



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN.
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

TESIS

**MOTIVACIÓN LABORAL Y LA RENTABILIDAD DEL HOSPITAL REGIONAL
GUILLERMO DIAZ DE LA VEGA DE ABANCAY, 2017.**

PRESENTADO POR:

GABY ROSAISSELL CRUZ SILVA.

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

ABANCAY - PERÚ

2017

DEDICATORIA

Dedicada a Dios, por su infinito amor y misericordia, y a las personas que se esforzaron por ayudarme a llegar a esta etapa tan linda, mi mamá, mi papá, mi hermanita, mi novio y demás familiares.

A los docentes de mi casa de estudios, aquellos que con su esfuerzo lograron sembrar en mí semillas de sabiduría y valores.

A todos mis compañeros y compañeras que por azar del destino no tuvieron la posibilidad de llegar hasta aquí.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios, mi padre celestial que fue mi guía y mi fuerza de voluntad en el largo camino de la vida y de mi desarrollo profesional hasta ahora; en segundo lugar a cada uno de los que integran mi familia mi madre, mi padre y mi hermanita, por haberme llevado hasta donde estoy ahora.

También deseo agradecer a mi novio, la persona que amo tanto como a mi familia, que estuvo conmigo en todos los momentos que duro este trabajo de investigación y que supo darme motivación para no detenerme y no darme por vencida a pesar de las adversidades.

Agradezco también a mis compañeros de tesis porque gracias a la armonía grupal que me brindaron, hemos logrado alcanzar nuestras metas y encaminar nuestros sueños.

Por último a mis docentes asesores de tesis quienes nos ayudaron en todo momento, y a los demás profesionales que intervinieron en este proceso y supieron hacernos llegar su ayuda de la forma oportuna y adecuada.

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Número de trabajadores del Hospital Regional de Abancay	20
Tabla 2	Trabajadores de la muestra dirigida	21
Tabla 3	Factores Higiénicos.....	48
Tabla 4	Factores Motivantes	49
Tabla 5	Rentabilidad	50
Tabla 6	Factores Higiénicos y Rentabilidad	51
Tabla 7	Factores Motivantes y Rentabilidad	51
Tabla 8	Factores Higiénicos y Rentabilidad	52
Tabla 9	Factores Motivantes y Rentabilidad	53
Tabla 10	Prueba de CHI Cuadrada	54
Tabla 11	Motivación Laboral y Rentabilidad.	55

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Teoría de Dos Factores de Herzberg - Investigación de Herzberg, (F. Stoner, Freeman, & Gilbert JR., 2010)	39
Figura 2: Apreciación sobre Factores higiénicos – fuente: Base de Datos.....	48
Figura 3: Factores Motivantes - Fuente: Base de Datos.....	49
Figura 4: Apreciación sobre Rentabilidad - Fuente: Base d Datos.....	50
Figura 5: Factores Higiénicos y Rentabilidad - Fuente: Base de Datos.	52
Figura 6: Factores Motivantes y Rentabilidad - Fuente: Base de Datos.....	53

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INDICE DE TABLAS	iv
INDICE DE FIGURAS	v
RESUMEN	viii
ABSTRAC	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I	11
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	11
1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.2.1 Delimitación Espacial	15
1.2.2 Delimitación Social.....	15
1.2.3 Delimitación Temporal	16
1.2.4 Delimitación Conceptual	16
1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	17
1.3.1 PROBLEMA PRINCIPAL	17
1.3.2 PROBLEMAS SECUNDARIOS	17
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	17
1.4.2 OBJETIVOS SECUNDARIOS	17
1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.5.1 HIPOTESIS GENERAL.....	18
1.5.2 HIPÓTESIS SECUNDARIAS	18
1.5.3 VARIABLES	18
1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.6.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	18
1.6.2 METODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	19

1.6.3	POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
1.6.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS....	21
1.6.5	JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	21
CAPÍTULO II.....		24
MARCO TEÓRICO		24
2.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
2.2	BASES TEÓRICAS.....	34
2.2.1	Motivación Laboral.....	34
2.2.2	Rentabilidad	42
2.3	DEFINICIÓN DE TERMINOS BÁSICOS	46
CAPÍTULO III.....		47
PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS		47
2.4	ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS	47
2.4.1	Análisis de frecuencias	48
2.4.2	Resultados de Correlación	51
2.4.3	Análisis de tablas Cruzadas	52
2.4.4	Prueba de Hipótesis	54
2.4.5	Presentación De Resultados.....	54
CONCLUSIONES		56
RECOMENDACIONES.....		58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		60
ANEXOS		61

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como fin determinar el grado de relación entre la Motivación Laboral basado en la teoría de dos factores de Herzberg y la Rentabilidad del Hospital Regional Guillermo Díaz De La Vega De Abancay 2017. Para con esto poder ver si existe relación significativa entre estas dos variables.

El procedimiento fue siguiendo los patrones y estructura de un trabajo de investigación formal, en donde se buscó información teórica suficiente y necesaria para dar inicio a la investigación, crear un instrumento de investigación y validarlo por tres expertos, con esto aplicarlo.

Posteriormente se hizo un análisis estadístico mediante encuestas, en donde se uso la escala de Rensis Likert para la calificación de las respuestas. Posteriormente se hizo uso del programa SPSS, para poder observar el grado de relación que tienen cada uno de los factores de Herzberg y la rentabilidad, y demostrar la hipótesis planteada.

El resultado de la encuesta fue que existe una relación significativa entre la motivación laboral y la rentabilidad del hospital regional de Abancay, que su correlación es directa y buena, la relación de los factores higiénicos y de motivación de Herzberg están relacionados significativamente cada uno de ellos con la variable Rentabilidad. Con esto se logró probar las Hipótesis y se dio las respectivas conclusiones y recomendaciones.

Entonces resulta que son muchos los factores que influyen en el incremento de la rentabilidad-eficiencia de la institución, y con la presente investigación se ha identificado que uno de esos factores es la motivación laboral. Se ha encontrado una relación significativa entre motivación laboral y rentabilidad, relación que podría dar origen a una nueva visión de crecimiento económico y no solo tener a una institución monótona encargada de cumplir presupuestos y prestar un servicio, en nuestra opinión, no muy buena.

Palabras clave: Motivación Laboral, Rentabilidad, Eficiencia, Crecimiento económico, Presupuesto.

ABSTRAC

The present research was aimed at determining the degree of relationship between Labor Motivation based on Herzberg's Two Factor Theory and the Profitability of Guillermo Diaz De La Vega De Abancay Regional Hospital 2017. In order to see if there is a relationship between these two variables.

The procedure followed the patterns and structure of a formal research work, where theoretical information was sought sufficient and necessary to initiate research, create a research instrument and validate it by three experts, with this to apply it.

Subsequently a statistical analysis was done using surveys, where the Rensis Likert scale was used for the qualification of the responses. Subsequently, the SPSS program was used to observe the degree of relationship between each of the Herzberg factors and the profitability and to demonstrate the hypothesis.

