

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE
LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA, 2021.**

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

Presentado por: JENY JUDITH ZARATE CARRASCO

Asesor: Dr. Alejandro Vásquez Ruiz

Cajamarca-Perú.

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE
LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA, 2021.**

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

Presentado por: JENY JUDITH ZARATE CARRASCO

Asesor: Dr. Alejandro Vásquez Ruiz

Cajamarca-Perú.

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

Escuela Académico Profesional de Administración

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del Jurado Evaluador designados según Resolución de Decanato N° xxx-2021-F-CECA-UNC, aprueban la tesis desarrollada por la Bachiller **Jeny Judith Zárate Carrasco**, denominada: “**La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud Cajamarca, 2021**”

.....
Apellidos y nombres
Presidente

.....
Apellidos y nombres
Secretario

.....
Apellidos y nombres
Vocal

.....
Dr. Alejandro Vásquez Ruiz
Asesor

DEDICATORIA

A Dios por iluminar mi sendero de vida.

A la memoria de mis padres por ser un ejemplo de vida y por educarme en valores y apoyarme para alcanzar mis sueños.

A mi familia en general por su apoyo incondicional, sus sabios y constantes consejos y deseos de éxito.

La autora

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Académico Profesional de Administración por haberme formado personal y profesionalmente.

A los docentes de la Escuela por compartir en forma desinteresada sus conocimientos y experiencias en las aulas universitarias.

A mis compañeros de Promoción por su apoyo incondicional durante mis estudios en la Universidad

A mi asesor Dr. Alejandro Vásquez Ruiz por su paciencia y orientación permanente para terminar mi tesis.

La autora

ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA EXTERNA	i
HOJA DE RESPETO	ii
CARÁTULA INTERNA	iii
ACTA DE APROBACIÓN DE TESIS	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Descripción del problema de investigación	1
1.2. Formulación del problema	2
1.2.1. Pregunta principal.....	2
1.2.2. Preguntas específicas	2
1.3. Objetivos	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos.....	3
1.4. Justificación	3
1.4.1. Justificación teórica-científica.....	3
1.4.2. Justificación práctica	4
1.4.3. Justificación institucional y personal.....	4
1.5. Limitaciones de la investigación.....	5
1.6. Delimitaciones de la investigación	5
1.6.1. Delimitación espacial	5
1.6.2. Delimitación temporal	5
1.6.3. Delimitación temática.....	5

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes del problema	6
2.1.1. A Nivel Internacional	6
2.1.2. A Nivel Nacional	7
2.1.3. A Nivel Local	8
2.2. Bases teóricas.....	10
2.2.1. Teoría de los Dos Factores de Frederick Herzberg	10
2.2.2. Teoría de las expectativas de Víctor Vroom	11
2.2.3. Teoría de las tres necesidades de Mc Clelland	12
2.2.4. Teoría de la equidad de Adams	14
2.3. Bases conceptuales.....	14
2.3.1. Motivación.....	14
2.3.2. Desempeño laboral	17
2.4. Dirección Regional de Salud de Cajamarca.....	20
2.5. Definición de términos básicos	21
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	23
3.1. Hipótesis general.....	23
3.2. Hipótesis específicas	23
3.3. Variables	23
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	24
4.1. Tipo y Diseño de investigación.....	24
4.1.1. Tipo de investigación.....	24
4.1.2. Diseño de investigación.....	24
4.2. Población y Muestra de estudio	25
4.2.1. Población	25
4.2.2. Muestra	25
4.3. Unidad de análisis	25
4.4. Operacionalización de las variables.....	25
4.5. Instrumentos y técnicas de recopilación de datos	27

4.5.1.	Instrumento de recolección de datos	27
4.5.2.	Técnicas de recolección de datos.....	27
4.6.	Técnicas de procesamiento y análisis de la información	27
CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		29
5.1.	Análisis, interpretación y discusión de resultados	29
5.1.1.	Análisis e interpretación	29
5.1.2.	Discusión de resultados	37
5.2.	Prueba de hipótesis	41
PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE SOLUCIÓN		44
CONCLUSIONES		45
RECOMENDACIONES		47
REFERENCIAS.....		48
APÉNDICES		50
ANEXOS.....		56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de operacionalización	26
Tabla 2: Escala de valoración motivación	28
Tabla 3: Escala de valoración desempeño laboral	28
Tabla 4: Motivación en general	29
Tabla 5: Factores intrínsecos	30
Tabla 6: Factores extrínsecos	31
Tabla 7: Desempeño laboral en general	32
Tabla 8: Motivación	33
Tabla 9: Responsabilidad	34
Tabla 10: Liderazgo y trabajo en equipo	35
Tabla 11: Formación y desarrollo personal	36
Tabla 12: Prueba de Kolmorov	41
Tabla 13: Correlación entre motivación y desempeño laboral	42
Tabla 14: Correlación entre factores intrínsecos y desempeño laboral	42
Tabla 15: Correlación entre factores extrínsecos y desempeño laboral	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Local institucional DIRESA Cajamarca	21
Figura 2: Motivación en general	29
Figura 3: Factores intrínsecos	30
Figura 4: Factores extrínsecos	31
Figura 5: Desempeño laboral en general	32
Figura 6: Motivación	33
Figura 7: Responsabilidad	34
Figura 8: Liderazgo y trabajo en equipo	35
Figura 9: Formación y desarrollo personal	36

RESUMEN

La investigación buscó determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2021, lo cual se corrobora porque ambas variables están calificadas como "regular" por el personal del Área.

La investigación, fue de tipo aplicada, de nivel descriptivo y de diseño transversal y no experimental y empleó el método deductivo-inductivo, para recopilar la información, el instrumento del cuestionario y la técnica de la encuesta que se aplicó a una muestra de 19 trabajadores del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud Cajamarca.

Los resultados de la investigación indican que la motivación es percibida como "regular"; en un 52.6% de igual modo; el desempeño laboral coincidentemente también en un 56.2% es percibida como "regular", lo cual corrobora la influencia directa entre ambas variables.

De igual modo los factores intrínsecos son calificados en un 47.4 como "regular" y los factores extrínsecos con un 52.6% también como "regular".

La motivación es calificada en un 56.2% como "regular"; la responsabilidad en un 52.6% el liderazgo y trabajo en equipo también con un 52.6 como "regular" y finalmente; la formación y desarrollo es percibido como "regular" en un 52.6%.

Palabras clave: desempeño laboral, motivación, desempeño, Recursos Humanos, actitud y Dirección Regional de Salud de Cajamarca.

ABSTRACT

The research sought to determine the influence of motivation on the work performance of collaborators in the Human Resources Área of the Regional Health Directorate of Cajamarca, 2021, which is corroborated because both variables are classified as "regular" by the staff of the Área.

The research was of an applied type, descriptive level and cross-sectional and non-experimental design and used the deductive-inductive method to collect the information, the questionnaire instrument and the survey technique that was applied to a sample of 19 workers of the Human Resources Área of DIRESA Cajamarca.

Research results indicate that motivation is perceived as "regular"; In 52.6%, similarly, the job performance coincidentally also in 56.2% is perceived as "regular", which corroborates the direct influence between both variables.

Similarly, intrinsic factors are rated at 47.4 as regular and extrinsic factors at 52.6% also as "regular".

Motivation is rated 56.2% as fair; responsibility in 52.6% leadership and teamwork also with 52.6 as "regular" and Finally; training and development is perceived as "regular" in 52.6%.

Keywords: job performance, motivation, performance, Human Resources, attitude and DIRESA.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema de investigación

A nivel mundial, nacional y local las organizaciones viven un problema de deficiencia administrativa en general, porque no se enfatiza en los aspectos o factores más determinantes que traen como resultado un crecimiento y desarrollo sostenible, porque se priorizan los recursos físicos o materiales, tecnológicos y en los económicos, dejando de lado, en forma clamorosa los recursos humanos, lo que ocasionan un clima laboral débil, con malas relaciones interpersonales, falta de compromiso, desmotivación e insatisfacción, bajo desempeño y mal desarrollo de las actividades.

