 23.00.

En lo que concierne a los conocimientos y aptitudes que manifiestan los individuos, se expresa en la tabla 29 y la figura 24, donde el 41.4% de los servidores públicos del CLAS Tamburco, han manifestado estar de acuerdo con la identificación, comprensión y la permanente búsqueda de soluciones, el 33.3% han considerado estar totalmente de acuerdo; el

10.3% en desacuerdo, el 8.0% ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 6.9% han considerado estar totalmente en desacuerdo.

Situación que refiere que la institución cuenta con personas calificados, disgregadas en los conocimientos: conceptuales, humanas y técnicas, para la realización de las tareas encomendadas; lo que propulsa en los servidores, la iniciativa por compenetrarse con el nivel de desempeño de forma personal definidas de la motivación.

Tabla 30. Tengo suficiente habilidad para comunicarme y trabajar con mis demás compañeros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	6,9	6,9	6,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	4,6	4,6	11,5
	De acuerdo	56	64,4	64,4	75,9
	Totalmente de acuerdo	21	24,1	24,1	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a datos de estudio.

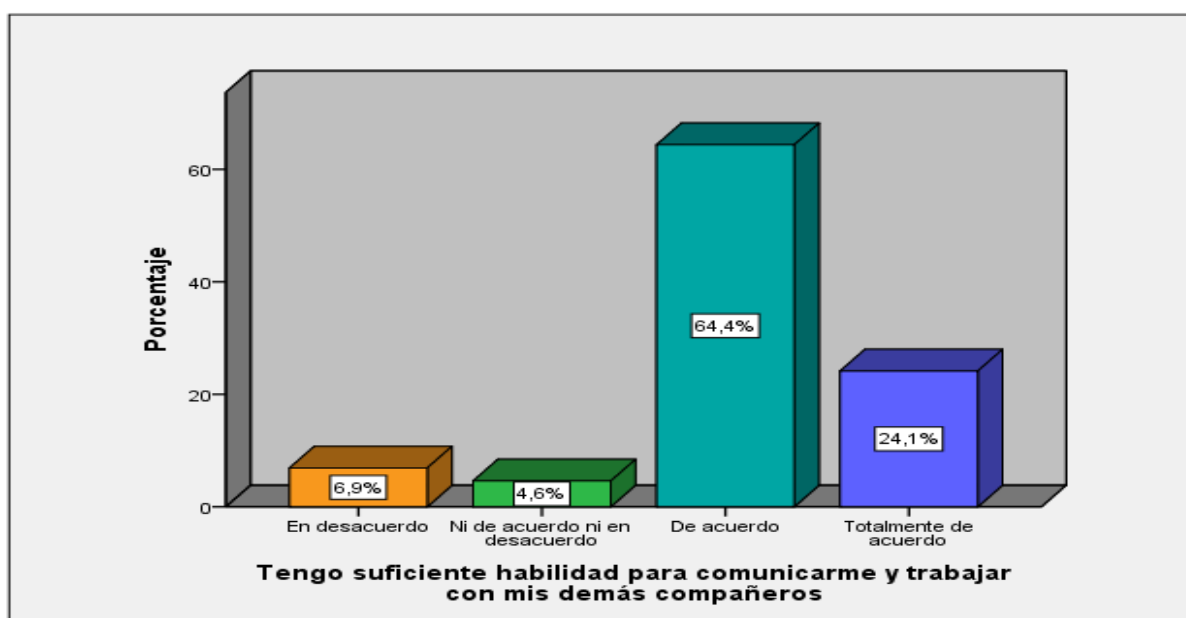


Figura 25. Tengo suficiente habilidad para comunicarme y trabajar con mis compañeros. Elaboración propia - Spss versión 23.00.

En lo que corresponde a las habilidades expuestas para fortalecer el nivel de desempeño de los servidores del CLAS Tamburco, se observa en la tabla 30 y la figura 25, donde el 64.4% han manifestado estar de acuerdo tener dichas habilidades, el 24.1% totalmente de acuerdo, el 6.9% en desacuerdo, y el 4.6% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Existe una amplitud y flexibilidad para desplegar las destrezas y habilidades del servidor, expuestas en el aceptable desempeño a través del permanente empeño por mejorar esas habilidades y el cumplimiento de metas.

Tabla 31. Tengo bastante capacidad para la utilización de información e instrumentos de gestión.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	5,7	5,7	5,7
	En desacuerdo	11	12,6	12,6	18,4
	De acuerdo	49	56,3	56,3	74,7
	Totalmente de acuerdo	22	25,3	25,3	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a datos de estudio.

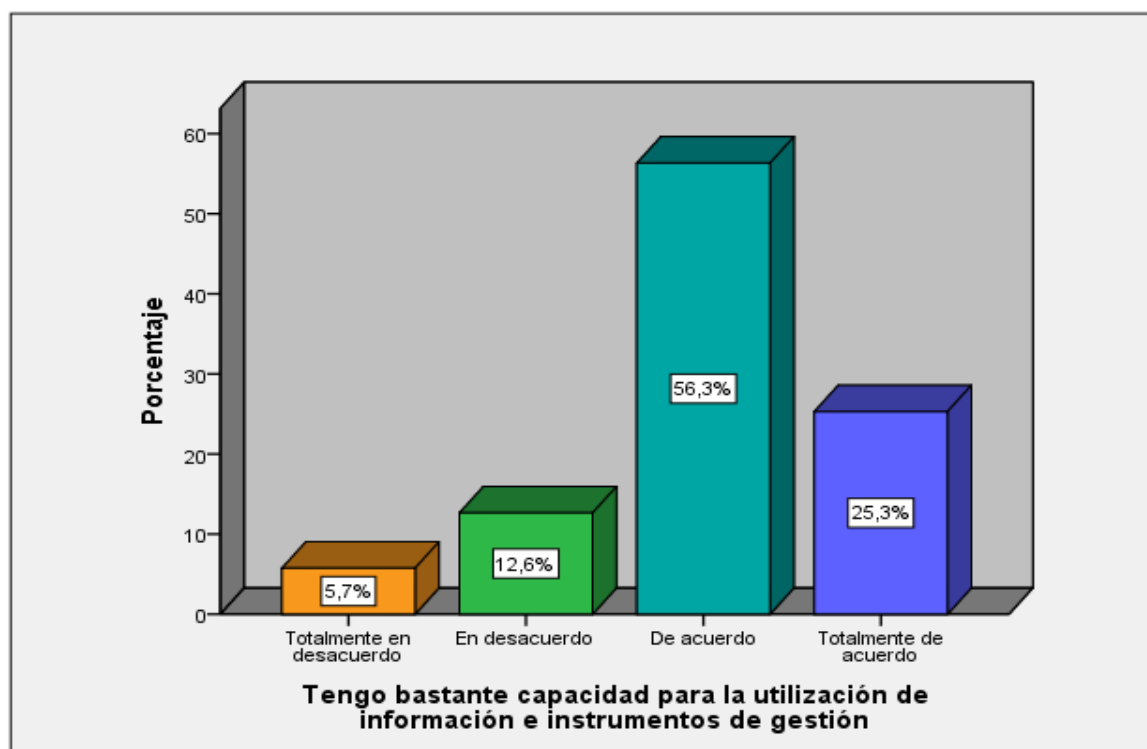


Figura 26. Tengo bastante capacidad para la utilización de información e instrumentos de gestión.

Elaboración propia - Spss versión 23.00.