The result of the survey was that there is a significant relationship between labor motivation and the profitability of the Abancay regional hospital, that its correlation is direct and good, the ratio of hygienic and motivational factors of Herzberg are significantly related to each one of them with the variable Profitability. With this it was possible to test the Hypotheses and gave the respective conclusions and recommendations.

So it turns out that there are many factors that influence the increase of the profitability-efficiency of the institution, and with the present investigation it has been identified that one of these factors is the labor motivation. A significant relationship has been found between labor motivation and profitability, a relationship that could give rise to a new vision of economic growth and not only have a monotonous institution in charge of fulfilling budgets and provide a service, in our opinion, not very good.

Key words: Labor Motivation, Profitability, Efficiency, Economic growth, Budget.

INTRODUCCIÓN

Desde el punto de vista contable, la rentabilidad ha sido estudio de múltiples investigaciones, el reconocimiento de los principales factores que mejoran la eficiencia de una institución es casi de interés universal para la sociedad en general.

Ahora las instituciones públicas como los hospitales hacen uso de recursos del estado, con el objetivo de brindar cada vez un mejor servicio; pero el personal que labora en las instituciones públicas deben tener también el mismo grado de motivación que el que se encuentra en instituciones privadas. Porque tendríamos que separarlos como mundos distintos, acaso los trabajadores del sector público no trabajan por los mismos motivos que el personal privado.

Ahora desde el punto de vista económico hemos dado una visión pobre a las entidades públicas, medimos su rentabilidad en medida a sus pacientes atendidos, pero tomando en cuenta los Principios regulatorios del Sistema Nacional de Presupuesto como: Equilibrio Presupuestario, Eficiencia en la ejecución de los fondos públicos, Transparencia presupuestal entre otros. Todos ellos guían los objetivos que se desean lograr con el presente trabajo de investigación.

Todo esto conlleva a que la rentabilidad del hospital regional de Abancay se da en función del nivel de motivación que sus trabajadores poseen según la teoría de dos factores de Herzberg, para brindar un adecuado servicio.

Una vez analizando la teoría buscamos un instrumento adecuado que nos ayude a ver la existencia de relación entre nuestras variables y la rentabilidad (Eficiencia) y ver si el grado de relación es significativa.

Entonces analizamos mediante un cuestionario, que viene a ser el instrumento utilizado en este trabajo, y buscamos medir la relación existente entre estas dos variables, y así usando un análisis estadístico para las repuestas obtenidas, nos ayudó a establecer una conclusión que ayudará a modificar la visión precaria que se tiene de las entidades públicas y así buscar una mejora en la existencia de rentabilidad en las entidades públicas.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Para la búsqueda de rentabilidad, eficiencia, productividad y otros términos positivos en una institución, existen muchos factores que contribuyen hacia el alcance de estas metas. Y según muchos estudios como Goteborg (Suecia), demuestran que el personal motivado es más eficiente y productivo.

En una visión mundial, Según el estudio realizado en ciento cuarenta y siete países por la empresa Gallup, en diferentes categorías Laborales, comprobaron que sólo el 13 por ciento de las personas que trabajan está motivado, el 63 por ciento está desmotivado y el 24 por ciento restante está activamente desmotivado (Fischman & Matos, 2014, pág. 142), en su obra motivación 360°.

El Perú está incluido en ese estudio, esto nos demostraría que existe un alto nivel de personas “activamente desmotivadas”, y teniendo en cuenta que estos son un parasito económico y social, tenemos que empezar a tomar medidas

Según la revista Gestión, El diario de economía y negocios del Perú (2015), “Según el último estudio de Deloitte, En el Perú, el 50% de los ejecutivos cita la problemática de cultura organizacional y falta de compromiso como muy importante, debido a la falta de factores motivacionales” (pág. 1), Se encontró que muchas de las entidades nos dan a conocer que la motivación laboral está en decadencia en nuestro país y por ende en nuestras localidades, como es el caso de Abancay.

Se ha identificado que la posible existencia de insatisfacción, falta de motivación en los servidores públicos sería tal vez uno de los motivos por el cual existe falta de rentabilidad y falta de eficiencia en los servicios brindados por las entidades públicas, el mismo gerente de la Gerencia Regional de Salud - GERESA, Gustavo Rondón, confesó que se siente limitado con el presupuesto que maneja. Hace falta una reestructuración en Salud, que no es un problema del sistema, sino un problema de personas; "El problema es que no tienes mucho presupuesto, no tienes buenos gerentes y los trabajadores no hacen bien sus labores. Tenemos que capacitar y sensibilizar al personal médico" (La República, 2017, pág. 2).

La falta de compromiso incluso tiene relación con un tema, que sin mucho estudio se sabe que atrasa el crecimiento económico en las instituciones públicas, como es LA CORRUPCIÓN, tema que la Presidencia del consejo de Ministros reconoce, pues La V Encuesta Nacional sobre Corrupción presentada por Proética (diciembre 2008) nos permitió ver a grandes rasgos algunos niveles de. El 57% de entrevistados en Lima y el 52% en provincias consideró que la corrupción es el principal problema que enfrenta el Estado y todos saben que eso atrasa el desarrollo del país. Los peruanos entrevistados consideraron que la coima y el soborno (39%), los robos (13%), los actos ilícitos en general (10%), actuar en beneficio propio (6%), la malversación de fondos (6%) y el abuso de poder y autoridad (5%) constituyen los principales tipos de corrupción, según su respuesta espontánea.

Para los ciudadanos la interposición de denuncias frente a los actos de corrupción no resulta efectiva. El 92% de los entrevistados indicó que no denunciaba un pedido de coima o soborno para no meterse en problemas (24%) o porque consideraba

que la denuncia no serviría de nada (20%), no podría probarla (15%) o terminaría perjudicado

(14%). La desconfianza de la ciudadanía en el sistema de lucha contra la corrupción termina destruyendo la institucionalidad pública, aun cuando el 57% de entrevistados sabía dónde denunciar dichos actos. Con todo esto se quiere hacer notar que el cambio esta en la conducta y corazón de las personas.

Por otro lado se ha identificado que nuestro país presenta problemas de infraestructura y activos como nos indica el censo del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en la encuesta que se realizó el año 2014, en el cual nos muestra que contamos con solo 15 instituciones de Salud especializados, de los cuales ninguno se encuentra en la región de Apurímac. Situaciones así no contribuirán a la mejora en la rentabilidad de las instituciones públicas y peor aún en la calidad y eficiencia del servicio prestado, será que existe algún factor que conduzca a estos resultados. Será posible que estos dos problemas de insatisfacción y pésima calidad en los hospitales estén relacionados.

Según los Principios Regulatorios del Sistema Nacional de Presupuesto, la eficiencia en la ejecución de los fondos públicos, es una de las bases sobre el cual se guían las actividades de una institución pública donde nos indica que la ejecución del presupuesto debe estar orientada a lograr resultados con eficiencia, eficacia, economía y calidad. Con esto se ha identificado que las instituciones públicas buscan eficiencia, pero como conseguirlo si las instituciones tal vez desconocen los factores que estén relacionados con ello.