Las instituciones del Estado no son ajenas a esta realidad problemática y viven un viacrucis como consecuencia de esta anomalía porque el personal no tiene las capacidades personales y cognoscitivas en el nivel adecuado que permita un buen desempeño laboral.

La Ley SERVIR y la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado a pesar de su exigibilidad en el sector público, aun no logra los resultados esperados, justamente por cuestiones de índole personal.

La Dirección Regional de Salud de Cajamarca en general y el área de recursos humanos en particular, conviven con un clima laboral marcado por una desmotivación evidente del personal por diversos factores y por lo tanto existe un desempeño laboral bajo que perjudica a los usuarios y la imagen institucional.

Es por tal motivo, que se tomó la decisión para realizar la presente investigación, para aportar con datos relevantes que se tomen en cuenta para mejorar la realidad problemática identificada.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Pregunta principal

¿Cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2021?

1.2.2. Preguntas específicas

- ¿Cómo influyen los factores extrínsecos en el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2021?
- ¿Cómo influyen los factores intrínsecos en el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2021?
- ¿Cómo se puede mejorar la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la influencia de los factores extrínsecos en el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2021.
- Determinar la influencia de los factores intrínsecos en el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2021.
- Elaborar estrategias para mejorar la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2021.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica-científica

Los resultados de la investigación contribuirán el incremento del conocimiento científico y a mejorar la discusión de la comunidad científica sobre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, porque se basó en la teoría de los Dos Factores de Herzberg, la teoría de las

expectativas de Vroom y la teoría de Mc Clelland para la motivación y el desempeño laboral, que le da solidez científica al estudio.

Además, los resultados del estudio servirán como antecedente para futuras investigaciones en la temática.

1.4.2. Justificación práctica

La presente investigación permitirá a los funcionarios del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, para elegir estrategias adecuadas de mejora de la motivación y el desempeño laboral tanto, individual, grupal como institucional.

1.4.3. Justificación institucional y personal

La presente investigación permitirá al Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, identificar estrategias que permitan mejorar sus procesos de recursos humanos, para lo cual debe apoyarse en la aplicación de la Ley de Modernización del Estado y la Ley SERVIR.

Asimismo, la investigación permitirá complementar mis conocimientos académicos de pregrado en cuanto a la motivación y el desempeño laboral. De igual modo, servirá para optar el Título Profesional de Licenciado en administración en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca.

1.5. Limitaciones de la investigación

La presente investigación tuvo como principal limitación el recojo de la información ya que, los colaboradores se encontraban en el desarrollo de sus labores cotidianas y sobre todo por las restricciones sociales impuestas por el gobierno central para contrarrestar los efectos de la pandemia del COVID 19.

1.6. Delimitaciones de la investigación

1.6.1. Delimitación espacial

La presente investigación se desarrolló en la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, ubicada en la Avenida Mario Urteaga N° 500, distrito, provincia y departamento de Cajamarca.

1.6.2. Delimitación temporal

La investigación tuvo una duración de tres meses (de abril a junio del 2021) y estudió el primer trimestre del año 2021.

1.6.3. Delimitación temática

La investigación estudia la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. A Nivel Internacional

Santacruz (2017). "*La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016*", en la Universidad Central del Ecuador. Concluye que: los funcionarios presentan un bajo nivel de motivación, relacionada con el trabajo que ellos realizan, debido a que el clima organizacional en el que trabajan es inestable, también porque la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores debido a la falta de herramientas para mantener un nivel alto de motivación y por lo tanto un mejor desempeño laboral, el nivel bajo de desempeño laboral de los trabajadores se debe a las condiciones físicas y ambientales que afectan su rendimiento laboral y disminuye su nivel de motivación, ya que, estas condiciones impiden que el trabajador realice sus responsabilidades correctamente, afectando la productividad, los empleados presentan un bajo nivel de satisfacción laboral en cuanto a sus puestos de trabajo, debido a que su labor no va acorde a su profesión, y competencias.

Villacis (2016). "*La motivación y su incidencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Pastoral Social Caritas de la Diócesis de Ambato*". Universidad Técnica de Ambato-Ecuador, concluye que: el personal tiene

un alto nivel de desmotivación, lo cual influye directamente en la performance de los colaboradores, con repercusión en la productividad y la fuga de talentos, no existe una planificación estratégica correcta que ayude al logro de objetivos y responsabilidades de una forma idónea, así como que impulse el trabajo en equipo; lo que conlleva a un rendimiento bajo, afectando la efectividad de sus miembros y que los factores motivacionales determinantes en el rendimiento laboral: son los sueldos y beneficios sociales, que no son equitativos o por el nivel de responsabilidad de cada puesto laboral, lo que afecta directamente al rendimiento del personal.

2.1.2. A Nivel Nacional

Rosales (2017). “*Motivación y clima laboral del personal de enfermería de un hospital público de Lima – 2016*”. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, concluye que: existe relación significativa entre la motivación, necesidad de logro, necesidad de poder, necesidad de afiliación y el clima laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital público de Lima. 2016; puesto que el nivel de significancia calculada es $p < 0,05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0,870; 0,841, 0,836 y 0,835 respectivamente

Inca (2017). “*Motivación y desempeño laboral en el 2BO del hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2016*”. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, concluye: existe relación directa y débil entre motivación y

desempeño laboral en el pabellón 2B del Hospital, existe relación entre motivación y desempeño laboral para el personal técnico, no existe relación entre motivación y desempeño laboral para personal profesional, existe relación directa y débil entre motivación por necesidad de logro y desempeño laboral en el Hospital, existe relación entre motivación por necesidad por poder y desempeño laboral en el pabellón 2B y existe relación directa y débil entre motivación por necesidad de afiliación y desempeño laboral en el pabellón 2B.

2.1.3. A Nivel Local

Flores y Leiva (2017). *Relación entre la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores del área de administración de la DIRESA Cajamarca, 2017*". (tesis de licenciatura) Universidad Privada Del Norte, concluyen que: existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral con respecto a la supervisión, remuneración y en las oportunidades de los ascensos de los colaboradores, existe un nivel deficiente tanto de satisfacción laboral como del desempeño en los colaboradores del Área de Administración de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca.

Espino (2016). *"Los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Cajamarca: una propuesta de programa de motivación 2014"*. (Tesis de licenciatura).

Universidad Nacional de Cajamarca. La autora concluye que: los factores motivacionales más influyentes en el desempeño del personal administrativo del HRC, son de tipo extrínseco e intrínseco entre los cuales se tiene: a la remuneración, la comodidad física, estabilidad laboral, relaciones interpersonales, ascensos, reconocimientos, capacitación, iniciativa y participación en toma de decisiones, que permitieron el diseño de un programa motivacional; el personal administrativo del HRC, no está motivado, porque manifiesta insatisfacción, en los factores motivacionales, lo cual trae consigo un bajo desempeño laboral, entre los factores extrínsecos influyentes en el desempeño del personal administrativo se encuentran: las remuneraciones, porque no satisfacen totalmente sus necesidades elementales. la comodidad física, ya que no existe una disposición adecuada de los recursos materiales que se utiliza y que permita el desarrollo eficiente de su trabajo, la estabilidad laboral, ya que no está en relación al desempeño y las relaciones interpersonales, porque que la relación tanto con sus compañeros y su jefe inmediato tiene influencia en su desempeño; los factores intrínsecos más influyentes en el desempeño laboral son: los reconocimientos, ya que no se otorga reconocimientos e incentivos por las metas cumplidas y los ascensos, porque no consideran el desempeño para ser acreedor al reconocimiento, la capacitación, ya que no es la adecuada para el desempeño laboral, y permitirles un crecimiento personal y profesional, la iniciativa, y la participación en la toma de decisiones.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teoría de los Dos Factores de Frederick Herzberg

Robbins (2014); citando a Herzberg, señala que es llamada también Teoría de la Motivación-Higiene, porque establece que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente diferente de los factores que producen la satisfacción.

Es una teoría formulada por el psicólogo Frederick Herzberg para explicar mejor el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo. El autor, plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas: factores extrínsecos o de higiene y factores motivacionales o intrínsecos.