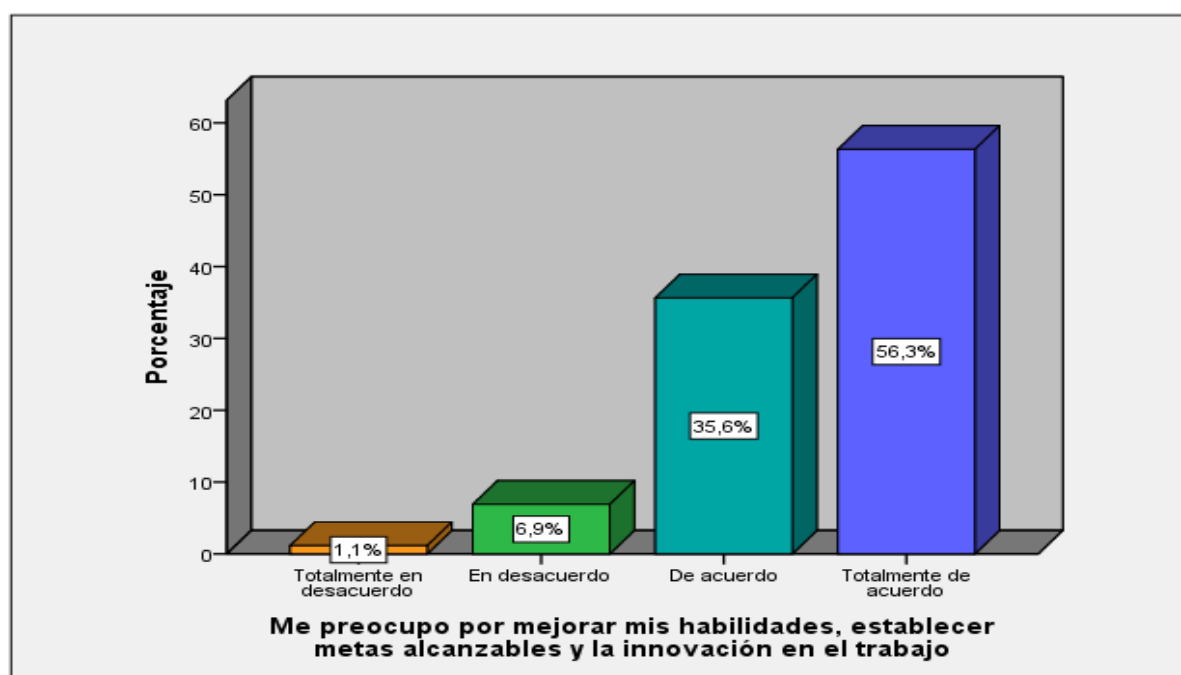
En la gestión institucional es imprescindible tener suficiente conocimiento en el manejo de la información y los instrumentos de gestión y normativos. Esta situación específica se refleja en la tabla 31 y la figura 26, el 56.3% de los servidores han manifestado estar de acuerdo contar con las mencionadas capacidades, el 25.3% totalmente de acuerdo, el 12.6% en desacuerdo, y el 5.7% totalmente en desacuerdo.

Se aprecia que en la institución existe la suficiente capacidad para desempeñar las tareas o responsabilidades encomendadas.

b) **Iniciativa y habilidad****Tabla 32. Me preocupo por mejorar mis habilidades, establecer metas alcanzables y la innovación en el trabajo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,1	1,1	1,1
	En desacuerdo	6	6,9	6,9	8,0
	De acuerdo	31	35,6	35,6	43,7
	Totalmente de acuerdo	49	56,3	56,3	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a datos de estudio.

**Figura 27. Me preocupo por mejorar mis habilidades, establecer metas alcanzables y la innovación en el trabajo.**

Elaboración propia - Spss versión 23.00.

La iniciativa por enmarcar mejores resultados a través de la participación de los servidores es una buena posibilidad de mejorar el desempeño laboral, esta inquietud se revela en la tabla 32 y la figura 27, el 56.3% de los servidores del CLAS Tamburco han declarado estar totalmente de acuerdo, el 35.9% de acuerdo, el 6.9% de acuerdo, el 1.1% totalmente en desacuerdo.

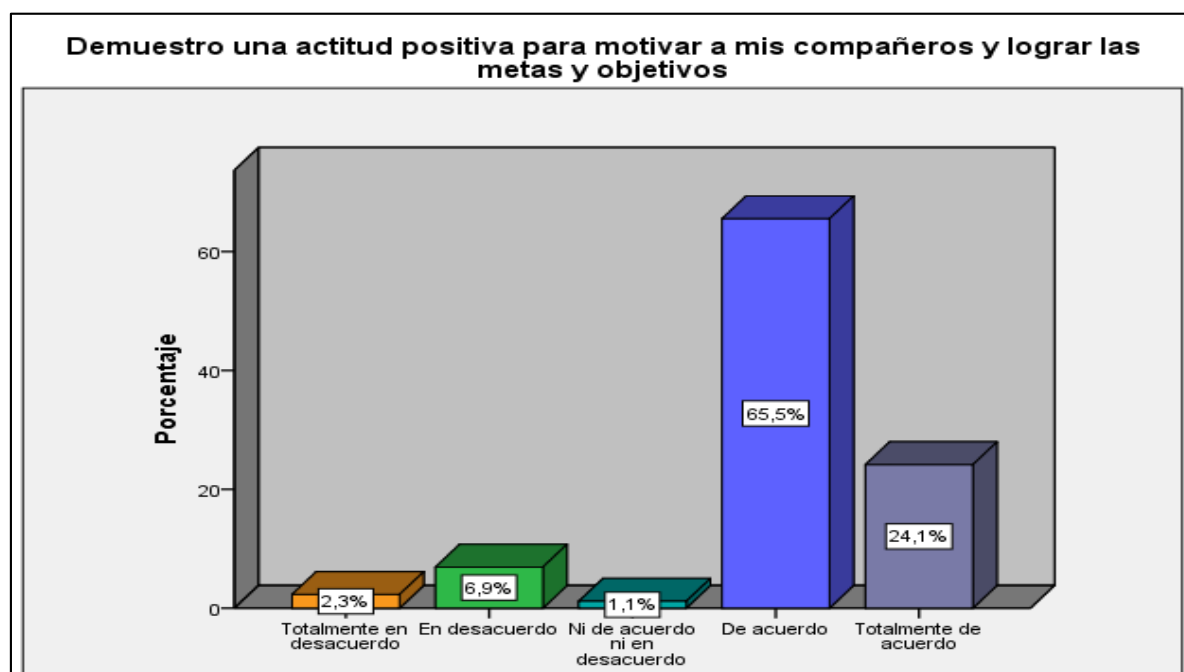
Los servidores trabajan en función de establecimiento de metas y tienen una permanente voluntad por mejorar sus habilidades e innovación en el trabajo cotidiano.

c) Actitud

Tabla 33. Demuestro una actitud positiva para motivar a mis compañeros y lograr las metas y objetivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,3	2,3	2,3
	En desacuerdo	6	6,9	6,9	9,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1,1	1,1	10,3
	De acuerdo	57	65,5	65,5	75,9
	Totalmente de acuerdo	21	24,1	24,1	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a datos de estudio.

**Figura 28. Demuestro una actitud positiva para motivar a mis compañeros y lograr las metas y objetivos.**

Elaboración propia - Spss versión 23.00.

Sobre la disposición de los servidores públicos del CLAS Tamburco, se observa en la tabla 33 y la figura 28, el 65.5% han manifestado estar de acuerdo por demostrar una actitud positiva, el 24.1% totalmente de acuerdo, el 6.9% en desacuerdo, el 2.3% totalmente en desacuerdo y el 1.1% ni de acuerdo ni en desacuerdo

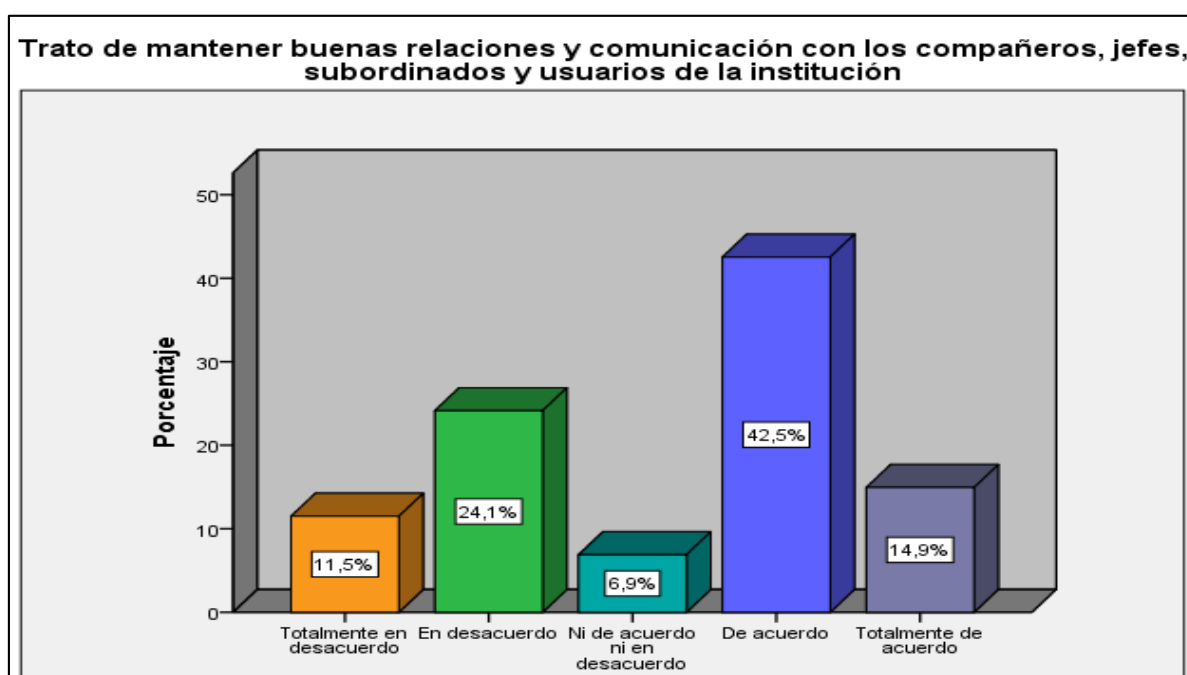
En la institución se cuenta con servidores que demuestran una actitud positiva para el desarrollo de sus actividades y la capacidad de motivar a sus compañeros, así poder lograr metas y objetivos propuestos por la institución.

d) Comunicación

Tabla 34. Trato de mantener buenas relaciones y comunicación con los compañeros, jefes, subordinados y usuarios de la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	11,5	11,5	11,5
	En desacuerdo	21	24,1	24,1	35,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	6,9	6,9	42,5
	De acuerdo	37	42,5	42,5	85,1
	Totalmente de acuerdo	13	14,9	14,9	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a datos de estudio.