En el sector público toda actividad debería ser rentable de alguna forma, pues de no ser así, la entidad estaría siendo financiada por alguien, en este caso el estado y por una cuestión de simple ética, mejor será que la actividad valga la pena para el conjunto de los ciudadanos y que no se trate de que unos paguen el despilfarro o derechos discutibles de otros. El dinero público es de todos y son muchas las actividades que se pueden encontrar que cumplen las condiciones señaladas y, como consecuencia, tal vez no todas las actividades del sector público sean rentables, en el peor de los casos no llegan al nivel de eficientes.

La rentabilidad es un índice de eficiencia que, siendo imperfecto, enciende una alarma que no se puede ignorar cuando desciende. La imperfección del indicador

permite que la ineficiencia exista en el sector público y que sólo exista una preocupación por la eficiencia cuando el indicador disminuye a valores bajos.

Nuestro país puede también buscar maneras de mejorar la eficiencia y buscar rentabilidad como otros países ya lo están buscando, así por ejemplo España que encamina su decisión en los años 70, como nos cuenta Miren Etxezarreta, (1991), “entre 1977 y 1990 el sector público ha experimentado cambios notables que no sólo son resultado de los avatares de la política gubernamental sino que reflejan las transformaciones de la economía española”. (pág. 229). De igual manera podemos iniciar y encaminar los pasos de nuestra economía pública. Entonces sería necesario partir desde la investigación de conocer aquello que nos puede llevar a ello.

Por ejemplo en Venezuela, en el libro de Nelson, se realizó un análisis al número de camas de instituciones de la salud tanto públicas como privadas, con esto pudieron observar que los servicios privados tienen un valor añadido seis veces más que el sector público, pero “Tal diferencia se explica por el pago de menores niveles de remuneración al personal médico y paramédicos, por el margen de rentabilidad de la inversión privada” (Croese P., 2002, pág. 26). Entonces se constituye una hipótesis de que una minoría de los gastos que realizan en salud se paga a establecimientos públicos y una mayoría a los privados como las Clínicas.

Al respecto el Dr. Ramón Granados de la Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS) mencionó que el Ministerio de Salud (MINSA) como ente rector de la salud en el país, retome la problemática hospitalaria y la aborde desde una perspectiva de redes integradas de servicios de salud que supere el enfoque hospitalario curativo basado en la enfermedad y en la forma tradicional y de emergencia.

En la actualidad el Perú no es ajeno a la realidad de la Región en la que los hospitales forman parte de sistemas fragmentados y segmentados, su modelo de atención está fuertemente orientado a lo curativo y tiene como eje la actividad en relación a la cama hospitalaria, la cual concentra el gasto económico.

Al hacer un pequeño sustento de presupuesto fiscal en el presente año, la Ministra de Salud Patricia García Funegra indicó que se requerirán al menos S/ 19,030.63 millones para los proyectos que se encuentran en la fase de pre inversión e inversión. Hay que definir CUÁNTO SIGNIFICARÁ DESTABAR PROYECTOS PARALIZADOS. Existen proyectos de infraestructura iniciados por gobiernos regionales y locales NUNCA INFORMADOS AL MINSA. Adicionalmente se

requerirán al menos S/ 2,888 millones para la puesta en operación y mantenimiento de los 293 proyectos de inversión. Problemas por carencia de suficientes recursos humanos. Toda esta inversión pendiente de ejecutar y los gastos para la operación y mantenimiento representan al menos S/ 21,918.63 millones.

Todo esto nos lleva a analizar y buscar nuevas maneras de dar soluciones a estos problemas, buscar factores que tal vez no se están tomando en cuenta o que se creían hasta ahora superfluas. Y desde el punto de vista del autor el trabajo adecuado y motivado de los funcionarios pueden ayudar en un mejor control del manejo de los presupuestos, funciones realizadas y busca de mejor eficiencia y rentabilidad.

Para esto necesitamos primero saber si la motivación laboral tiene o no relación significativa con la búsqueda de crecimiento económico y rentabilidad, conocer el grado de relación entre estas dos variables, que a ojos de la autora son las variables que mas intervienen en la búsqueda de la solución a los problemas existentes en las instituciones públicas. Por ende nuestro principal problema parte de conocer el grado de relación que existiera entre la Motivación laboral y la rentabilidad.

1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Delimitación Espacial

El presente trabajo de investigación del grado de relación existente entre Motivación Laboral y Rentabilidad se desarrolló en el Hospital Regional Guillermo Díaz De La Vega De Abancay, institución pública que labora al servicio de la salud y está identificada con RUC N° 20527004269 y domicilio fiscal en la Av. Daniel A Carrión Nro. S/N Apurímac - Abancay - Abancay.

1.2.2 Delimitación Social

El grupo social objeto de estudio son los trabajadores de El Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, puntualizando que se direccionó la población sobre el personal administrativo contable, quienes se encuentran mas inmersos y relacionados con las variables de investigación, grupo que se encuentra en las siguientes áreas:

- Dirección de Planeamiento Estratégico.

- Oficina de recursos humanos.
- Unidad de Logística.
- Unidad de Patrimonio.
- Unidad de economía
- Unidad de Tesorería.
- Unidad de archivo central
- Unidad de Mantenimiento y Serv. Gen.

1.2.3 Delimitación Temporal

La presente investigación tuvo una duración de seis meses, se dio inicio en el mes de marzo y culmino en el mes de Agosto del presente año 2017. Y la información recolectada fue con el personal activo del mes de Agosto – 2017.

Investigación que presentó algunos retrasos, debido a los problemas cotidianos que presentan todas las instituciones públicas, de nuestro país, durante el primer trimestre del año. Y su contante burocracia al momento de brindar información.

1.2.4 Delimitación Conceptual

La existencia de experto autores y conocedores del tema son bastantes, pero en la presente investigación, para la descripción conceptual sobre motivación laboral se tomó en cuenta la teoría bifactorial o de dos factores de Herzberg se hicieron uso del libro “Administración” de F. Stoner, Freeman, & Gilbert JR., 1996, que ve a la motivación como un grado de compromiso de la persona con una institución. Al igual que use el libro de Motivos y Motivación en la empresa de Vélaz Rivas, 1996, pues recomienda no tomar a la motivacion como solo un estimulo mas.

Para un punto cualitativo ver a la rentabilidad como una dimensión monetaria de eficiencia que puede medir, en parte, el grado de satisfacción psíquica de los individuos, pero no en su totalidad. Parada Daza, José Rigoberto 1988, en su libro “Rentabilidad Empresarial”. Que a su vez nos brinda los ratios de rentabilidad para adecuarlos según los activos de una institución o los servicios que brinda.

1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 PROBLEMA PRINCIPAL

¿Cuál es el grado de relación entre La Motivación Laboral y La Rentabilidad del Hospital Regional Guillermo Díaz De La Vega De Abancay 2017?

1.3.2 PROBLEMAS SECUNDARIOS

- ¿Cuál es el grado de relación entre los factores Higiénicos y la rentabilidad del Hospital Regional Guillermo Díaz De La Vega De Abancay 2017?
- ¿Cuál es el grado de relación entre los factores motivantes y la rentabilidad del Hospital Regional Guillermo Díaz De La Vega De Abancay 2017?