La Teoría, establece que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente diferente de los factores que producen la satisfacción.

La teoría parte de que el hombre tiene un doble sistema de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente. Por ser cualitativamente distintos, cada tipo de necesidad, en el mundo del trabajo, requiere de incentivos diferentes. Por eso se puede hablar de dos tipos de factores que intervienen en la motivación en el trabajo:

- **Factores Higiénicos**

La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan

insatisfacción, pero su presencia tiene escaso efecto en la satisfacción a largo plazo.

- **Factores de motivación**

La satisfacción es principalmente el resultado de los factores de motivación.

Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.

2.2.2. Teoría de las expectativas de Víctor Vroom

Chiavenato (2015), señala que esta teoría hace referencia a la motivación humana que es muy estudiado por la psicología básica y social.

La teoría fue propuesta en el año 1964 por Victor Vroom, un profesor de psicología de Canadá.

Vroom, centra su teoría en el ámbito organizacional, y es por ello que hace alusión fundamentalmente a la motivación en el trabajo. Esta teoría sostiene que la motivación depende de tres factores: la Expectativa, Instrumentalidad y la Valencia y se relaciona con el esfuerzo y el rendimiento laboral.

La expectativa, se relaciona con el concepto de autoficacia introducido por Albert Bandura que hace referencia a la capacidad percibido de la persona para hacer frente a los obstáculos y lograr lo que se propone.

Instrumentalidad, tiene que ver con el hecho de que cada trabajador tendrá su función y será una parte indispensable par que funcione todo el

engranaje, la propia organización en su conjunto. El objetivo será que el empleado tenga un buen desempeño, que permita obtener los resultados deseados; es decir, tiene que ser una pieza “funcional”, que aporte valor. De ahí el nombre de este concepto

Valencia, tiene que con lo que valora el trabajador. En este sentido habrá algunos que valoran más el sueldo, otros las vacaciones y otros el tiempo libre, etc. El papel del empresario, en este caso, será descubrir qué valoran sus trabajadores, además de conocer qué valor le dan a sus propios resultados o el desempeño obtenido por cada trabajador, será valorado por cada uno de ellos de manera única, de acuerdo a su idiosincrasia.

Vroom, sabía que la motivación esta muy relacionada con el esfuerzo. Así, y por lógica, cuanto más motivados estemos en relación a una tarea o a un objetivo, más nos esforzaremos para lograrlo. Y además, el hecho de que estemos más o menos motivados vendrá determinado por el valor que le otorguemos a dicha tarea u objetivo, es decir, el valor personal que tiene para uno mismo.

2.2.3. Teoría de las tres necesidades de Mc Clelland

Robbins (2014), menciona que a principios de los años 90, David McClelland escribe su teoría de las tres necesidades, en donde define tres tipos de motivaciones compartidas por todas las personas, al margen de su cultura, sexo u otra variable.

Según McClelland, las motivaciones deben ser entendidas como procesos mentales inconscientes.

- **Necesidad de afiliación**

Las personas con una elevada motivación de afiliación tienen fuertes deseos de pertenecer a grupos sociales. También buscan agradar a las demás, por lo que tienden a aceptar las opiniones y preferencias del resto, prefieren la aceptación a la competición y les incomoda las situaciones que implican riesgos y falta de certidumbre.

- **Necesidad de logro**

Quienes valoran alto esta necesidad sienten impulsos intensos de alcanzar metas que comportan un elevado nivel de desafío y no se oponen a tomar riesgos con tal de lograrlos, siempre que sea calculadamente. Estas personas prefieren trabajar solas que en compañía de otras personas y les agrada recibir retroalimentación sobre las tareas que desarrollan.

Esta necesidad está influida por las habilidades personales para proponerse metas.

- **Necesidad de poder**

Aquellas personas en las que predomina la motivación de poder disfrutan compitiendo con otras, con el propósito de ganar y valoran mucho el reconocimiento social y buscan controlar a otras personas, influir en su comportamiento, fundamentalmente por motivos egoístas y personales relacionados con su ego.

2.2.4. Teoría de la equidad de Adams

Robbins (2014), señala que Adams parte de la idea de que la motivación laboral parte de cómo valore el empleado su tarea y la compensación que recibe a cambio, la cual será comparada con la recibida por los demás trabajadores.

Dependiendo del resultado de dicha comparación, el sujeto llevará a cabo diferentes acciones y se verá más o menos motivado: si se considera menos valorado y tratado con inequidad, reducirá su motivación y puede optar por reducir el propio esfuerzo, irse o cambiar la implicación y la percepción de su tarea o compensación. Si la percepción es de que se le está compensando más de lo que debería, por el contrario, tenderá a aumentar la implicación.

En conclusión; el hecho de sentirse justamente tratado o considerado es lo que genera satisfacción e influye en la motivación laboral.

2.3. Bases conceptuales

2.3.1. Motivación

2.3.1.1. Definición

Hellriegel (2009), lo define como el estado emocional positivo o negativo que manifiestan los trabajadores en su centro laboral y que influido por factores internos y externos.

2.3.1.2. Clases de motivación

Chiavenato (2015), describe a las siguientes:

- **Motivación laboral**

Es aquella que está relacionada con el campo laboral, como son: el sueldo, las vacaciones, el status social, la autorealización y desempeño del trabajo

- **Motivación personal**

Se refiere a los elementos que impulsan a una persona a realizar algo o a no hacerlo. La motivación de un ser humano está determinada por un conjunto de necesidades, que acertadamente lo establece Abraham Maslow. La motivación está influida por la satisfacción de realizar un trabajo o lograr una determinada meta, así como por los incentivos por hacer o no hacer un trabajo.

2.3.1.3. Dimensiones de la motivación

Hellriegel (2009), describe a las siguientes dimensiones:

- **Dimensión 1: Factores extrínsecos**

Son los factores higiénicos, aquellos factores externos que no dependen de la propia persona que están en el contexto laboral, pero que influyen sobre el comportamiento y desempeño.

- **Indicador 1: Sueldo y beneficios:** Una retribución económica por el trabajo realizado, es un factor higiénico que está a cargo del empleador o un contratante que debe ser justa y equitativa.

- **Indicador 2: Política de la empresa y su organización:** Los colaboradores están regulados por una política empresarial, que dirección el proceder en el centro laboral hacia el cumplimiento de la meta organizacional.
- **Indicador 3: Relaciones con los compañeros de trabajo:** El trabajador en el centro laboral, siempre tendrá relaciones con otros compañeros de trabajo, desde que empieza la jornada en forma directa e indirecta, así como con sus superiores en la jerarquía organizacional.
- **Indicador 4: Ambiente físico:** El lugar, ya sea una oficina, un área, para realizar las labores es fundamental para su mejor estado emocional.
- **Indicador 5: Supervisión:** La vigilancia permanente que perciben los colaboradores durante la jornada laboral, incomoda a las personas y frecuentemente ocasiona insatisfacción.
- **Indicador 6: Status:** El nivel dentro en una organización empresarial, que refuerza su orgullo y autorrealización.
- **Indicador 7: Seguridad laboral:** Los colaboradores buscan un trabajo que les de seguridad, y que, los incentive y ayude para tener tranquilidad personal y familiar.

▪ **Dimensión 2: Factores intrínsecos**

Son aquellos factores motivacionales que dependen directamente de la propia persona, relacionadas con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta.

- **Indicador 1: Logros y reconocimiento:** Reconocimiento que tiene un colaborador dentro de la organización, Factor que motiva al colaborador.
- **Indicador 2: Independencia laboral y responsabilidad:** Se relaciona con la autonomía de los colaboradores en el centro laboral. La responsabilidad otorga confianza de realizar bien el trabajo, lo cual motiva a los colaboradores.

2.3.2. Desempeño laboral

2.3.2.1. Definición

Robbins (2014), señala que es la performance del trabajador en su centro laboral. Se refiere a la calidad de trabajo. Se trata de cómo se comporta y cómo hace su trabajo y de cómo impacta eso en la empresa, tanto de manera positiva como negativa.