**Figura 29. Trato de mantener buenas relaciones y comunicación con los compañeros, jefes, subordinados y usuarios de la institución.**

Elaboración propia - Spss versión 23.00.

La capacidad de demostrar las relaciones de comunicación con los compañeros de trabajo en la institución, se muestra en la tabla 34 y la figura 29, donde el 42.5% de los servidores públicos del CLAS Tamburco manifestaron estar de acuerdo la práctica de las buenas relaciones y comunicación con los compañeros de trabajo, el 24.1% en desacuerdo, el 14.9% totalmente de acuerdo, el 11.5% totalmente en desacuerdo, y el restante 6.9% ni en acuerdo ni en desacuerdo.

Se puede afirmar que los servidores hacen los esfuerzos necesarios posibles por mantener buenas relaciones y comunicación con los compañeros, jefes, subordinados y usuarios de la institución, situación que amerita a la institución resaltar la imagen ante la sociedad.

B. La Competencia para el puesto.

Tabla 35. La Competencia para el puesto en el desempeño laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.

Competencia para el puesto					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	9	10,3	10,3	10,3
	Regular	26	29,9	29,9	40,2
	Bueno	52	59,8	59,8	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a datos de estudio.

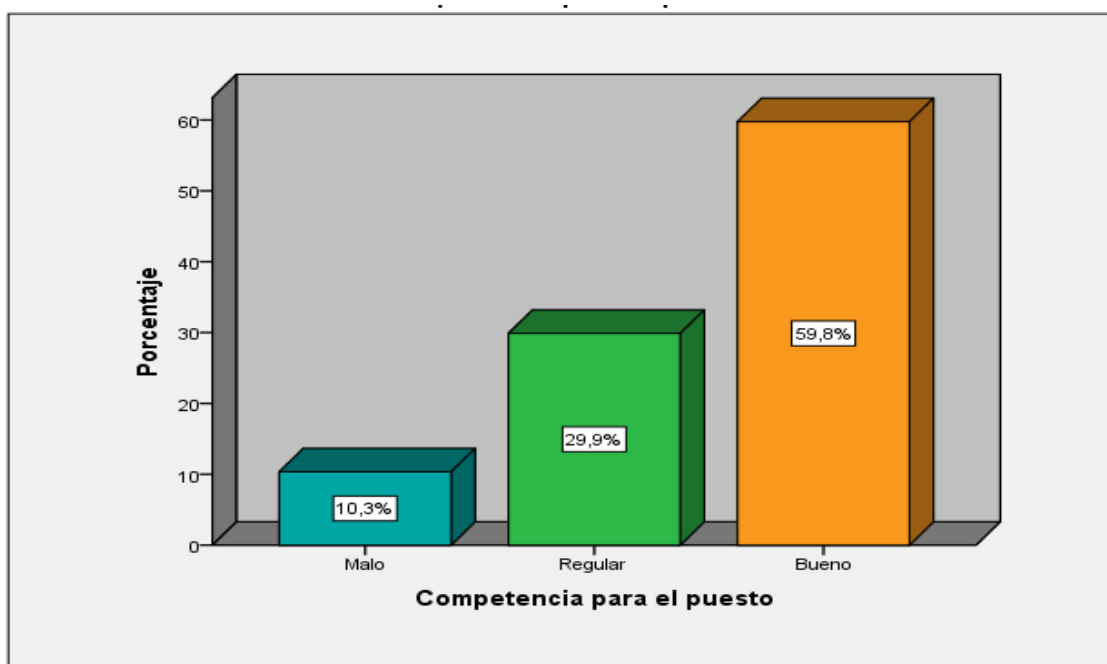


Figura 30. La Competencia para el puesto en el desempeño laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.

Elaboración propia - Spss versión 23.00.

Partiendo de la conjetura que el nivel de éxito de todo puesto de trabajo está en la capacidad de la persona quien va conducir, y la dependencia de muchos factores que intervienen en su realización. Esta situación se puede apreciar en la tabla 35 y la figura 30, el 59.8% (52) de los servidores públicos del CLAS Tamburco han manifestado tener un nivel bueno de competencia para el puesto en el desempeño laboral, el 29.9% (26) nivel regular, y el 10.3% (9) nivel malo.

Tomando en consideración que las competencias del puesto son el conjunto de comportamientos requeridos para desempeñar de forma eficaz y eficiente un puesto de trabajo y éstas son establecidas según criterios de desempeño definidos por la empresa. Desde ese punto de vista, se puede traducir que los servidores han sido seleccionados en función de las características profesionales orientados a cada puesto de trabajo encomendado. Se pone mucho énfasis en la labor asistencial que es la razón de existencia de ésta institución.

a) Resultados

Tabla 36. Siempre se ha logrado las metas y los objetivos establecidos en el puesto de trabajo y la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	12,6	12,6	12,6
	En desacuerdo	30	34,5	34,5	47,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2,3	2,3	49,4
	De acuerdo	36	41,4	41,4	90,8
	Totalmente de acuerdo	8	9,2	9,2	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a datos de estudio.

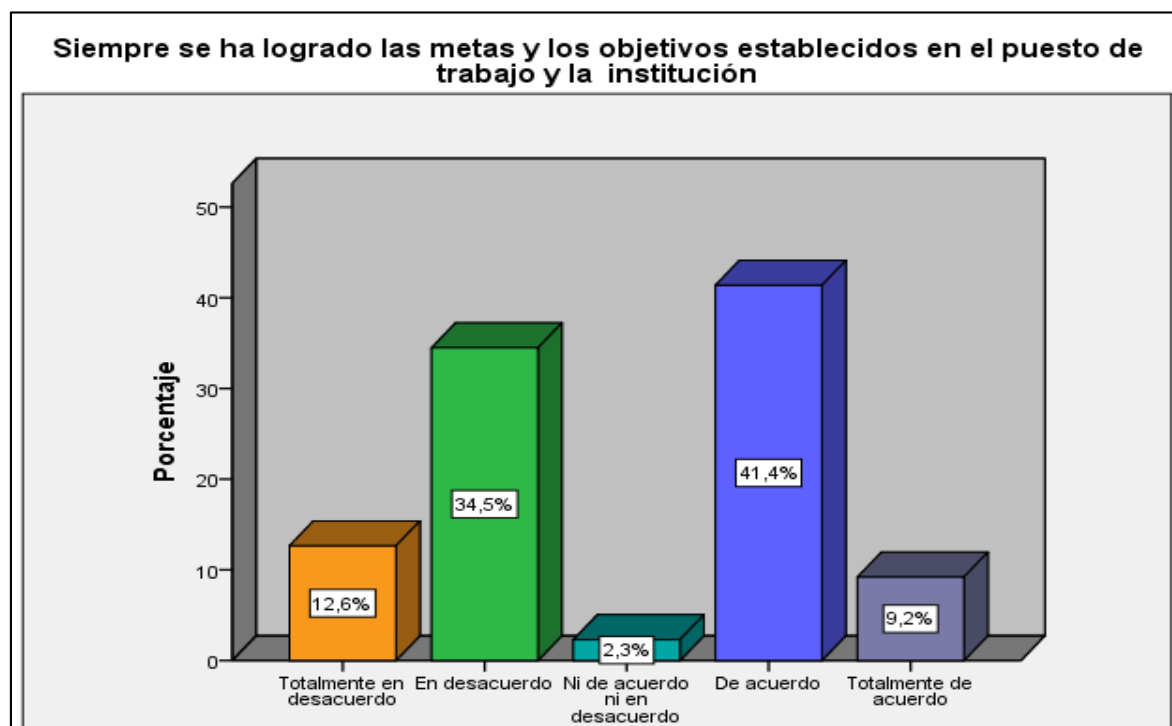


Figura 31. Siempre se ha logrado las metas y los objetivos establecidos en el puesto de trabajo y la institución.