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar el grado de relación entre la Motivación Laboral y la Rentabilidad del Hospital Regional Guillermo Díaz De La Vega De Abancay 2017.

1.4.2 OBJETIVOS SECUNDARIOS

- Determinar el grado de relación de los factores higiénicos y la rentabilidad del Hospital Regional Guillermo Díaz De La Vega De Abancay 2017.
- Determinar el grado de relación de los factores motivantes y la rentabilidad del Hospital Regional Guillermo Díaz De La Vega De Abancay 2017.

1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 HIPOTESIS GENERAL

El grado de relación es significativa, entre la motivación laboral y la rentabilidad del hospital regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay 2017,

1.5.2 HIPÓTESIS SECUNDARIAS

- El grado de relación es significativa, entre los factores higiénicos y la rentabilidad del hospital regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay 2017.
- El grado de relación es significativa, entre los factores motivantes y la rentabilidad del hospital regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay 2017.

1.5.3 VARIABLES

1.5.3.1 Motivación Laboral

“La Motivación es una característica humana que contribuyen al grado de compromiso de la persona. Incluye factores que ocasionan, canalizan y sustentan la conducta humana”. (F. Stoner, Freeman, & Gilbert JR., 2010, pág. 485).

1.5.3.2 Rentabilidad

“El concepto de rentabilidad es, pues una dimensión monetaria de eficiencia que puede medir, en parte, el grado de satisfacción psíquica de los individuos, pero no en su totalidad”. (Parada Daza, 1988, pág. 15)

1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

1.6.1.1 Tipo de investigación

Tomando como fuente teórica el libro de Carrasco donde nos indica que el tipo de Investigación Básica o Pura es “Es la que no tiene

propósitos aplicativos inmediatos, pues sólo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad” (Carrasco Diaz, 2009), la presente investigación es de tipo BÁSICA O PURA.

1.6.1.2 Nivel de investigación

En vista a que el nivel correlacional es cuando se “Asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 81). Se ha identificado que nuestro trabajo tiene un nivel de investigación CORRELACIONAL, pues se analizará dos variables y el grado de relación que existirá entre ellos.

1.6.2 METODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.2.1 Método de investigación

Como analizaremos teorías generales y posteriormente la aplicaremos en el caso particular del Hospital Regional de Abancay, entonces se concluye que la presente investigación tiene un MÉTODO DEDUCTIVO; tal como lo indica Morán Delgado & Alvarado Cervantes (2010), “Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares”. (pág. 12).

1.6.2.2 Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es NO EXPERIMENTAL tomando como fuente teórica el libro de Sampieri, la investigación no experimental son: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” de (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, págs. 120-125), de tipo TRANSVERSAL O TRANSECCIONAL, pues “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 151).

1.6.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.3.1 Población

Según el libro de Hernández Sampieri et. al (2010), Población o universo viene a ser el “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (pág. 174), Y para la presente investigación ello vendría a ser los trabajadores del Hospital Regional Guillermo Díaz De La Vega De Abancay, que vienen a ser la suma de 534 colaboradores, en promedio de los últimos cuatro meses, según su planilla de remuneraciones y sus declaraciones en SUNAT, es de:

Tabla 1 *Número de trabajadores del Hospital Regional de Abancay*

Periodo	N° de Trabajadores
2017 – 01	603
2017 – 02	510
2017 – 03	511
2017 – 04	511

Fuente: Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria.

1.6.3.2 Muestra

Para seleccionar nuestra muestra, consideraremos el libro de Hernández Sampieri et. al. (2010), nos indica que el tipo de muestra No probabilístico o dirigido viene a ser el “Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación” (págs. 173). Y después de un análisis se ha decidido seleccionar solo a los colaboradores que nos puedan brindar la información necesaria o que estén relacionados directamente con las variables de investigación. Como es el caso de la variable “rentabilidad” y se ha concluido que dichas personas serían el personal Administrativo Contable, los cuales son:

Tabla 2 *Trabajadores de la muestra dirigida*

AREAS	N° TRABAJADORES
Dirección de Planeamiento Estratégico	9
Oficina de Recursos Humanos	12
Unidad de logística	6
Unidad de Patrimonio	5
Unidad de Economía	4
Unidad de Tesorería	4
Unidad de Archivo Central	5
Unidad de Mantenimiento y Serv. Gen.	7
TOTAL	52

Fuente: Encuesta Realizada.

Entonces la muestra representada por la letra “n” viene a ser n= 52

1.6.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1.6.4.1 Técnicas

Encuesta.- es un método que se realiza por medio de técnicas de interrogación, procurando conocer aspectos relativos a los grupos. Para entender como para justificar la conveniencia y utilidad de la encuesta (García Córdova, 2004, pág. 19)

1.6.4.2 Instrumentos

Cuestionario.- El instrumento mas adecuado a usar en esta investigación, fue el cuestionario, el cual se aprobó por 03 expertos, sustentando esta decisión (García Córdova, 2004, pág. 24).

1.6.5 JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.5.1 Justificación

El presente trabajo de investigación contiene distintas definiciones, teorías y conceptos sobre motivación laboral y rentabilidad. Definiciones obtenidas de diversas fuentes y diversos autores, los cuales serán de gran utilidad en la ampliación de conocimientos teóricos y visión

de los directivos y demás personas que puedan llegar a revisar el presente trabajo.

Permite que los beneficiarios de la institución Hospital Guillermo Díaz de la Vega, lleguen a involucrarse y se informen de mejor manera, respecto a la realidad institucional sobre la motivación laboral y la rentabilidad. Y si dichas variables tienen una relación significativa que explique la situación crítica de las instituciones públicas de salud.

Realiza un aporte a las masas de investigadores que encontraran en el presente trabajo, una guía y un cimiento para las futuras investigaciones de similar envergadura. O trabajos experimentales que mejoren la situación de las instituciones de salud públicas.

1.6.5.2 Importancia

Desde el punto de vista social, podrá cambiar la visión que tenemos al pensar que las empresas e instituciones públicas no pueden alcanzar niveles de rentabilidad y conseguir conjuntamente mayor eficiencia en el gasto de su presupuesto.

Porque ampliando la visión de las personas indicadas se puede tal vez, encontrar nuevas formas de mejorar la economía y eficiencia de las instituciones del estado, que tanto esfuerzo hacen por servir de mejor manera. Además se podrá tal vez alcanzar un crecimiento con nuevos métodos distintos a los tradicionales, que hasta el día de hoy no lograron mucho.

Si ya el estado, en su búsqueda de mejores resultados, aplica técnicas de control interno, tecnologías de información, entre otros no es hora de replantear y buscar cambios psicológicos que hasta el momento se creen sin relación alguna con la economía; y peor aún creer que las instituciones públicas no pueden alcanzar rentabilidad. La motivación e identidad en las personas, tal vez sea el medio de cambio y reestructuración en los métodos tradicionales que maneja el estado para alcanzar los niveles económicos deseados.