2.3.2.2. Aspectos a evaluar del desempeño laboral

Robbins (2014), considera a los siguientes aspectos importantes:

- Productividad y calidad
- Eficiencia
- Presencia en el centro laboral

- Actitud
- Esfuerzo
- Trabajo en equipo

2.3.2.3. Cualidades de un empleado con buen desempeño laboral

Robbins (2014), describe a las siguientes:

Un buen desempeño laboral está determinado por un conjunto de características intrínsecas a la persona, en este caso positivas, entre las que encontramos:

- **Ser aplicado:** La actitud, el esfuerzo, la disposición de la persona es fundamental para hallar soluciones. La productividad, el interés y compromiso con la empresa repercuten en los resultados.
- **Tener capacidad de aprendizaje:** relacionado en forma directa con el ítem anterior.
- **Ser íntegro:** las organizaciones requieren colaboradores confiables. Esto quiere decir que, los colaboradores de la organización, deben tomar las decisiones integrales y que beneficien a todos.
- **Ser adaptable y flexible:** para mantener la productividad de acuerdo a los cambios que se produzcan en el contexto organizacional.
- **Tener buenas habilidades interpersonales:** capacidad para relacionarse correctamente con equipo de trabajo y con las demás áreas.

2.3.2.4. Dimensiones de la calidad de servicio

Robbins (2014), identificó a las siguientes dimensiones:

- **Dimensión 1: Productividad y calidad** - Un colaborador debe guiarse por metas concretas y cumplirlos oportunamente, lo que es conocido como productividad. Un aspecto que se debe controlar a través de colaboradores productivos, otorgándoles elementos necesarios para que el rendimiento del colaborador sea efectivo.
- **Dimensión 2: Eficiencia** - la eficiencia engloba a la productividad y la calidad en un todo. De esta manera, consiste básicamente en el hecho de que un colaborador realice su trabajo oportunamente, bajo las metas marcadas y que tanto la organización como los clientes satisfagan sus necesidades adecuadamente
- **Dimensión 3: Presencia en el centro laboral.** El colaborador es eficiente, productivo y realiza un trabajo de calidad, cuando están alineados. sus aspiraciones y deseos. Lo que trae consigo una buena relación con el equipo y su ego en la organización. Estos aspectos a pesar de índole emocional deben tomarse en cuenta en la evaluación del desempeño laboral.
- **Dimensión 4: Actitud:** la actitud es clave en el desempeño laboral, porque, incide en la productividad y en el clima laboral.
- **Dimensión 5: Esfuerzo:** es el deseo de hacer bien las cosas y cumplir las metas en el centro laboral.

- **Dimensión 5: Trabajo en equipo:** es el trabajo coordinado de los colaboradores con el resto de integrantes para lograr el efecto multiplicador de sus esfuerzos individuales.

2.4. Dirección Regional de Salud de Cajamarca

A. Generalidades

Es una institución regional enmarcada en un modelo de gestión y atención integral en salud garantizando la atención de la población sobre todo a la más pobre, y vulnerable, a través de paquetes de servicios de salud de promoción, de prevención, recuperación y rehabilitación.

B. Visión

Alcanzar el bienestar biopsicosocial de las personas, familia y comunidad en un entorno saludable, con la prestación de servicios integrales de salud y el fomento del autocuidado.

C. Misión

Garantizar adecuados procesos de gestión para la atención integral de salud a favor de las comunidades de diversas culturas y creencias, proporcionándoles los medios necesarios para salvaguardar su salud, ejerciendo mayor control sobre ella y propiciando la participación activa de la sociedad civil en la región Cajamarca.

D. Local institucional

Figura 1.

Local institucional de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca



Fuente: www.diresacajamarca.com.pe

2.5. Definición de términos básicos

- **Actitud**

Conducta de un individuo respecto a una situación determinada.

- **Desempeño laboral**

Performance o rendimiento de un trabajador en su trabajo.

- **Eficacia organizacional**

Se refiere al logro de los objetivos planeados por un organismo social.

- **Institución pública**

Dependencia del Estado encargada de determinadas actividades en servicio de la colectividad.

- **Motivación**

Estado psicológico de la persona ante un contexto determinado.

- **Objetivos**

Metas. Es algo que se espera alcanzar en un futuro determinado.

- **Recursos humanos**

Personas que trabajan y pertenecen a una organización.

- **Servicios de salud**

Actividades médicas a cargo de una institución de salud como una clínica, una posta o un hospital público o privado.

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis general

La motivación influye directa y significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2021.

3.2. Hipótesis específicas

- Los factores extrínsecos influyen directa y significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2021.
- Los factores intrínsecos influyen directa y significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2021.

3.3. Variables

Variable X:

Motivación

Variable Y:

Desempeño laboral

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Tipo y Diseño de investigación

4.1.1. Tipo de investigación

El estudio es de tipología aplicada porque se aplica en una realidad concreta utilizando conocimientos existentes, en este caso se aplican en el Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca. Hernández y Mendoza (2018)

La investigación es de nivel descriptiva y correlacional, porque realiza un análisis detallado de la situación de la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2021; buscando identificar la correlación entre ambas variables de estudio. Hernández y Mendoza (2018)

4.1.2. Diseño de investigación

La investigación por sus características tiene un diseño no experimental, porque no se manipularon los datos recopilados solo se analizaron e interpretaron de acuerdo a los indicadores de las dimensiones de la motivación y el desempeño laboral.

Transversal porque el estudio se realizó en un momento determinado del tiempo. Hernández y Mendoza (2018)

4.2. Población y Muestra de estudio

4.2.1. Población

La población de estudio está conformada por 19 colaboradores que laboran en el Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca.

4.2.2. Muestra

La muestra es no probabilística, debido a que la población es pequeña y está conformada por los 19 colaboradores que laboran en el Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca.

4.3. Unidad de análisis

La investigación tiene como unidad a los colaboradores del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca.

4.4. Operacionalización de las variables

Tabla 1.*Operacionalización de la variables*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Motivación	Estado emocional de una persona ante una situación en el centro laboral. Hellriegel (2009)	Estado de satisfacción o insatisfacción que manifiesta un trabajador en su trabajo.	Factores extrínsecos Factores intrínsecos	Sueldos y beneficios Política institucional Relaciones interpersonales Ambiente físico Supervisión Estatus Seguridad laboral Logros Reconocimientos Independencia laboral Responsabilidad Promoción Proactividad	Instrumento: Cuestionario Técnica: Encuesta tipo escala de Likert con las siguientes alternativas: Nunca = 1, Casi nunca= 2, A veces (3), casi siempre (4) y siempre (5)
Desempeño laboral	Nivel de rendimiento de un trabajador en el desarrollo de sus labores. Robbins, (2014)	Performance de un trabajador en centro laboral.	Motivación Responsabilidad Liderazgo y trabajo en equipo Formación y desarrollo personal	Cumplimiento de tareas Liderazgo Trabajo en equipo Formación Desarrollo personal	

4.5. Instrumentos y técnicas de recopilación de datos

4.5.1. Instrumento de recolección de datos

Para la recolección se empleó el método inductivo y deductivo, ya que, en base a la teoría de los dos factores de Herzberg, de Mc Clelland, y de Adams; se construyó el marco teórico que le da sustento a la investigación la misma que se aplicó al Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca.

El instrumento utilizado es el cuestionario con preguntas cerradas

4.5.2. Técnicas de recolección de datos

La investigación utilizó la técnica de la encuesta con 5 alternativas de respuesta.

4.6. Técnicas de procesamiento y análisis de la información

La investigación procesó la información recopilada manualmente a través del Microsoft Excel con el que se elaboró las tablas y figuras relacionada con los indicadores de las dimensiones de la motivación y el desempeño laboral, mediante las encuestas aplicadas a la muestra de estudio.

El análisis e interpretación se realizó por cada ítem representado en las tablas y figuras, en función de las variables de la investigación.

El análisis e interpretación tomando en cuenta la siguiente escala de valoración:

Por lo tanto, la valoración se analizó siguiendo los rangos de la siguiente tabla:

Tabla 2.