Elaboración propia - Spss versión 23.00.

Los resultados son los logros de metas y objetivos establecidos de la institución para el personal en las diferentes actividades desarrolladas, esta realidad se puede ver en la tabla 36 y la figura 31, donde el 41.4% de los servidores públicos del CLAS Tamburco han manifestado estar de acuerdo con los resultados logrados, el 34.5% en desacuerdo, el 9.2% totalmente en desacuerdo, el 12.6% totalmente en desacuerdo, y el 2.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Se puede confirmar que el logro de los resultados se ha venido alcanzando de acuerdo a las metas y objetivos establecidos en cada puesto de trabajo, áreas de servicio y de forma integral en la institución. Esta realidad se manifiesta en la apropiada coordinación de actividades y personas comprometidas.

b) Trabajo en equipo

Tabla 37. Trabajar en equipo con los compañeros ha permitido mejorar el desempeño personal e institucional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	8,0	8,0	8,0
	En desacuerdo	17	19,5	19,5	27,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	3,4	3,4	31,0
	De acuerdo	39	44,8	44,8	75,9
	Totalmente de acuerdo	21	24,1	24,1	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a datos de estudio.

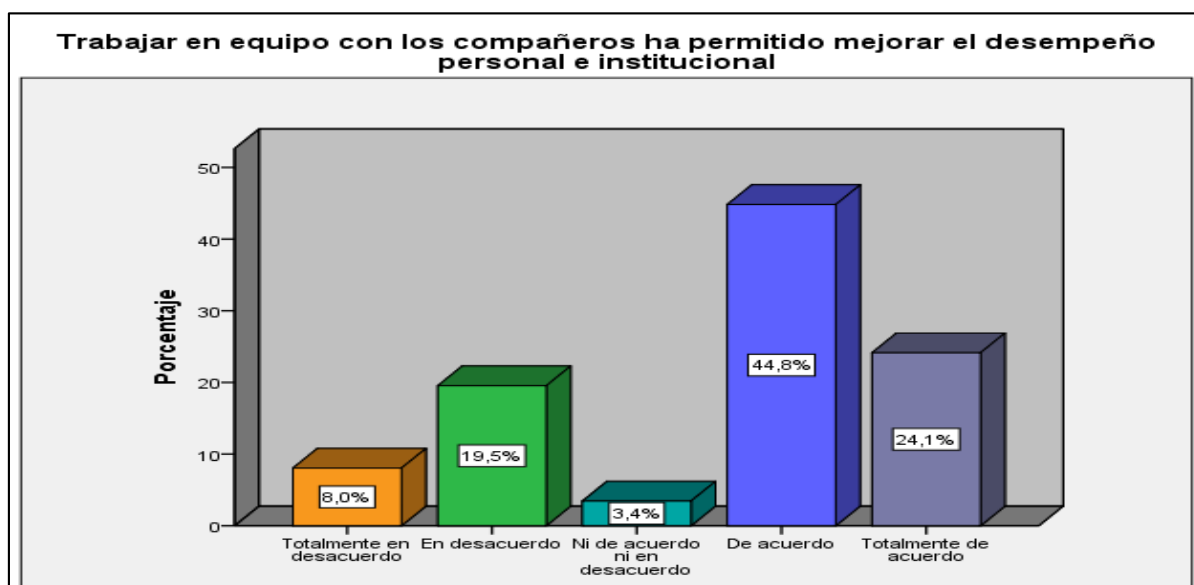


Figura 32. Trabajar en equipo con los compañeros ha permitido mejorar el desempeño personal e institucional.

Elaboración propia - Spss versión 23.00.

El esfuerzo planificado y coordinado de los servidores encaminados en el adecuado desempeño laboral es la búsqueda cotidiana en la organizaciones, este aspecto se destaca en la tabla 37 y la figura 32, donde el 44.8% de los encuestados han manifestado estar de acuerdo con el trabajo en equipo realizado, el 24.1% totalmente de acuerdo, el 19.5% en desacuerdo, el 8.0% totalmente en desacuerdo, el 3.4% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

La participación conjunta de los servidores en el desarrollo de las acciones de la institución es una estrategia de mejora en el desempeño laboral. Es decir, trabajar en equipo con los compañeros permite mejorar el desempeño personal e institucional.

Tabla 38. Trabajar en equipo satisface las necesidades sociales del colaborador al verse involucrado en un grupo de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	6,9	6,9	6,9
	En desacuerdo	14	16,1	16,1	23,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	9,2	9,2	32,2
	De acuerdo	47	54,0	54,0	86,2
	Totalmente de acuerdo	12	13,8	13,8	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a datos de estudio.

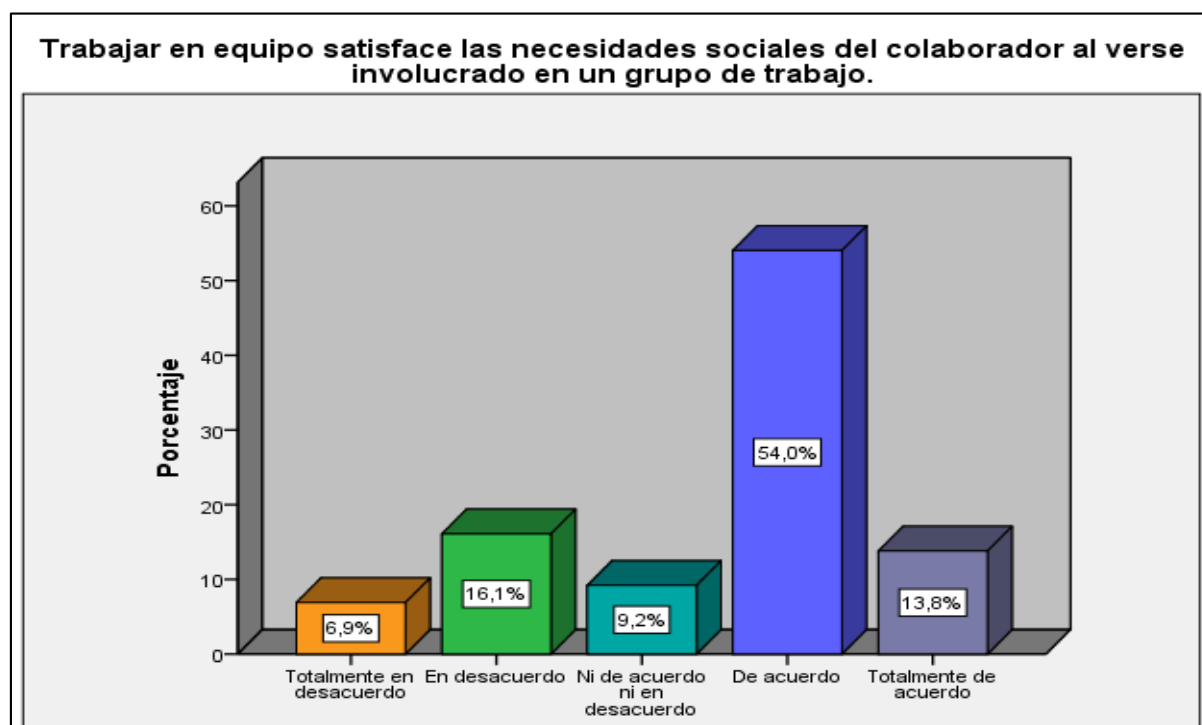


Figura 33. Trabajar en equipo satisface las necesidades sociales del colaborador al verse involucrado en un grupo de trabajo.

Elaboración propia - Spss versión 23.00.

Según la tabla 38 y la figura 33, del 100% de los encuestados a los servidores públicos del CLAS Tamburco, según el enunciado, trabajar en equipo satisface las necesidades sociales del colaborador al verse involucrado en un grupo de trabajo, el 54.0% de acuerdo, el 16.1% en desacuerdo, el 13.8% están totalmente de acuerdo, el 9.2% ni de acuerdo ni en desacuerdo y por último el 6.9% consideran estar totalmente en desacuerdo.

Por lo tanto, el mayor porcentaje de 54.0% de los servidores públicos del CLAS Tamburco están de acuerdo que trabajar en equipo si satisface las necesidades sociales del colaborador al verse involucrado en un grupo de trabajo.

Tabla 39. Los objetivos del equipo de trabajo siempre son claros y son aceptados por todos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	10,3	10,3	10,3
	En desacuerdo	25	28,7	28,7	39,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	11,5	11,5	50,6
	De acuerdo	31	35,6	35,6	86,2
	Totalmente de acuerdo	12	13,8	13,8	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a datos de estudio.