Pues no solo mejorando la motivación laboral en los trabajadores públicos mejoraremos la calidad del servicio, sino que también podríamos

alcanzar tener mayores ingresos. El presente trabajo en parte busca mejorar la eficiencia en los hospitales, brindando la teoría y prueba suficiente de que los hospitales públicos pueden pasar de ser meros centros de curación y pasar a ser centros que cuenten con toda forma de especialización capaz de acudir a las mas imprevistas emergencias y salvar la mayor cantidad de personas. Y con ello a la par lograr competitividad con las grandes industrias de la Salud, como las clínicas y las empresas de seguros, que hoy en día son las entidades que se benefician del público por su alto nivel de calidad y eficiencia, que en muchas encuestas ya ha sido demostrada. Y con ello los ingresos podrían mejorar los activos e ingresos de los hospitales públicos y a la vez prestar un mejor servicio y ayuda a las personas que menos tienen.

1.6.5.3 Limitaciones

Las limitaciones que se presentaron durante la realización del trabajo fueron la escases de antecedentes similares al presente trabajo de investigación, con variables iguales, el cual llevo a la utilización de investigaciones con al menos una variable en común.

Se tuvo inconvenientes en la recolección de datos, pues los trabajadores o servidores públicos no cuentan con mucho ánimo de apoyar, ni actitud caritativa con investigaciones relacionados a temas económicos o de su desempeño.

La dificultad geográfica en los constantes viajes de la ciudad del Cusco a la ciudad de Abancay fue una limitante mas, que y mas aún con unas trabas que algunas autoridades universitarias ocasionaron, con la falta de apoyo y desinterés.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Eugenia Ditieri, (2013), en su investigación titulada “Impacto de la Motivación en la Rentabilidad de la Fuerza de Ventas, caso banco cooperativo privado de la ciudad de venado tuerto”, tesis realizada en la Universidad Abierta Interamericana; para obtener el grado de Contador Público; nos menciona que su investigación fue realizada con el objetivo de Demostrar el impacto de la motivación en la rentabilidad de la fuerza de ventas en el banco cooperativo privado de la ciudad de Venado Tuerto.

El trabajo se realizó de forma experimental de tipo cualitativo, utilizando la entrevista como instrumento de recolección de información. De acuerdo a las entrevistas realizadas a los empleados del área comercial, se observa los siguientes resultados:

La mayoría de los empleados sienten ser reconocidos y valorados por la empresa. Muy pocos de ellos expresan que en algunas oportunidades lo sienten. Ya que declaran que no cuentan con el reconocimiento económico esperado de acuerdo a la función que ejercen, sus conocimientos y trayectoria laboral en la Entidad.

Todos ellos destacan en mayor o menor medida que sus opiniones son siempre escuchadas y respetadas cuando se realizan mensualmente reuniones de personal con los jefes de afea y gerentes, en donde se tratan temas relacionados con la operatoria, novedades, cambios a realizar, formas de trabajo y seguimiento del plan comercial.

Los entrevistados están de acuerdo en que la empresa les brinda aspiraciones de crecimiento profesional. La organización se preocupa por su formación enviándolos a cursos a su casa central y luego realizar dicha capacitación en otra sucursal distinta en la que trabajan por un determinado periodo de tiempo, a fin de adquirir mayores conocimientos y relacionarse con otros compañeros de trabajo para intercambiar distintas experiencias y formas de trabajo. Se llevan a cabo actividades y seminarios conjuntamente con los integrantes de las comisiones de asociados a fin de reforzar y mejorar el desempeño en la parte institucional operativa y comercial.

Conclusiones: De acuerdo al análisis teórico realizado se observa que la implementación de un correcto plan motivacional beneficia tanto al empleado como al empleador. Determinamos así la importancia de la motivación en los integrantes de una organización. Un alto nivel de motivación genera un alto nivel de productividad y rendimiento. Las empresas deberán determinar su plan motivacional acorde a sus objetivos, valores, cultura y personal involucrado.

Aplicando estrategias de motivación se logra que el empleado se encuentre involucrado en la empresa y en el futuro organizacional, ya que este generara un rendimiento mucho mayor que en condiciones opuestas no generaría. Un empleado que se siente reconocido y valorado, incrementa significativamente su confianza, lealtad, creatividad y esta dispuesto a modificar sus conductas y formas de trabajo a fin de complementar con las exigencias requeridas de su puesto de trabajo.

Las empresas no solo deben encargarse de gestionar un correcto plan motivacional sino que este resulte dinámica y sea sustentable en el tiempo. Es decir, mantenerlo y promoverlo basándose en un marco de trabajo adecuado, en la calidad de gestión, en una comunicación concreta y positiva y en la habilidad de poder transmitir su visión empresarial a todos sus miembros.

Observamos como elemento fundamental para la empresa y los trabajadores, la inversión destinada al desarrollo y capacitación. De esta manera la empresa contara con un personal altamente calificado generando ventajas competitivas con respecto a otras empresas del sector. A los empleados los beneficiara ya que estarán capacitados para enfrentar las adversidades de su labor diaria y le permitirá incrementar sus habilidades y enriquecer su puesto de trabajo.

El ambiente debe ser óptimo para que el personal jerárquico como sus trabajadores mantenga relaciones de compañerismo y respeto. Propiciar un ambiente sano y agradable permite que el personal se desarrolle de manera íntegra en sus funciones y contagie esa energía para con sus pares.

Sum Mazariegos (2015), Cuyo título es “Motivación y Desempeño Laboral”, estudio que realizó con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, trabajo de investigación realizado en la universidad Rafael Landívar, para obtener el título de Psicología Industrial/ Organizacional en el grado académico de licenciada. Todo esto con el objetivo General 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.

Para su investigación utilizó la fiabilidad y significación de la media aritmética, donde Achaerando en el 2012 establece que para la comprobación de la hipótesis, debido al tipo de investigación, se debe establecer una estadística de la información obtenida, con el fin de evidenciar la asociación o no, entre las variables de estudio. Para el trabajo de campo se empleó una escala de Likert y una prueba psicométrica llamada escala de Motivaciones Psicosociales.

Los resultados obtenidos a través de la escala de Likert se observó, que el desempeño se ve reflejado en la motivación que le brinden a ellos ya que elevara la oportunidad para poder optar y tener un crecimiento en la empresa, los resultados obtenidos de la investigación se encuentra con significación y fiabilidad lo que comprueba el objetivo general, la motivación si influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de la zona 1 de Quetzaltenango.

Según los resultados obtenidos de la presente investigación determina que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. La prueba estandarizada Escala de Motivaciones Psicosociales, aplicada a los colaboradores para medir el nivel de

motivación, evalúa diferentes factores, como lo son, aceptación e interacción social, reconocimiento social, autoestima/ auto concepto, autodesarrollo, poder, seguridad, obtuvieron diferentes puntuaciones en su mayoría atas las cuales se tomaron dos aspectos a calificar y fueron incentivo y satisfacción.

La motivación produce en el personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, realizar las actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo, y que ellos se sientan satisfechos al residir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral.

Se verificó a través de la escala de Likert, 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.

El desempeño laboral de los colaboradores se logró observar a través de la escala de Litkert, que se aplicó a los colaboradores de la empresa, las notas obtenidas de cada ítem fueron la mayoría favorables para la investigación y estadísticamente los resultados se encuentran dentro de la significación y su fiabilidad.