Escala de valoración de la motivación

Malo	Regular	Bueno
0- 29	30 - 60	61- 90
0%-32%	33%-67%	68%-100%

Tabla 3.

Escala de valoración del desempeño laboral

Malo	Regular	Bueno
0-46	47-94	95-140
0%– 33%	34% - 67%	68% – 100%

La discusión se llevó a cabo relacionando los resultados tanto de la motivación como del desempeño laboral en el Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca.

CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados

5.1.1. Análisis e interpretación

5.1.1.1. Motivación en general

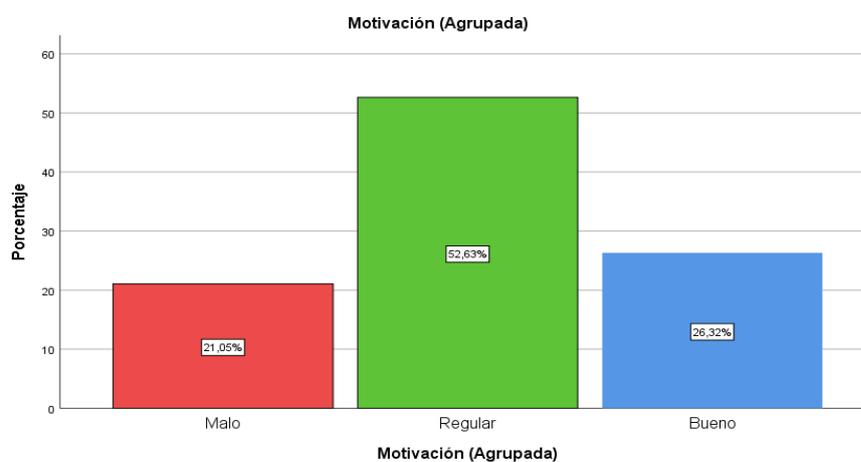
La motivación en el Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca se encuentra en un nivel de "regular" ya que 52.6% lo califica en promedio en cada una de las dimensiones, que se observa en la tabla y figura que se muestran:

Tabla 4.
Motivación en general

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	4	21,1
	Regular	10	52,6
	Bueno	5	26,3
	Total	19	100,0

Fuente. Encuestas aplicadas

Figura 2.
Motivación en general



Fuente. Tabla 4

Análisis e interpretación

De los 19 trabajadores encuestados respecto a la motivación en el Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, el 52.6%, lo califican como "regular"; mientras que el 26.3 lo califican "bueno". Esta situación existente denota que el personal no se siente bien en su centro de labores y es necesario aplicar algunas estrategias que mejoren su actitud y por ende su desempeño laboral.

A. Factores intrínsecos

Tabla 5.

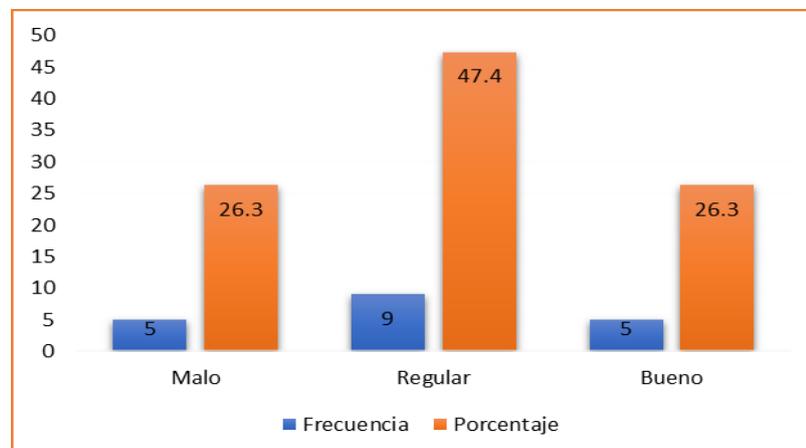
Factores intrínsecos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	4	26,3
	Regular	10	47,4
	Bueno	5	26,3
	Total	19	100,0

Fuente. Encuestas aplicadas

Figura 3.

Factores intrínsecos



Fuente. Tabla 5.

Análisis e interpretación

De los 19 trabajadores encuestados respecto a los factores intrínsecos de la motivación en el Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, el 47.4%, lo califican como "regular"; mientras que el 26.3 lo califican "bueno/malo". Esta situación existente denota que la institución debe aplicar algunas estrategias que mejoren la automotivación de su personal y por ende su desempeño laboral.

B. Factores extrínsecos

Tabla 6.

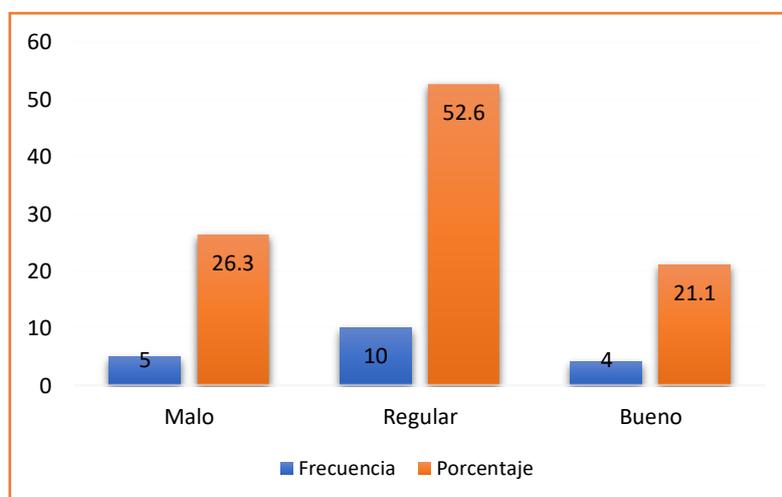
Factores extrínsecos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	5	26,3
	Regular	10	52,6
	Bueno	4	21,1
	Total	19	100,0

Fuente. Encuestas aplicadas

Figura 4.

Factores extrínsecos



Fuente. Tabla 6

Análisis e interpretación

De los 19 trabajadores encuestados respecto a los factores extrínsecos de la motivación en el Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, el 52.6%, lo califican como "regular"; mientras que el 26.3 lo califican "malo". Esta situación existente denota que la institución debe mejorar sus factores extrínsecos que otorga a su personal para aumentar el desempeño laboral.

5.1.1.2. Desempeño laboral en general

Tabla 7.

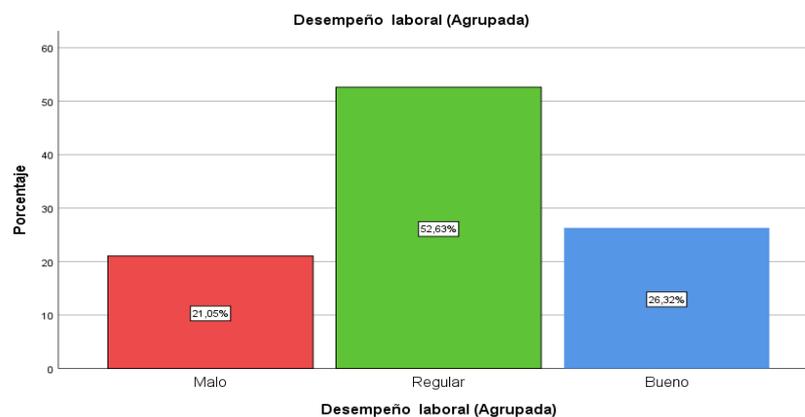
Desempeño laboral en general

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	4	21,1
	Regular	10	52,6
	Bueno	5	26,3
	Total	19	100,0

Fuente. Encuestas aplicadas

Figura 5.

Desempeño laboral en general



Fuente. Tabla 7.

Análisis e interpretación

De los 19 trabajadores encuestados respecto al desempeño laboral en el Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, el 52.6%, lo califican como "regular"; mientras que el 26.3 lo califican como "bueno". Esta situación existente denota que el personal no se siente bien en su centro de labores y es necesario aplicar algunas estrategias que mejoren su actitud y por ende su desempeño laboral.