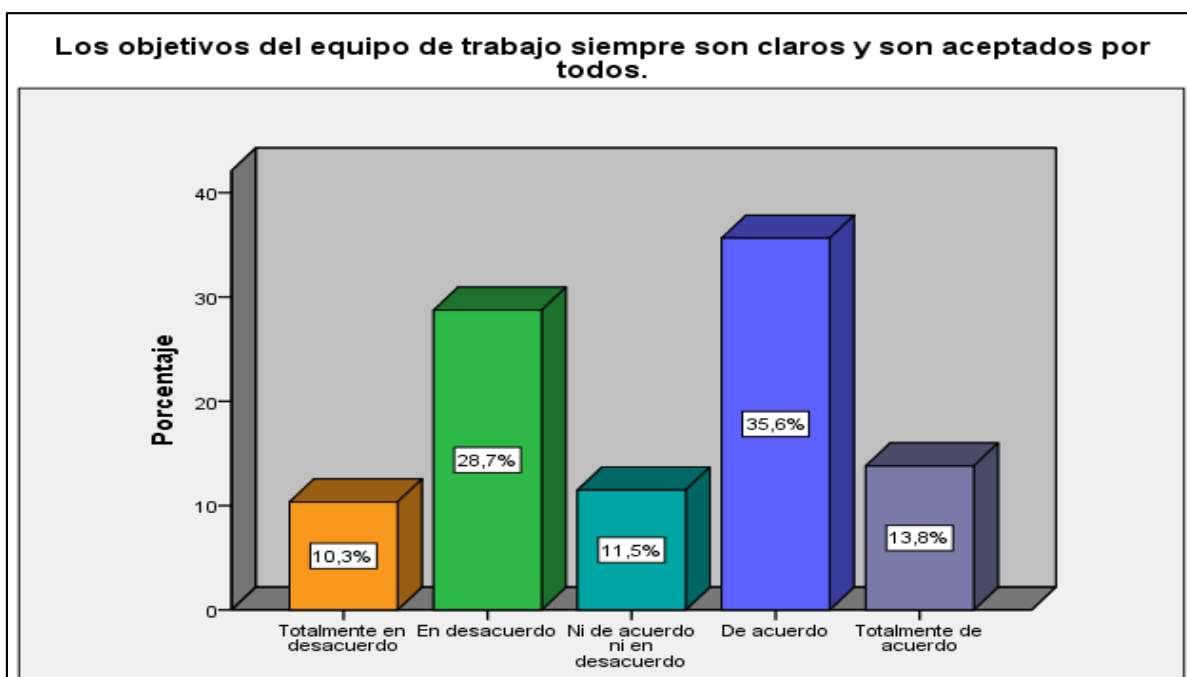


Figura 34. Los objetivos del equipo de trabajo siempre son claros y son aceptados por todos. Elaboración propia - Spss versión 23.00.

Según la tabla 39 y la figura 34, del 100% de los encuestados a los servidores públicos del CLAS Tamburco, según el enunciado, los objetivos del equipo de trabajo siempre son claros y son aceptados por todos, el 35.6% de acuerdo, el 28.7% en desacuerdo, el 13.8% están

totalmente de acuerdo, el 11.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo y por último el 10.3% consideran totalmente en desacuerdo.

Por lo tanto, el mayor porcentaje de 35.6% de los servidores públicos del CLAS Tamburco están de acuerdo que los objetivos del equipo de trabajo siempre son claros y son aceptados por todos.

c) Toma de decisiones y solución de problemas

Tabla 40. Identificar los problemas e implementar las soluciones adecuadas ha permitido mejorar en nivel de desempeño.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	6,9	6,9	6,9
	En desacuerdo	11	12,6	12,6	19,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	10,3	10,3	29,9
	De acuerdo	39	44,8	44,8	74,7
	Totalmente de acuerdo	22	25,3	25,3	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a datos de estudio.

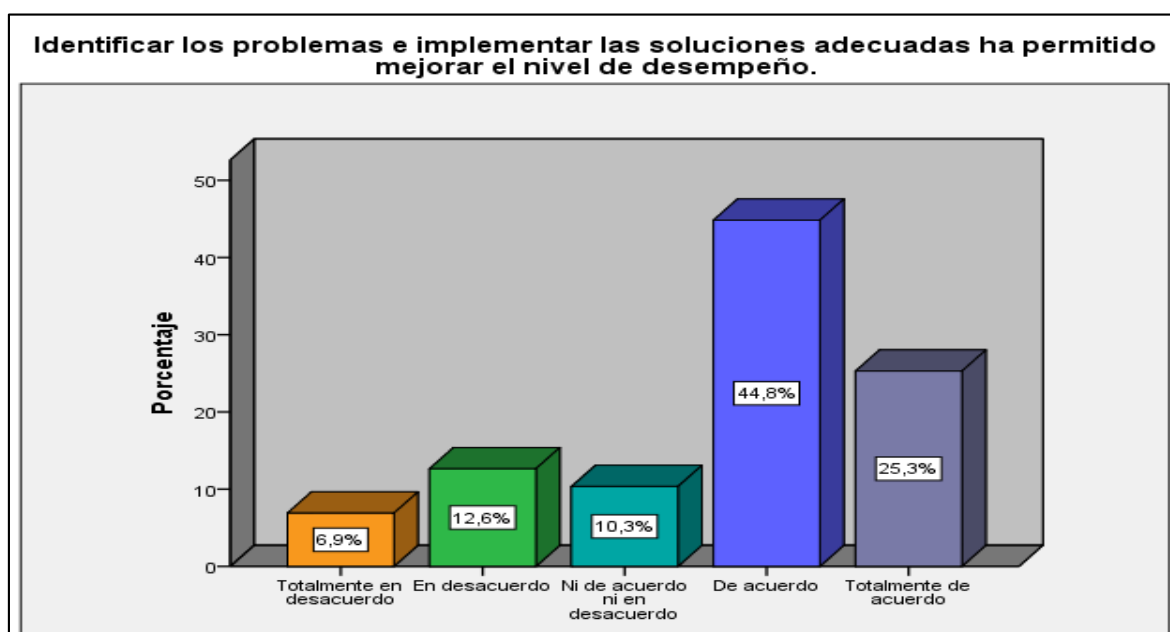


Figura 35. Identificar los problemas e implementar las soluciones adecuadas ha permitido mejorar el nivel de desempeño.

Elaboración propia - Spss versión 23.00.

La acción de toma de decisiones es importante en la identificación de los problemas, de forma tal se conduzca a elegir las alternativas pertinentes, este escenario se enseña en la tabla 40 y la figura 35, el 44.8% de los servidores del CLAS Tamburco han definido estar de acuerdo

con llevar a cabo el proceso de identificar el problema para luego buscar solucionar, el 25.3% totalmente de acuerdo, el 12.6% en desacuerdo, el 10.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 6.9% en desacuerdo.

Entonces, inician identificando los problemas para luego implementar las posibles soluciones como una forma de fortalecer el nivel de desempeño personal e institucional

Tabla 41. La aplicación del proceso de control de las actividades permite tener la información necesaria para tomar decisiones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	8,0	8,0	8,0
	En desacuerdo	20	23,0	23,0	31,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	9,2	9,2	40,2
	De acuerdo	31	35,6	35,6	75,9
	Totalmente de acuerdo	21	24,1	24,1	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a datos de estudio.