Bedodo Espinoza, (2006), en su investigación de título motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica, Tesis para optar el título de psicólogo, que tiene como objetivo General “conocer y comunicar la relación entre los conceptos de motivación en el trabajo y las compensaciones. El presente estudio corresponde a una investigación de orientación teórica realizada a través de una indagación bibliográfica que se fundamentó en diferentes conceptos y construcciones teóricas extraídos de textos, ensayos, documentos, monografías e investigaciones académico – profesionales que conformaron el material bibliográfico, que permitió realizar el análisis del problema y la elaboración de una reflexión acerca de los alcances de la relación entre la motivación en el trabajo y las compensaciones.

El análisis comienza abordando los antecedentes encontrados sobre los conceptos de motivación laboral y compensación y su relación en el proceso motivacional. Continúa utilizando un cuadro resumen o matriz que consiste en una sistematización de los hallazgos y antecedentes teóricos y aplicados encontrados, de la relación entre dichos conceptos, incluyendo investigaciones y experiencias profesionales. Se exponen las ideas más relevantes y las diversas posturas respecto al modo en que la motivación en el trabajo se relaciona con las compensaciones. Este tipo de presentación de la información busca visualizar, de forma clara y ordenada, los

antecedentes encontrados respecto al tema de investigación. Finalmente, se integran al análisis aquellas temáticas, llamadas por las autoras ideas fuerza, que si bien se relacionan de forma indirecta con el tema de investigación, permiten enriquecer su discusión.

Del análisis bibliográfico de la motivación en el trabajo y su vínculo con las compensaciones es posible extraer diversas conclusiones.

Respecto al modo en que se relacionan la motivación laboral y las compensaciones, es posible reconocer la existencia de una tendencia que permite planear que las compensaciones, entendidas en su concepción integral, se relacionan con la motivación en el trabajo, de manera que, correctamente diseñadas, logran influir en la motivación de los empleados a mostrar mejores desempeños. La compensación integral influirá en la motivación en tanto combina estímulos tanto; extrínsecos en el caso del componente monetario, e intrínsecos en su componente intangible asociado a la actividad misma y su contexto laboral.

Existen muchos motivos que impulsan a la conducta de las personas, por lo tanto sólo una compensación entendida desde una concepción integral, podrá satisfacer las distintas necesidades que energizan esos diversos motivos, incluyendo así en el direccionamiento de la conducta, hacia lo que la organización necesita, lográndose una sinfonía entre las metas de la organización y lo que sus empleados buscan.

El análisis de la motivación y su relación con las compensaciones invita a realizar a lo menos dos miradas del vínculo: una mirada “objetiva”, que alude a las emociones, ideologías y tendencias inconsistentes. Esta doble mirada reproduce uno de los clásicos dilemas de la psicología acerca de la determinación del ser humano. Separar, arbitrariamente, lo interno de lo externo es posible sobre la base de entender erróneamente a las personas en un estado estático e inalterable. Clasificar los motivadores intrínsecos y extrínsecos es reproducir dicha separación. A pesar de efectuar la diferencia con fines académicos, se reconoce que las personas son seres dinámicos en constante interacción con el medio ambiente, que establecen un vínculo de mutuo impacto con los elementos de su entorno, de forma tal, que resulta complejo separar con claridad el origen de los motivadores.

En la implementación de cualquier plan de compensación es necesario considerar una serie de factores, propios de cada organización, para garantizar su éxito y lograr su objetivo que es: atraer, mantener y motivar a los empleados. Estos factores se

refieren a la estructura organizacional, la cultura y valores de la organización, la comunicación, el estilo de administración, entre otros. Además, la compensación se encuentra en directa relación con la totalidad de los procesos de recursos humanos, por lo cual su coordinación estratégica es fundamental. En especial, con los sistemas de evaluación de desempeño.

Por otra parte, al implementar un sistema de compensación será necesario, atender la cultura del país en que se encuentra inserta la organización, ya que éste provocará un impacto diferencial en las percepciones y prioridades de los empleados, según sean los aspectos culturales más valorados como recompensas.

Las organizaciones de hoy deben ser flexibles con respecto a los cambios que experimentan. El concepto de compensación dinámica es claro aquí: los planes de compensación deben actualizarse constantemente y estar alineados con los valores, políticas y características específicas de cada organización, los que serán funcionales en la medida que esta relación esté en armonía. Si la organización cambia de manera de adaptarse a un ambiente dinámico, su sistema de compensación debe cambiar y alinearse con las nuevas condiciones organizacionales.

Como gran parte de los temas relacionados con la psicología laboral – organizacional, resulta interesante discutir acerca de la relación entre la motivación y las compensaciones en el ámbito específico de las empresas con fines de lucro. Desde una mirada de la organización, cabe preguntarse: ¿Será misión de la empresa velar por la motivación de sus trabajadores, en circunstancias que sus objetivos son principalmente financieros?, ¿Qué tipo de relación establecen los trabajadores con su administración de modo que ella debe conducir su propia motivación en el trabajo?, ¿Necesitan los trabajadores fuentes externas de motivación para alcanzar sus objetivos laborales? Y por último, ¿Es la compensación el mejor medio para lograr alinear los objetivos individuales con las metas globales de la organización?

La respuesta a estas preguntas involucra, sin duda, una reflexión ética respecto al vínculo que establece al trabajador con su empresa, y la responsabilidad de dichas organizaciones de generar ambientes y sistemas de trabajo que faciliten el bienestar de sus recursos humanos. La motivación aquí es un tema clave y un desafío para los administradores. En opinión de las autoras, la organización será responsable de averiguar qué es lo que valoran sus empleados y de utilizar aquella información, en la

creación de ambientes de trabajo y sistemas de compensación que se ajusten a las necesidades de sus trabajadores.

En este espacio, se generan espacios futuros para investigaciones futuras que incorporen conceptos como el de actitud, componentes emocionales de la motivación, desarrollo y cambio de los motivadores a lo largo de la vida, diferencias individuales en términos de rasgos de personalidad, diferencias de género, diversidad de ideologías individuales y grupales, valores, cultura, diferencias entre organizaciones, entre otros. Siempre considerando la dificultad, respecto a su medición, que presenta un concepto tan complejo como la motivación.

Idealmente se plantea como desafío estudiar estas variables desde diversas miradas teóricas aplicadas a la realidad chilena, de forma tal de realizar aportes al cúmulo de información específica del país, permitiendo, a largo plazo, proyectar intervenciones con valiosos fundamentos relativos a la realidad local.

Meza Martínez, (2012), en su investigación de nombre “La Gestión Estratégica de Costos en la Rentabilidad en las empresas de ensamblaje e instalación de ascensores en lima metropolitana”, que se realizó en la universidad San Martín de Porres, para obtener el título profesional de Contador Público; teniendo como objetivo general de estudio, determinar si la implementación efectiva de una gestión estratégica de costos, influye en la rentabilidad en las empresas de ensamblaje e instalación de ascensores en Lima metropolitana.