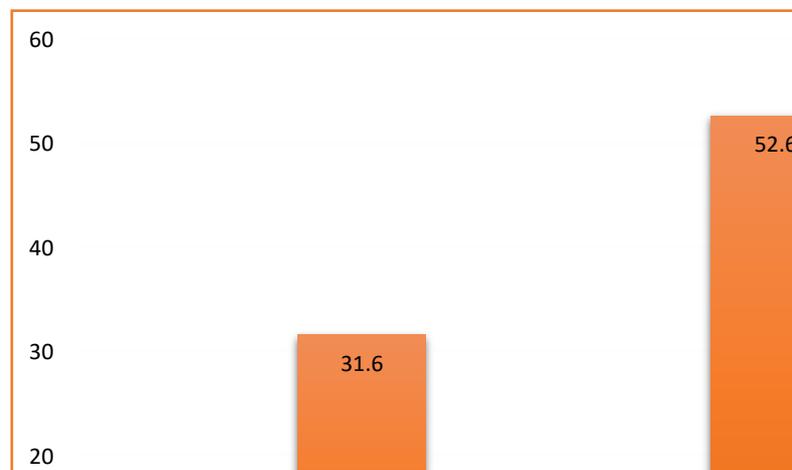
- **Motivación**

Tabla 8.
Motivación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	6	31.6
	Regular	10	52,6
	Bueno	3	15,8
	Total	19	100,0

Fuente. Encuestas aplicadas

Figura 6.
Motivación



Fuente. Tabla 8

Análisis e interpretación

De los 19 trabajadores encuestados respecto a la motivación como dimensión del desempeño laboral en el Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, el 52.6%, lo califican como "regular"; mientras que el 31.6 lo califican como "malo". Esta situación existente denota que el personal no se siente bien en su centro de labores y es necesario aplicar algunas estrategias que mejoren su actitud y por ende su desempeño laboral.

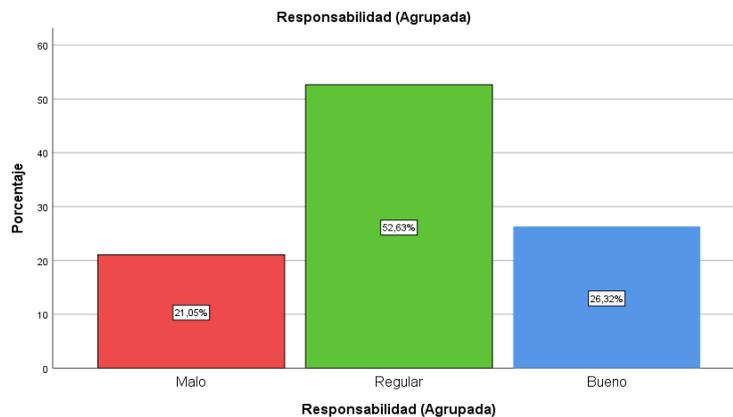
- **Responsabilidad**

Tabla 9.
Responsabilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	4	21,1
	Regular	10	52,6
	Bueno	5	26,3
	Total	19	100,0

Fuente. Encuestas aplicadas

Figura 7.
Responsabilidad



Fuente. Tabla 9.

Análisis e interpretación

De los 19 trabajadores encuestados respecto a la responsabilidad en el Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, el 52.6%, lo califican como "regular"; mientras que el 26.3 lo califican como "bueno". Esta situación existente denota que el personal no se siente bien en su centro de labores y es necesario aplicar algunas estrategias que mejoren su actitud y por ende su desempeño laboral.

- **Liderazgo y trabajo en equipo**

Tabla 10.

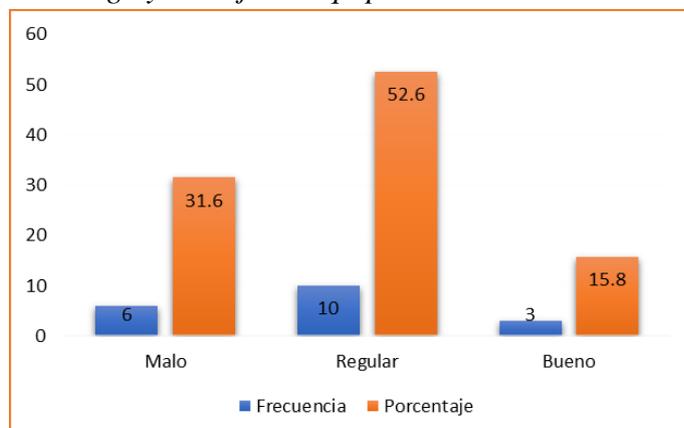
Liderazgo y trabajo en equipo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	6	31.6
	Regular	10	52.6
	Bueno	3	15.8
	Total	19	100,0

Fuente. Encuestas aplicadas

Figura 8.

Liderazgo y trabajo en equipo



Fuente. Tabla 10

Análisis e interpretación

De los 19 trabajadores encuestados respecto al liderazgo y trabajo en equipo en el Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, el 52.6%, lo califican como "regular"; mientras que el 31.6 lo califican como "malo". Esta situación existente denota que el personal no se siente bien en su centro de labores y es necesario aplicar algunas estrategias que mejoren su actitud y por ende su desempeño laboral.

- **Formación y desarrollo personal**

Tabla 11.

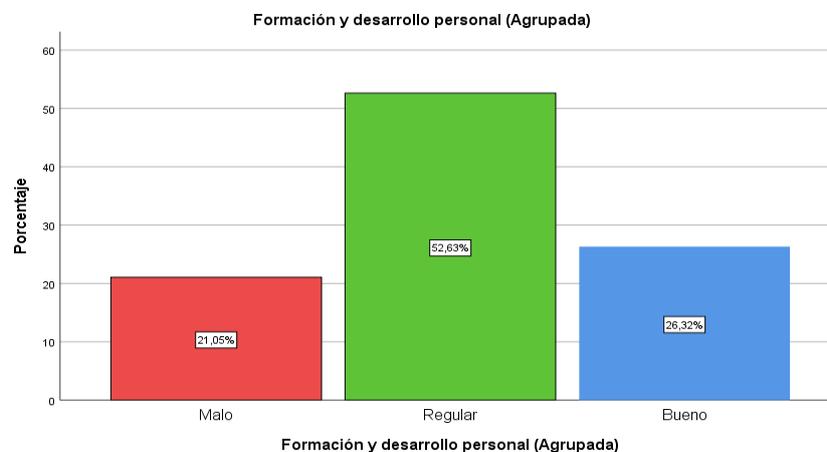
Formación y desarrollo personal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	4	21,1
	Regular	10	52,6
	Bueno	5	26,3
	Total	19	100,0

Fuente. Encuestas aplicadas

Figura 9.

Formación y Desarrollo personal



Fuente. Tabla 11

Análisis e interpretación

De los 19 trabajadores encuestados respecto al Formación y Desarrollo en el Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, el 52.6%, lo califican como "regular"; mientras que el 31.6 lo califican como "malo". Esta situación existente denota que el personal no se siente bien en su centro de labores y es necesario aplicar algunas estrategias que mejoren su actitud y por ende su desempeño laboral.

5.1.2. Discusión de resultados

La investigación buscó determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2021, encontrándose que existe una relación alta entre ambas variables. La motivación es calificada como regular y el desempeño laboral de igual manera, por lo tanto, se comprueba una relación directa.

Estos resultados coinciden con las tesis de:

Con los resultados de la tesis de Santacruz (2017), denominada: la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016, concluye: que los funcionarios tienen un bajo nivel de motivación, relacionada con el trabajo que ellos realizan, debido a que el clima organizacional en el que trabajan. También porque la motivación

influye en el desempeño laboral de los trabajadores debido a la falta de herramientas para mantener un nivel alto de motivación y por lo tanto un mejor desempeño laboral en su centro de labores, que el nivel bajo de desempeño laboral de los trabajadores se debe a las condiciones físicas y ambientales que afecta su rendimiento laboral y disminuye su nivel de motivación, ya que, estas condiciones impiden que el trabajador realice sus responsabilidades correctamente, afectando la productividad empresarial.