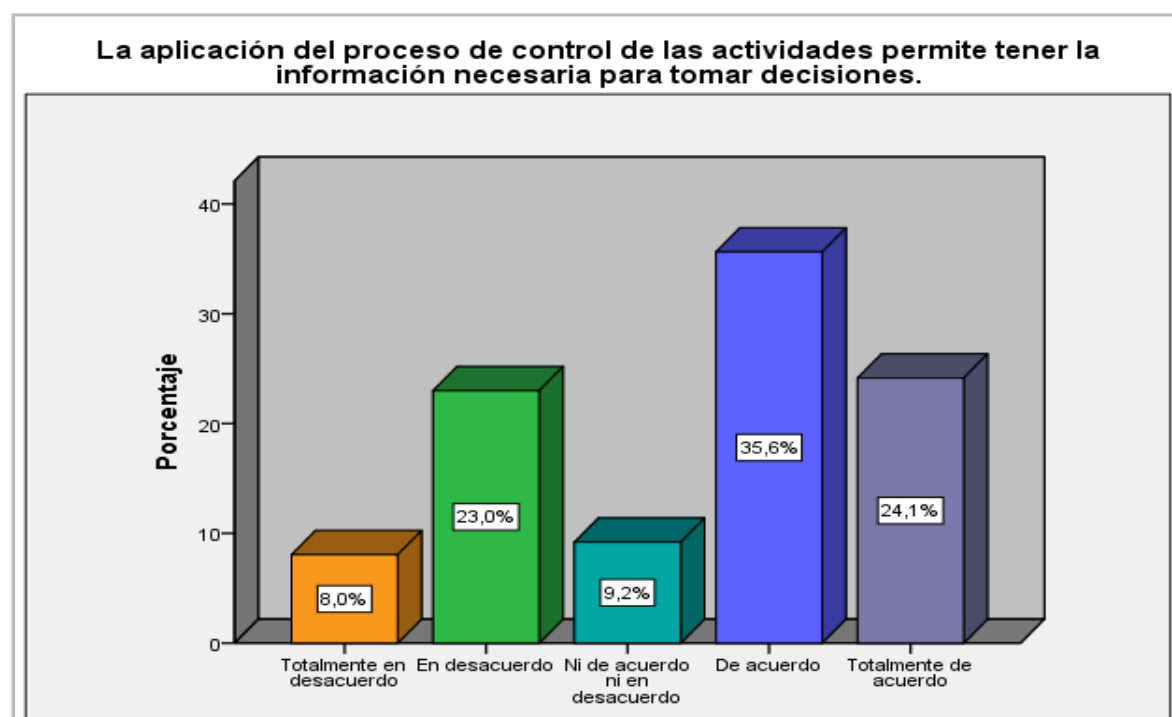


Figura 36. La aplicación del proceso de control de las actividades permite tener la información necesaria para tomar decisiones.

Elaboración propia - Spss versión 23.00

En el proceso del control de las actividades en los puestos de trabajo es la forma de tener información de fuente, el mismo que conlleva conocer de las deficiencias en la prestación de servicios, esta realidad se muestra en la tabla 41 y la figura 36, el 35.6% de los encuestados han

establecidos estar de acuerdo con la aplicación de este proceso, el 24.1% totalmente de acuerdo, el 23.0% en desacuerdo, el 9.2% ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 8.0% en desacuerdo.

En definitiva, la aplicación del proceso de control de las actividades ha permitido tener suficiente información para tomar decisiones pertinentes.

4.2. Contrastación de Hipótesis

4.2.1. Hipótesis estadísticas

4.2.1.1. Hipótesis General

a) Hipótesis estadística (nula y alterna)

H₀: No existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.

H₁: Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.

b) Tabla estadística

Tabla 42. Prueba de hipótesis con la Rho-Spearman Motivación y Desempeño laboral.

		Correlaciones		
			Motivación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	0,893**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	87	87
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,893**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	87	87

Nota. Elaboración propia. Estadístico Spss versión 23.00

c) Nivel de significancia

De la tabla 16 se observa que el nivel de **Sig. (bilateral) = 0,000** mostrándonos que es menor a 0.05 (5%) nivel de significancia entonces permitiéndonos señalar que es significativa la relación entre las variables en contraste.

d) Región crítica o decisión

De acuerdo a lo visto en el nivel de significancia podemos decidir que se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁), por lo tanto, podemos afirmar con un nivel confianza del 95% que existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016. Además de acuerdo al baremo del **coeficiente de correlación de Rho-Spearman nos muestra que es igual a 0,893** lo que podemos señalar que existe

una correlación positiva y significativa entre las variables en contraste, según indica en la tabla presentado por Hernández.

A mayor motivación mayor desempeño laboral.

Tabla 43. Tabla de Rho Spearman

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva alta
+0.91 a + 0.99	Correlación positiva muy alta
a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. (Hernández Sampieri & Fernández Collado, 1998).

4.2.2. Hipótesis específicas

4.2.2.1. Hipótesis específica 1

a) Hipótesis estadística (nula y alterna)

HO1: No existe relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los Servidores Públicos del CLAS Tamburco, 2016.

HA1: Existe relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los Servidores Públicos del CLAS Tamburco, 2016.

b) Tabla estadística

Tabla 44. Prueba de hipótesis con la Rho-Spearman. Motivacion extrínseca y Desempeño laboral.

Correlaciones				
			Extrínseca	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Extrínseca	Coefficiente de correlación	1,000	0,899**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	87	87
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,899**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	87	87

Nota. Elaboración propia. Estadístico Spss versión 23.00.

c) **Nivel de significancia**

De la tabla 18 se observa que el nivel de **Sig. (bilateral) = 0,000** mostrándonos que es menor a 0.05 (5%) permitiéndonos señalar que es significativa la relación entre la dimensión y la variable en contraste.

d) **Región crítica o decisión**

De acuerdo a lo visto en el nivel de significancia podemos decidir que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), por lo tanto, podemos afirmar con un nivel confianza del 95% que existe relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los Servidores Públicos del CLAS Tamburco, 2016. Además de acuerdo al baremo del **coeficiente de correlación de Rho-Spearman nos muestra que es igual a 0,899** lo que podemos señalar que existe una correlación positiva y significativa entre la dimensión y la variable en contraste. A mayor motivación mayor desempeño laboral

4.2.2.2. **Hipótesis específica 2**

a) **Hipótesis estadística (nula y alterna)**

HO2: No existe relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los Servidores Públicos del CLAS Tamburco, 2016.

HA2: Existe relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los Servidores Públicos del CLAS Tamburco, 2016.

b) **Estadístico**

Tabla 45. Prueba de hipótesis con la Rho-Spearman Motivación intrínseca y Desempeño laboral.

		Correlaciones		
			Intrínseca	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Intrínseca	Coeficiente de correlación	1,000	0,845**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	87	87
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,845**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	87	87

Nota: Elaboración propia, estadístico Spss versión 23.00

c) **Nivel de significancia**

De la tabla 18 se observa que el nivel de Sig. (bilateral) = 0,000 mostrándonos que es menor a 0.05 (5%) permitiéndonos señalar que es significativa la relación entre la dimensión y la variable en contraste.

d) Región crítica o decisión

De acuerdo a lo visto en el nivel de significancia podemos decidir que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), por lo tanto, podemos afirmar con un nivel confianza del 95% que existe relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los Servidores Públicos del CLAS Tamburco, 2016. Además de acuerdo al baremo **del coeficiente de correlación de Rho-Spearman nos muestra que es igual a 0,845** lo que podemos señalar que existe una correlación positiva y significativa entre la dimensión y la variable en contraste. A mayor motivación mayor desempeño laboral

4.3. Discusión de resultados

Las Comunidades Locales de Administración de Salud (CLAS) Tamburco, así como las existentes en el país se ha convertido en un modelo innovador de administración de la salud, una de las razones de su innovación es la articulación simultánea de nuevos mecanismos de financiamiento, nuevas formas de gestionar servicios en el ámbito local y nuevas formas de atender la salud, de forma particular la investigación parte de la consulta ¿De qué manera se relaciona la motivación y el desempeño laboral de los servidores públicos de CLAS Tamburco, 2016?, el mismo que merece de una respuesta acertada.

Ejecutando el análisis de la relación de las variables la información estadística ha consentido establecer que la motivación de los servidores del CLAS Tamburco se observó en la tabla 9 y figura 5 que el 66.7 % han calificado el nivel de motivación como bueno, mientras en 26.4 % regular y por último el 6.9% un nivel malo. Y en la tabla 27 y figura 22, que el 67.8% que han percibido poseer un buen desempeño laboral, mientras el 24.1% ha opinado como regular el desempeño expuesto, y el 8.0% como malo el desempeño laboral, estableciendo la relación. A mayor motivación mayor desempeño. La motivación se relaciona directamente y significativamente con el desempeño laboral del personal, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente en el CLAS.

Respecto a la comprobación de la hipótesis general se observa en la tabla 43 un valor del coeficiente Spearman de (0.893) lo que podemos señalar que existe una correlación positiva y directa entre las variables en contraste con una significancia estadística de $p=0.000$ y siendo este menor a 0.05, podemos decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, podemos afirmar con un nivel de confianza del 95% que es significativa la relación entre las variables en contraste.

Este resultado es sustentado Reynaga (2015) en su tesis titulada “Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas”. La presente tesis tiene como Objetivo: determinar la motivación y su relación con el desempeño laboral. Para medir la correlación que existe entre estas dos variables, con respecto al valor de “sig” es de 0.000 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por tanto se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Además la correlación de spearman es 0.488 lo que indica una correlación positiva moderada. Como conclusión del mismo la motivación se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente en el hospital.