Es una investigación no experimental, cuyo diseño metodológico es el transaccional correlacional.

De la mencionada investigación se obtuvieron los siguientes resultados: La Gestión Estratégica de costos es una herramienta gerencial que incide significativamente en la rentabilidad de las empresas. Es de suma importancia la aplicación de esta herramienta para la mejora continua de las actividades de la cadena de valor de las empresas. En este punto se tiene que resaltar aquellas actividades que generan valor para la empresa y las que no generan dicho valor.

Por lo tanto es necesario un análisis estratégico de todas las actividades del proceso del producto final. Después de esta evaluación respectiva se podrá aplicar un proceso de varias etapas que contiene una planificación estratégica, que concuerde con la visión, misión y objetivos de la empresa, paralelamente considerar las proyecciones financieras de las necesidades y la capacidad de recursos disponibles.

Ante esto las organizaciones están cada vez más preocupadas por hacer más productivos sus recursos y generar de esta manera valor para los accionistas. Sin embargo a pesar de los grandes esfuerzos que realizan no han logrado aún ser productivas en su operación. Demostrando que la mayoría de las empresas no generaron valor sino que están destruyendo valor. Una de las razones de esta situación se atribuye a que no existe una consistencia entre los objetivos estratégicos de las mismas y los objetivos operacionales. Por esta razón se hace necesario realizar un análisis acerca de la gerencia estratégica de costos, sus elementos, sus objetivos y su relación con la generación de valor para el accionista, medido en términos del valor económico agregado.

En el proceso de la investigación hemos llegado a la conclusión en lo siguiente, para analizar los costos en la empresa, es necesario contar con la implementación de una Gestión Estratégica de costos eficiente para que se pueda verificar como se está realizando el ensamblaje e instalación de Ascensores.

Además la Gerencia estratégica de costos aporta información empresarial útil para promover la ventaja competitiva en las empresas, promoviendo de este modo que las mismas sean capaces de obtener una mayor rentabilidad económica y financiera, con un nivel bajo de riesgo y controlado por la Administración del mismo. Otro hallazgo importante que hemos verificado es en cuanto a la aplicación de las estrategias competitivas, es su mayoría las empresas dicen tener conocimiento de las mismas pero en su tradicionalismo no han innovado estas estrategias, hoy en día existen diferentes tipos de estrategias, una de ellas es según la participación en el mercado; como las estrategias del líder, del retador, del seguidor y el especialista. De la misma manera deberían aplicarse conjuntamente con las tácticas según sus objetivos establecidos. En resumen podemos decir la Gestión Estratégica de costos influye positivamente en la rentabilidad de las empresas

Y de ello saco la siguiente conclusión: Se ha determinado que las empresas de ensamblaje e instalación han elaborado su plan estratégico y financiero al inicio del ejercicio económico pero con ciertas deficiencias por lo que no se ha podido identificar, medir, evaluar y controlar el riesgo financiero dentro de la empresa.

Por la falta de estrategias competitivas en cada uno de los procesos de la gestión de la empresa, no se ha logrado los resultados esperados; y aun mas las empresas no han

implementado la técnica de la cadena de valor para mejorar en forma global sus actividades.

La mayoría de empresas están muy arraigadas a aplicar los indicadores tradicionales en vez de aplicar instrumentos actuales como el valor económico agregado, que es un indicador de medición de la rentabilidad, y ese es uno de los motivos por lo que no se han tomado correctas decisiones estratégicas.

Las empresas de ensamblaje e instalación de ascensores cuentan con una gestión de costos, pero no han establecido un mecanismo estratégico ante un mercado competitivo, por ende han obtenido resultados moderados y no han estado en constante crecimiento económico y financiero.

Reynaga Utani (2015) en su trabajo de investigación de nombre “Motivación y Desempeño Laboral del personal del Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015”; Trabajo de investigación que se realizó en La Universidad José María Arguedas – Facultad de Ciencias de la Empresa. Teniendo como objetivo general de estudio es Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.

El tipo de investigación es aplicada porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se requieren, con un enfoque cuantitativo, modalidad de investigación que se centra fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles se “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. El diseño de que se utilizó en la presente la investigación fue de tipo experimental, transaccional correlacional; no experimental porque se observaron situaciones existentes dentro de las áreas de estudio del Hospital Hugo Pesce Pescetto; transaccional.

Al finalizar el trabajo de investigación, obtuvo el siguiente resultado:

Se puede observar que un total de encuestados las obstetras femeninas opinan que un 36% a veces fueron motivados, mientras que los técnicos en enfermería masculinos se ve que el 19% casi siempre fueron motivados en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.

Se puede observar que un total de encuestados a los médicos masculinos que un 55% casi siempre practicaron la dimensión intensidad en el hospital, mientras que

el 15% siempre de las enfermeras femeninas tuvo la intensidad en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.

Se puede observar que un total de encuestados a las obstetras femeninas que un 41% a veces practicaron la dimensión dirección en el hospital, mientras que las enfermeras técnicas, que el 21% casi siempre tuvo la dimensión dirección en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.

Se puede observar que un total de encuestados a las obstetras femeninas que un 33% a veces practicaron la dimensión persistencia en el hospital, mientras que el 32% casi siempre de los médicos masculinos tuvo la dimensión persistencia en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.

Se puede observar que un total de encuestados a los médicos masculinos que un 34% casi nunca practicaron el desempeño laboral en el hospital, mientras que el 27% a veces las obstetras femeninas tuvo el desempeño laboral en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.

Se puede observar que un total de encuestados a las obstetras femeninas que un 28% a veces practicaron la participación del empleado en el hospital, mientras que el 21% casi nunca de los especialista en laboratorio masculinos tuvo la participación del empleado en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.

Se puede observar que un total de encuestados a las obstetras femeninas que un 36% siempre practicaron la formación de desarrollo profesional en el hospital, mientras que el 30% a veces los especialista en laboratorio masculinos practican la formación de desarrollo profesional en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.

Se puede observar que un total de encuestados a los médicos masculinos que un 53% casi siempre practicaron el ambiente de trabajo en el hospital, mientras que el 29% siempre de las obstetras femeninas practican el ambiente de trabajo en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Motivación Laboral

2.2.1.1 Generalidades.

En los tiempos de los inicios de la escuela conductista, se inició una preocupación por parte de los gerentes de las organizaciones; ya que podían observar que sus colaboradores no siempre seguían los patrones de conducta esperados. Y con esto no podían lograr una buena eficiencia productiva en el trabajo.

Así empezó una preocupación en las relaciones humanas, buscar el lado personal de los trabajadores, dejarlos de ver como un recurso más, sino como nuestros asociados. Pues la mano de obra de un colaborador ya no es un material o un ingrediente más, mientras más la organización motiva y estimula de la forma correcta a un trabajador, este puede llegar a trabajar más y de mejor manera.

Se podría decir que los inicios del estudio de las relaciones humanas y la motivación en los trabajadores se vieron en los experimentos de Hawthorne el movimiento de relaciones humanas que realizó estudios en Western Electric Company entre los años de 1924 y 1933.