Así como, como los resultados de la tesis de Villacis (2016). “*La motivación y su incidencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Pastoral Social Caritas de la Diócesis de Ambato*”, concluye que: el personal tiene un alto nivel de desmotivación, lo cual influye directamente en su performance laboral, con repercusión en la productividad y la fuga de talentos, los factores motivacionales determinantes en el rendimiento laboral: son los sueldos y beneficios sociales, que no son distribuidos en forma equitativa o por el nivel de responsabilidad de cada puesto laboral, lo que afectó directamente al personal.

Rosales (2017), “*Motivación y clima laboral del personal de enfermería de un Hospital Público de Lima – 2016*”, concluye que: existe relación significativa entre la motivación, necesidad de logro, necesidad de poder, necesidad de afiliación y el clima laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital Público de Lima. 2016; puesto que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación de

Rho de Spearman tiene un valor de 0,870; 0,841, 0,836 y 0,835 respectivamente.

De igual modo, con los resultados de la tesis de Inca (2017). “*Motivación y desempeño laboral en el 2BO del hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2016*”. Concluye que: existe relación directa y débil entre motivación y desempeño laboral en el pabellón 2B del Hospital, que existe relación entre motivación y desempeño laboral para personal técnico, que no existe relación entre motivación y desempeño laboral para personal profesional, que existe relación directa y débil entre motivación por necesidad de logro y desempeño laboral en el Hospital., que existe relación entre motivación por necesidad por poder y desempeño laboral en el pabellón 2B, y que existe relación directa y débil entre motivación por necesidad de afiliación y desempeño laboral en el pabellón 2B.

Igualmente, con los resultados de la tesis de Flores y Leiva (2017). *Relación entre la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores del Área de Administración de la DIRESA Cajamarca, 2017*”., concluyen que: existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral con respecto a la supervisión, remuneración y en las oportunidades de los ascensos de los colaboradores, existe un nivel deficiente tanto de satisfacción laboral como del desempeño en los colaboradores del Área de Administración de la DIRESA.

Y, con los resultados de la tesis de Espino (2016) en su tesis "*los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Cajamarca: una propuesta de programa de motivación 2014*". La autora concluye que: los factores motivacionales influyentes en el desempeño del personal administrativo del HRC, son de tipo extrínseco e intrínseco entre los cuales se tiene: a la remuneración, la comodidad física, estabilidad laboral, relaciones interpersonales, ascensos, reconocimientos, capacitación, iniciativa y participación en toma de decisiones, que permitieron el diseño de un programa motivacional, que el personal administrativo del HRC, no está motivado, porque manifiesta insatisfacción, en los factores motivacionales, lo cual trae consigo un bajo desempeño laboral, que los factores extrínsecos influyentes en el desempeño del personal administrativo se encuentran: las remuneraciones, porque no satisface en totalmente sus necesidades elementales. la comodidad física, ya que no existe una disposición adecuada de los recursos materiales que se utiliza y que permita el desarrollo eficiente de su trabajo, la estabilidad laboral, ya que no está en relación al desempeño y las relaciones interpersonales, porque que la relación tanto con sus compañeros y su jefe inmediato tiene influencia en su desempeño y que los factores intrínsecos más influyentes en el desempeño laboral fueron: los reconocimientos, ya que no se otorga reconocimientos e incentivos por las meyas cumplidas, los ascensos, porque no consideran el desempeño para ser acreedor, la capacitación, ya que no es la adecuada para

el desempeño laboral, y permitirles un crecimiento personal y profesional, la iniciativa, y la participación en la toma de decisiones.

5.2. Prueba de hipótesis

Para realizar la contrastación de hipótesis es necesario en primer lugar realizar la Prueba de Kolmorov con lo cual se determina que coeficiente de correlación se debe emplear.

Como la correlación es normal, entonces la Prueba de Correlación a emplear es la de Spearman.

Tabla 12.
Prueba de Kolmorov-Smirnov

		Motivación	Desempeño laboral
N		19	19
Parámetros normales ^{a,b}	Media	59,368	88,8947
	Desv. Desviación	12,1482	15,01072
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0,310	0,319
	Positivo	0,216	0,155
	Negativo	-,0310	-0,319
Estadístico de Prueba		0,310	0,319
Sig. asintótica (bilateral)		0,000 ^c	0,000 ^c

Fuente: Encuestas procesadas en SPSS

Contrastación de la Hipótesis general: La motivación influye directa y significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2021.

Tabla 13.*Correlación entre Motivación y desempeño laboral*

			Motivación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	0,947**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	19	19
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,947**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	19	19

Fuente. Encuestas procesadas en SPSS

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El valor de Correlación de 0,947, significa que existe una correlación muy alta (ver anexo 1), entre la motivación y el desempeño laboral en el Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, lo que denota que a mayor motivación, existirá mejor desempeño laboral.

Contrastación de la Hipótesis específica 1: Los factores intrínsecos influyen directa y significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2021.

Tabla 14.*Correlación entre Factores intrínsecos y desempeño laboral*

			Factores intrínsecos	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Factores intrínsecos	Coefficiente de correlación	1,000	0,946**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	19	19
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,9046	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	19	19

Fuente. Encuestas procesadas en SPSS

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El valor de Correlación de 0,9046, significa que existe una correlación muy alta (ver anexo 1), entre la motivación y el desempeño laboral en el Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, lo que denota que a mayor presencia de los factores intrínsecos, existirá mejor desempeño laboral.

Contrastación de la Hipótesis específica 2: Los factores extrínsecos influyen directa y significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2021.

Tabla 15.
Correlación entre Factores extrínsecos y desempeño laboral

			Factores extrínsecos	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Factores extrínsecos	Coefficiente de correlación	1,000	0,901**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	19	19
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,901**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	19	19

Fuente. Encuestas procesadas en SPSS

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El valor de Correlación de 0,901, significa que existe una correlación muy alta (ver anexo 1), entre la motivación y el desempeño laboral en el Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, lo que denota que a mayor presencia de los factores extrínsecos, existira mejor desempeño laboral.

PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE SOLUCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta que se trata de una institución pública en donde hay muchas restricciones para implementar estrategias formales a pesar que esta en acción la Ley SERVIR y la Ley de Modernización del Estado, se formula una propuesta de solución simple para su inmediata ejecución.

II. PROPÓSITO

La propuesta busca a partir de conocer el estado situacional de las dimensiones de la motivación y desempeño laboral, proponer unas estrategias de solución.

Para tal finalidad se propone un plan de capacitación.

III. RESPONSABLES

Director del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca.

IV. PROGRAMA Y PRESUPUESTO

Actividades	Tema	Expositor	Periodo	Costo
Capacitación	Compromiso	A contratar	Junio 2021	1,000
Capacitación	Trabajo en equipo	A contratar	Julio 2021	1,000
Capacitación	Calidad de servicio	A contratar	Agosto 2021	1,000
Capacitación	Relaciones humanas	A contratar	Septiembre 2021	1,000
Capacitación	Relaciones públicas	A contratar	Octubre 2021	1,000
Capacitación	Capacitación general	A contratar	Noviembre 2021	1,000
Capacitación	Capacitación específicas	A contratar	Diciembre 2021	1,000
		Total		7,000

CONCLUSIONES

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

1. Determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2021.

La investigación encontró que la motivación es percibida como "regular" por los trabajadores del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca. De igual modo, el desempeño laboral también es calificado como "regular" por los estándares establecido en la metodología de la investigación (ver tablas 2 y 3).

2. Determinar la influencia de los factores extrínsecos en el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2021.

La investigación encontró que los factores extrínsecos son percibidos como que tiene una influencia "regular" en el desempeño laboral, por los trabajadores del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca.

3. Determinar la influencia de los factores intrínsecos en el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2021.

La investigación encontró que los factores intrínsecos son percibidos como que tiene una influencia "regular" en el desempeño laboral, por los trabajadores del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca.

4. Elaborar estrategias para mejorar la motivación de los colaboradores del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2021.

Se elaboró una propuesta de estrategias para mejorar la situación tanto de la motivación como del desempeño laboral en el Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca.