Los resultados obtenidos de la contratación de la hipótesis específica 1, se evidencia un nivel de “significancia” de 0.000 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por tanto se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016. Además de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho Spearman nos muestra que es igual a 0,899 lo que indica que existe una correlación positiva y significativa entre la dimensión y la variable en contraste. A mayor motivación mayor desempeño laboral. Este resultado es sustentado por (Linares, 2017) en su tesis titulada “Motivación Laboral y Desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona elaborado por Jacqueline Susan Linares Marin, San Juan de Lurigancho Lima”. La presente tesis tiene como Objetivo: determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral. Después de la etapa de recolección y procesamiento de datos, se realizó el correspondiente análisis estadístico, apreciando la existencia de una relación $Rho=0,806$ entre las variables: motivación laboral y desempeño laboral. Este grado de correlación indica que la relación entre las dos variables es positiva y es directamente proporcional, lo que quiere decir que, al aumentar el valor de una variable, también lo hará la otra y viceversa. En cuanto a la significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,05 lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Los resultados obtenidos de la contratación de la hipótesis específica 2, se evidencia un nivel de “significancia” de 0.000 que es menor a 0.05 el nivel de significancia,

entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por tanto se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que si existe relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016. Además de acuerdo al baremo del coeficiente de correlación de Rho Spearman nos muestra que es igual a 0,845 lo que indica que existe una correlación positiva y significativa entre la dimensión y la variable en contraste. A mayor motivación mayor desempeño laboral. Este resultado es sustentado por Paredes (2013) en su tesis titulada “desempeño laboral y su relación con la motivación del profesional de salud, servicio de emergencia- hospital regional de Moquegua- 2012”. Conclusiones: A la problemática principal planteada en la presente investigación donde se desea establecer el grado de desempeño laboral en relación a la motivación del personal. Con un nivel del 95% de confianza podemos afirmar que, la motivación del personal tiene una influencia altamente significativa en el desempeño laboral, es decir que a mayor motivación del personal mejor atención por lo tanto mayor desempeño laboral en el personal del Hospital Regional Moquegua.

Es oportuno afirmar que la motivación del personal tiene una relación altamente significativa con el desempeño laboral, es decir, que a mayor motivación intrínseca y extrínseca del personal mejor será la atención; por lo tanto orientara a un mejor desempeño laboral establecida en las competencias personales y del puesto de trabajo que asume.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Primera. Siendo el objetivo general establecer la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016. El valor de “significancia” es de 0.000 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por tanto, se puede conocer con un nivel de confianza del 95% que existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016. Además, la correlación de Spearman es 0.893 lo que indica que existe una correlación positiva y significativa, lo que quiere decir que, al aumentar el valor de una variable, también lo hará la otra. Precisada en el impulso extrínseco e intrínseco necesarios que muestran las personas en la realización de las metas y objetivos institucionales establecidos como desempeño reflejadas en las competencias de la persona y del puesto de trabajo, resultados logrados, trabajo en equipo, y decisiones productivas. A mayor motivación mayor desempeño laboral.

Segunda. Siendo el primer objetivo específico determinar la relación que existe entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los servidores del CLAS Tamburco, 2016. El valor de significancia es de 0.000 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por tanto, se determinó con un nivel de confianza del 95% que existe relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016. Además de acuerdo al baremo del coeficiente de correlación de Rho Spearman nos muestra que es igual a 0,899 lo que indica que existe una correlación positiva y significativa; motivación precisada en los factores o recompensas externos de la persona, que los atrae a realizar una acción por lo que se recibirá a cambio por ese trabajo, entendida como las relaciones con los compañeros, remuneraciones, seguridad laboral, condiciones de trabajo y supervisión,

orientados a mejorar el nivel de desempeño laboral. A mayor motivación mayor desempeño laboral.

Tercera. Siendo el segundo objetivo determinar la relación que existe entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los servidores del CLAS Tamburco, 2016. El valor de “significancia” es de 0.000 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por tanto se determinó con un nivel de confianza del 95% que existe relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016. Además de acuerdo al baremo del coeficiente de correlación de Rho Spearman nos muestra que es igual a 0,845 lo que indica que existe una correlación positiva y significativa; como la motivación que asiste desde el interior de la persona y que lo incentiva a realizar una actividad por goce o satisfacción, sin la existencia de alguna recompensa externa, destacada en los factores del reconocimiento, el logro, competencia profesional, responsabilidad, involucramiento en el trabajo, y el crecimiento laboral, encausados al buen desempeño laboral.

5.2. Recomendaciones

Bajo la premisa de la cultura del aprendizaje en las organizaciones y la finalidad de mantener motivados a los servidores públicos del CLAS Tamburco, es necesario el fomento de la creación y operación de programas de capacitación, de incentivos, charlas y talleres de motivación personal en el trabajo denominadas actitud mental positiva, como forma de cultivar una política de permanente aprendizaje y sostenibilidad motivacional que repercutirá en el apropiado desempeño personal, en equipos de trabajo e institucional.

De la noción que la motivación extrínseca se produce cuando las personas se orientan a la satisfacción de las necesidades inferiores para provocar un mejor desempeño laboral. La institución debe promover la política de mayor integración de los servidores mediante el principio de compromiso organizacional, el que proveerá mayor identificación frente a otras similares, política de incentivos por el nivel de productividad, así como prestancia a la supervisión permanente de los ambientes de trabajo.

Con el propósito de sostener la actitud viva y positiva del servidor público y el contenido del trabajo cotidiano, para dar la pauta de alicientes al personal, la Institución debe destacar la política de promoción y reconocimiento por los buenos resultados logrados por los servidores, política que va a permitir tener una mejor visión para el establecimiento de metas y el logro de los mismos.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Alavi, & Leidner. (2003). El Conocimiento. *Gestion del conocimiento organizacional en el taylorismo y en la teoria de las relaciones humanas*, 19.
- Alcantara, k. (1988). *Comportamiel organizacion: valores, actitudes y competencias*. Guadalajara.
- Alles, M. (2016). *Seleccion por competencias-Recursos humanos (novena edicion)*. Granica.
- Arotoma, C. S. (2015). *Investigacion ciencia y desarrollo de tesis de grado TEORÍA Y PRÁCTICA*. Huamanga: UNSCH.
- Berrocal, P. (1994). *Talento humano*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Butterfield. (2005). *Motivacion en las organizaciones*. . Estados Unidos: Recuperado el 2017, de www.theodinstitute.org.
- Caballero, A. R. (2013). Metodologia integral innovadora para planes y tesis. En A. R. Caballero, *Metodologia integral innovadora para planes y tesis* (pág. 38). Lima: Cengage Learning.
- CARRASCO DIAZ, S. (2005). *Metodologia de investigacion cientofica*. Lima: San Marcos.
- Chianenato, I. (2006). *Comportamiento organizacional- trabajo en equipo*. McGrawHill.
- Chiavenato. (2004). *Administracion de recursos humanos*. Mexico: McGrawHill.
- Chiavenato, I. (1998). *Administracion de recursos humanos*. Mexico: McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administracion de recursos humanos*. Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *GESTION DEL TALENTO HUMANO*. MEXICO: McGraw-HILL/INTERAMERICANA S.A.
- Cuadra, B. B. (2001). *Prpuesta de Motivacion a los trabajadores como medio para mejorar su rendimineto y satisfacion laboral en Medina autmotriz de Uruapan S.A. de C.V.* Uruapan: UAM.
- Cummings, a., & Schwab. (1985). *Desempeño y Evaluacion*. Mexico: Trillas.
- Davis, & Newstrom. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. Lima: Mc GrawHill.
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo.(Ultima edicion)*. Mexico: McGrawHill.
- Dessler, V. (2001). *Motivacion para el buen desempeño del trabajo*. Obtenido de www.monografias.com.
- Diaz, J. (2006). *Gestion orientada a resultados-Toma de desiciones*.
- Galán Amador, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Gomez, J. P. (2015). Competencias profesionales. *Revista Mexicana de Anastexiologia-*, 49-55.
- Gonzales, F. (2015). *Seguridad Laboral o Higiene laboral* . Costa Rica: Marianela Rojas.
- Guzman, R. (2014). *Evaluacion del Desempeño*. Guadalajara: McGrawHill.



- Hernandez, S. R. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1959). *Motivation at Work*. Colombia.
- Hurtado, J. (. ((2010)). *el proyecto de investigacion comprension hostilistica de la metodologia de la investigacio* . Caracas - Venezuelacas : Sypalquirón.
- Ivete, M. (2015). *Motivacion y Desempeño laboral realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos zona 1 Quetzaltenago*. Guatemala.
- Ivete, S. M. (2015). *Motivacion y desecmpeño laboral realizado con el personal*.
- Jonas, H. (1997). *El principio de responsabilidad*. Barcelona: Herder.
- Linares. (2017). *Motivacion laboral y Desempeño laboral en el centro de salud Huayrona* . San Juan de Lurigancho- Lima .
- Marin, A., & Velasco, M. (2005). *Condiciones motivacionales y Desarrollo de carrera*. Mexico: MGDriwall.
- Martinez, A., & Nosnik, A. (1998). *Comunicacion* .
- Maslow, A. (1943). *Vida enseñanza del creador de la Psicologia Humanistica*. Madrid: McGraw Hill.
- McClelland, D. (1998). *Revista Latinoamericana de Psicologia*. Bogota- Colombia: Fundacion universitaria Konrad Lorenz.
- Milkovich, J., & Boudreau. (1994). *Desempeño laboral en las organizaciones*. Colombia.
- MINSA. (2008). *Cogestión y Participación Ciudadana para el primer nivel de atención en los establecimientos de salud del Ministerio de Salud y de las Regiones*. Lima: Publimagen ABC sac.
- Paredes. (2013). *Desempeño laboral y su relacion con la motivacion del profesional de salud, servicio de emergencia Hospital regional de Moquegua*. Moquegua- Peru.
- Pelae, M. A. (2006). *De la motivación a la acción*. Florida: Brainstorm.
- Pérez Porto, Julián; Gardey, Ana. (2010). *Definiciones*. Ecuador.
- Reynaga, U. Y. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto*.
- Robbins, E. (2005). *Administracion*. Mexico: Pearson Educacion.
- Robbins, S. (2010). *Administracion*. Mexico: Pearson educaion.
- Roca, E. (2008). *Como mejorar tus habilidades sociales*. ACDE.
- Rojas Soriano, R. (2004). *El proceso de la Investigación Científica*. México: Editorial Trillas.
- Serrano, M. K. (2016). *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo*. Lima: UNMSM.
- Stoner, J. (1996). *Administracion de empresas publicas*. Mexico: McGrawHill.
- Toma, I. J. (2014). *Estadistica aolicadaa*. Lima: Universidad del Pacifico.

- Vara, H. A. (2016). *7 pasos de metodologia y tesis exitosa*. Lima: USMP.
- Varcacel, G. (2009). *Experiencias y Innovacion*. Salamanca- Davinci: ISBN.
- Vigotsky. (1917). *Pensamiento y habla*. Mexico: Coolihue clasica.
- Werther, D. (2000). *Administracion del personal y recursos humanos*. Mexico: Mc Graw Hilll.
- Zavala. (2004). *Motivacion y desempeño laboral en el hospital Juarez del centro*. Mexico.
- Zavala. (2014). *Motivacion y Desempeño laboral en el hospital de Juarez del centro*. Mexico.



ANEXOS

CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
E.A.P. ADMINISTRACIÓN



CUESTIONARIO

Dirigido a servidores públicos del CLAS Tamburco - Abancay

La encuesta tiene el intención desarrollar la investigación intitulado “**MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL CLAS TAMBURCO, 2016**”. Por lo que solicitamos de forma encarecida brindarnos de dicha información que accederá tener conocimiento del tema de estudio. De forma antelada quedamos agradecidos por su valiosa colaboración.

Indicaciones: marque usted con un aspa “X” la respuesta que considera acertada. Gracias

INFORMACION GENERAL	Género: (a) Femenina (b) Masculino
	Edad: (a) Menos de 30 años (b) Entre 31 y 45 años (c) Más de 46 años
	Nivel ocupacional: (a) Funcionario (b) Profesional (c) Técnico (d) Auxiliar
	Condición laboral: (a) Nombrado (b) Contratado

Leyenda de respuestas

TD	1	Totalmente en desacuerdo
ED	2	En desacuerdo
NA/ND	3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
DA	4	De acuerdo
TA	5	Totalmente de acuerdo

Variable: MOTIVACIÓN

Nº	Ítems	TD (1)	ED (2)	N/N (3)	DA (4)	TA (5)
01	Las relaciones con mis compañeros, mi jefe y mis subordinados en el área de trabajo, son buenas.	TD	ED	N/N	DA	TA
02	Las buenas relaciones en el trabajo me permite elevar el nivel de productividad	TD	ED	N/N	DA	TA
03	El pago que percibo de la institución es razonable por el trabajo realizado	TD	ED	N/N	DA	TA
04	Las condiciones de trabajo de mi puesto de trabajo son seguras con poco riesgo en mi salud.	TD	ED	N/N	DA	TA
05	Las condiciones de trabajo, iluminación, ruido, ventilación, espacio y otros facilitan mi trabajo	TD	ED	N/N	DA	TA
06	La instalación es acogedor, con herramientas y equipos adecuados que me facilitan hacer buen trabajo	TD	ED	N/N	DA	TA
07	El esfuerzo que hago en mi trabajo siempre es reconocido por mis jefes	TD	ED	N/N	DA	TA
08	Cuando mis jefes reconocen mi trabajo, siento mucha satisfacción	TD	ED	N/N	DA	TA
09	Me siento bastante satisfecho con la labor que realizo en mi centro de trabajo	TD	ED	N/N	DA	TA

10	Estoy bien capacitado y preparado para desempeñarme en mi puesto de trabajo	TD	ED	N/N	DA	TA
11	Puedo seguir mejorando mi capacidad para elevar mi desempeño en el trabajo	TD	ED	N/N	DA	TA
12	Demuestro suficiente responsabilidad en mi puesto de trabajo y ante mis compañeros	TD	ED	N/N	DA	TA
13	Mi responsabilidad se expresa en mis buenas actividades y apoyo mutuo con mis compañeros	TD	ED	N/N	DA	TA
14	Me siento bastante identificado con mi trabajo y creo estar aportando con la institución	TD	ED	N/N	DA	TA

Variable: DESEMPEÑO LABORAL						
Nº	Ítems	TD (1)	ED (2)	N/N (3)	DA (4)	TA (5)
15	Siempre busco identificar, comprender y buscar solución a los problemas que afectan a la institución.	TD	ED	N/N	DA	TA
16	Tengo suficiente habilidad para comunicarme y trabajar con mis demás compañeros	TD	ED	N/N	DA	TA
17	Tengo bastante capacidad para la utilización de información e instrumentos de gestión	TD	ED	N/N	DA	TA
18	Me preocupo por mejorar mis habilidades, establecer metas alcanzables y la innovación en el trabajo	TD	ED	N/N	DA	TA
19	Demuestro una actitud positiva para motivar a mis compañeros y lograr las metas y objetivos	TD	ED	N/N	DA	TA
20	Trato de mantener buenas relaciones y comunicación con los compañeros, jefes, subordinados y usuarios de la institución	TD	ED	N/N	DA	TA
21	Siempre se ha logrado las metas y los objetivos establecidos en el puesto de trabajo y la institución	TD	ED	N/N	DA	TA
22	Trabajar en equipo con los compañeros ha permitido mejorar el desempeño personal e institucional	TD	ED	N/N	DA	TA
23	Trabajar en equipo satisface las necesidades sociales del colaborador al verse involucrado en un grupo de trabajo.	TD	ED	N/N	DA	TA
24	Los objetivos del equipo de trabajo siempre son claros y son aceptados por todos.	TD	ED	N/N	DA	TA
25	Identificar los problemas e implementar las soluciones adecuadas ha permitido mejorar el nivel de desempeño.	TD	ED	N/N	DA	TA
26	La aplicación del proceso de control de las actividades permite tener la información necesaria para tomar decisiones.	TD	ED	N/N	DA	TA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
GENERAL PG: ¿De qué manera se relaciona la motivación y el desempeño laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016? ESPECÍFICOS PE1: ¿De qué manera se relaciona la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016? PE2: ¿De qué manera se relaciona la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los Servidores Públicos del CLAS Tamburco, 2016?	GENERAL OG: Establecer la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016. ESPECÍFICOS OE1: Determinar la relación que existe entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016 OE2: Determinar la relación que existe entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016.	GENERAL HG: Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los servidores públicos del CLAS Tamburco, 2016. ESPECÍFICOS HE1. Existe relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los Servidores Públicos del CLAS Tamburco, 2016. HE2. Existe relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los Servidores Públicos del CLAS Tamburco, 2016.	1.Motivación 2.Desempeño laboral	1.1. Motivación Extrínseca Relaciones con los Compañeros de trabajo. Salario. Seguridad laboral. Condiciones de trabajo. 1.2. Motivación Intrínseca Reconocimiento. Logro. Responsabilidad. Involucramiento en el trabajo. Competencia profesional 2.1. Competencia del individuo. Conocimiento. Iniciativa y habilidad. Actitud. Comunicación. 2.2. Competencia para el puesto. Resultados Trabajo en equipo. Toma de decisiones y solución de problemas.	Enfoque Cuantitativo Tipo de investigación Básica Nivel Correlacional. Método Deductivo Diseño Diseño no Experimental – Transversal. Población 87 servidores públicos Técnicas Encuesta Instrumento Cuestionario Procesamiento de datos SPSS