RECOMENDACIONES

1. Al Director del área de recursos humanos

Se le recomienda aplicar la propuesta estrategias para mejorar la motivación del personal en Área que permitirá repercutir positivamente en el desempeño laboral del personal.

2. A los colaboradores

Se les recomienda asumir con mayor automotivación sus responsabilidades para mejorar su actitud que redundará en sus relaciones con los usuarios internos, así como con las otras unidades de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca.

REFERENCIAS

- Chiavenato, (2015). *Comportamiento organizacional*. Mc Graw Hill. México.
- Espino, (2016) en su tesis "los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Cajamarca: una propuesta de programa de motivación 2014". (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Cajamarca.
- Flores y Leiva, (2017). *Relación entre la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores del área de administración de la DIRESA Cajamarca, 2017*". (tesis de licenciatura) Universidad Privada Del Norte
- Hellriegel. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Cengage Learning.
- Hernández y Mendoza (2018). *Metodología de la investigación científica*. México: Mc Graw Hill.
- Inca, (2017). "Motivación y desempeño laboral en el 2BO del hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2016". (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.
- Muñoz, (2015). "Análisis del desarrollo de la Gestión del Talento Humano y la incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo", (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Babahoyo-Ecuador.
- Robbins, (2014). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- Rosales, (2017), "Motivación y clima laboral del personal de enfermería de un hospital público de Lima – 2016". (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.

Santacruz, (2017), en su tesis: *La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016*, en la Universidad Central del Ecuador.

Villacis, (2016). “*La motivación y su incidencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Pastoral Social Caritas de la Diócesis de Ambato*”. Universidad Técnica de Ambato-Ecuador.

APÉNDICES

Apéndice 1. Matriz de consistencia metodológica

Título: La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de recursos humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2021.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo influye los factores extrínsecos en el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2021? ¿Cómo influye los factores intrínsecos en el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2021? ¿Cómo se puede mejorar la relación existente entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2021? 	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la influencia de los factores extrínsecos en el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2021. Determinar la influencia de los factores intrínsecos en el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2021. Elaborar estrategias para mejorar la relación existente entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2021. 	<p>Hipótesis general</p> <p>La motivación influye directa y significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> Los factores extrínsecos influyen directa y significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2021. Los factores intrínsecos influyen directa y significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2021. 	<p>Motivación</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>Factores extrínsecos</p> <p>Factores intrínsecos</p> <p>Motivación</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Liderazgo y trabajo en equipo</p> <p>Formación y desarrollo personal</p>	<p>Sueldos y beneficios</p> <p>Política institucional</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Ambiente físico</p> <p>Supervisión</p> <p>Estatus</p> <p>Seguridad laboral</p> <p>Logros</p> <p>Reconocimientos</p> <p>Independencia laboral</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Promoción</p> <p>Proactividad</p> <p>Cumplimiento de tareas</p> <p>Liderazgo</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Formación</p> <p>Desarrollo personal</p>	<p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Técnica:</p> <p>Encuesta tipo escala de Likert con las siguientes alternativas:</p> <p>Nunca = 1, Casi nunca= 2, A veces (3), casi siempre (4) y siempre (5)</p>

Apéndice 2: Cuestionario sobre motivación

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA MOTIVACIÓN

Estimado usuario:

Califique entre 1 a 5 la importancia que usted le otorga a cada una de los siguientes ítems relacionados con la motivación.

Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

Nunca = 1, Casi nunca= 2, A veces (3), casi siempre (4) y siempre (5)

V.1. "X" MOTIVACION LABORAL	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: FACTORES INTRÍNSECOS					
INDICADOR: LOGROS					
1. En la DIRESA consigo las metas establecidas					
2. En la DIRESA consigo consolidarme profesionalmente					
INDICADOR: RECONOCIMIENTO					
3. En la DIRESA se reconoce en forma económica el logro de las metas					
4. En la DIRESA se reconoce en forma no económica el logro de las metas					
INDICADOR: INDEPENDENCIA LABORAL					
5. En la DIRESA tengo autonomía en el desarrollo de mis labores					
INDICADOR: RESPONSABILIDAD					
6. En la DIRESA cumpro con el desarrollo de mis labores establecidas					
7. En la DIRESA tengo predisposición para el trabajo en equipo					
INDICADOR: PROMOCIÓN					
8. En la DIRESA tengo posibilidad de ascender					
DIMENSIÓN: FACTORES EXTRÍNSECOS					
INDICADOR: SUELDOS Y BENEFICIOS					
9. En la DIRESA tengo un sueldo justo y equitativo					
10. En la DIRESA recibo todos mis beneficios de ley					
INDICADOR: POLÍTICA INSTITUCIONAL					
11. La DIRESA cuenta con políticas adecuadas					
INDICADOR: RELACIONES INTERPERSONALES					
12. En la DIRESA la relación con el Director, es muy cordial.					
13. En la DIRESA existe relaciones cordiales con mis compañeros					

INDICADOR: AMBIENTE FÍSICO					
14. En la DIRESA existe una buena infraestructura					
15. En la DIRESA existe los equipos e instrumentos necesarios					
INDICADOR: SUPERVISIÓN					
16. En la DIRESA existe una supervisión adecuada					
INDICADOR: ESTATUS					
17. En la DIRESA soy muy apreciado y reconocido					
INDICADOR: SEGURIDAD LABORAL					
18. La DIRESA proporciona seguridad laboral					

Apéndice 3: Cuestionario para medir el desempeño laboral

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO PARA EL DESEMPEÑO LABORAL

Estimado usuario:

Califique entre 1 a 5 la importancia que usted le otorga a cada una de los siguientes ítems relacionados con el desempeño.

Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

Nunca = 1, Casi nunca= 2, A veces (3), casi siempre (4) y siempre (5)

	VARIABLE “Y” DESEMPEÑO LABORAL	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN					
	INDICADOR: PROACTIVIDAD					
1	Promuevo ideas creativas e innovadoras					
2	Me siento feliz por los resultados que se logra					
3	Tengo motivación por un buen desempeño en las labores diarias					
4	Cumplo con las tareas diarias en el trabajo					
5	Promueve altos niveles desempeño					
6	Se retroalimenta de manera precisa y oportuna					
7	Ayuda a la mejora del desarrollo de las tareas diarias					
	DIMENSIÓN: RESPONSABILIDAD					
	INDICADOR: CUMPLIMIENTO DE TAREAS					
8	Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores					
9	Puede trabajar en forma independiente					
10	Realiza el trabajo en forma metódica y ordenada					
11	Cumple con el horario y registra puntualidad					
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones					
13	Es responsable en el puesto de trabajo					
14	Informa oportunamente al jefe sobre cambios que afecten directamente					
15	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades					
16	Se anticipa a las necesidades y problemas					
	DIMENSIÓN: LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO					
	INDICADOR: LIDERAZGO					
17	Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas					

18	Responde de forma clara dudas del personal del área					
19	Demuestra respeto a su jefe y compañeros					
	INDICADOR: TRABAJO EN EQUIPO					
20	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo					
21	Permite desarrollar el máximo de las capacidades de sus compañeros					
	DIMENSIÓN: FORMACION Y DESARROLLO PERSONAL					
	INDICADOR: FORMACIÓN					
22	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas tecnologías de trabajo					
23	Se prepara adecuadamente para realizar el cambio					
24	Promueve capacitaciones					
	INDICADOR: DESARROLLO PERSONAL					
25	Se desarrolla profesionalmente y logra sus metas					
26	Se desarrolla personalmente					
27	Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos en el logro de los resultados					
28	Recibe preparación para realizar el trabajo					

Muchas gracias

ANEXOS

Anexo 1. Valor y significados de Coeficiente de Correlación de Spearman

Valor	Criterio
$R = 1,00$	Correlación grande, perfecta y positiva
$0,90 \leq r < 1,00$	Correlación muy alta
$0,70 \leq r < 0,90$	Correlación alta
$0,40 \leq r < 0,70$	Correlación moderada
$0,20 \leq r < 0,40$	Correlación muy baja
$r = 0,00$	Correlación nula
$r = -1,00$	Correlación grande, perfecta y negativa