La motivación fue uno de los temas mas recientes a los que se enfrentaban la alta administración, y el modelo tradicional era que los gerentes determinaran cual era la forma mas eficiente de realizar las tareas repetitivas y motivar a los trabajadores con incentivos salariales, o sea mientras mas producían los trabajadores mas ganaban. En el pasado se creía que todos los trabajadores eran holgazanes y sólo podían ser motivados mediante el dinero.

2.2.1.2 Definición de motivación laboral

Motivación esta mas relacionado con la actitud de las personas, que con la aptitud; nos referimos que nosotros solo debemos ampliar más nuestras mentes para así entender mejor la subjetividad del caso. Para poder definir la motivación laboral, tendríamos que ir al origen tal vez de la motivación.

La motivación no es un tema tan nuevo que digamos, ya surgió antiguamente, la diferencia fue que no tuvo el nivel de importancia necesario. No se dan cuenta que con una buena motivación las personas se sentirían comprometidas con los objetivos de la organización, y por ende serían mas productivos.

“La Motivación es una característica humana que contribuyen al grado de compromiso de la persona. Incluye factores que ocasionan, canalizan y sustentan la conducta humana”. (F. Stoner, Freeman, & Gilbert JR., 2010, pág. 485)

(Vélaz Rivas, 1996), nos dice:

“La motivación se activa en función del estado interno y del incentivo; ahora decimos que el incentivo, estando presente (aunque no resulta imprescindible), puede contribuir o no a la motivación. Por idénticas razones tampoco resulta del todo exacto que “cualquier” cambio en el estado interno o “cualquier” cambio en el incentivo producirá cambios en la motivación”. (pág. 19)

En esta perspectiva muchos piensan que es necesario o solo basta un incentivo para motivar; pero un incentivo solo crea una reacción, entonces mientras exista el incentivo se lograra lo que se quiere y si no existiese tendríamos que esperar una actividad o falta de reacción. Entonces lo que buscamos es mas que eso, mas que solo buscar una respuesta positiva, por que sería como tu mascota. O sea mientras tengas una galleta le puedes hacer brincar, y cuando ya no la tengas que.

La motivación es mas que una actividad es buscar un compromiso, un vínculo de los objetivos de la empresa con los objetivos personales. Pues las personas trabajan para satisfacer necesidades y alcanzar objetivos propios.

2.2.1.3 Teorías de la motivación

La teorías son muchas, no tanto como los estudios realizados sobre LA MOTIVACIÓN, así tenemos a las mas conocidas, claro según (F. Stoner, et. al., 1996) en las cuales menciona algunas de estas teorías:

- TEORIA DE LAS NECESIDADES.- Teoría de la motivación que se refiere a aquellos que necesitan o requieren las personas para llevar vidas gratificantes, en particular con relación a su trabajo.
- TEORÍA ERG.- Teoría de la motivación, de Clayton Alderfer, que dice que las personas luchan por satisfacer una jerarquía de necesidades existenciales de relación y de desarrollo; si los esfuerzos por llegar a un nivel de necesidades se ven frustrados, la persona regresará a un nivel mas bajo.
- TEORÍA DE LAS TRES NECESIDADES.- John w. Atkinson ha propuesto que las personas motivadas tienen tres impulsos básicos: la necesidad del logro, la necesidad de poder y la necesidad de afiliación o asociación estrecha con los demás.
- TEORÍA DE LOS DOS FACTORES.- Realizada por Frederick Herzberg, que dice que la satisfacción y la insatisfacción laborales se derivan de dos series diferentes de factores.
- TEORÍA DE LA EQUIDAD.- teoría de la motivación laboral que subraya el papel que desempeñan las ideas de la persona respecto a la equidad o justicia de las recompensas y castigos para determinar su desempeño y satisfacción.
- TEORÍA DE LAS EXPECTATIVAS.- Teoría de la motivación que dice que las personas eligen como comportarse, de entre varias conductas alternativas, con base en sus expectativas de lo que obtendrán de cada conducta.
- TEORÍA DE LAS METAS.- Teoría de la motivación de un proceso que se concentra en establecer metas, en términos de cuatro fases: Establecer una norma que se alcanzará, Evaluar si se puede alcanzar la norma, Evaluar si la norma se ciñe a las metas personales y la

norma es aceptada estableciéndose así la meta y la conducta se dirige hacia la meta.

2.2.1.4 Teorías de los dos factores de la motivación - Herzberg

A finales de los años cincuenta, Frederick Irving Herzberg, un esposo y ex militar, se incorpora en la Case Western Reserve University como director del departamento de Psicología. Y durante su estadía decide iniciar y dirigir un fecundo programa de investigaciones sobre salud mental en la industria.

Uno de los principales hallazgos que hizo en dicho programa, le permitió a Herzberg establecer la idea principal para dar inicio a sus aportes sobre motivación y satisfacción laboral. Con nociones médicas y mentales Herzberg trató de relacionar, por ejemplo a menudo se conoce las causas que hacen que las personas enfermen, pero muy poco se sabía respecto de lo que hacía que la gente se conservara sana.

Al publicar su libro *motivación at work* el cuál era la exposición de su teoría Motivación-Higiene; brinda el origen de su investigación realizada en un grupo de contadores e ingenieros a quienes se les pidió responder a las preguntas: “Recuerde usted algún momento en que se haya sentido excepcionalmente bien respecto de su trabajo, ya sea en su empleo actual o en algún otro que haya tenido”, Herzberg citado por (Pinto Manso, 2002, pág. 8). Ese fue para saber el grado de satisfacción, ahora para conocer el grado de insatisfacción se hizo uso de otra pregunta: “Recuerde usted algún momento en que se haya sentido excepcionalmente mal respecto a su trabajo, ya sea en su empleo actual o en algún otro que haya tenido, dígame que ocurrió”. Herzberg citado por (Pinto Manso, 2002, pág. 9). Para ver el peor grado de insatisfacción que haya percibido el individuo.

Estas respuestas permitieron a Herzberg y a sus colaboradores, obtener una conclusión que “La motivación en los ambientes laborales se derivan de dos conjuntos de factores independientes y específicos”, Herzberg citado por (Pinto Manso, 2002, pág. 9). Los primeros son aquellos asociados con la insatisfacción que los trabajadores aseguraban experimentar en sus trabajos, Herzberg los llamo factores de Higiene, por

que actuaban de manera análoga a los principios de la higiene médica, eliminando o previniendo los peligros de la salud pero no curarlas.

Los factores higiénicos abarcan aspectos tales como “la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones físicas de trabajo, las remuneraciones, las prestaciones, la seguridad en el trabajo, y las políticas y prácticas administrativas de la empresa, entre otros”, Herzberg citado por (Pinto Manso, 2002). Estos factores entonces si no se encuentran o son aplicados de forma errónea en las instituciones, no permiten que el trabajador alcance la satisfacción. Pero si se encuentran presentes y de forma adecuada NO generan motivación, solo ayudan a disminuir el nivel de insatisfacción.

Los factores motivadores son aquellos factores que se relacionan con los momentos de satisfacción que los empleados experimentan en relación a sus puestos de trabajo, entre estos se encuentran los aspectos tales como: “la sensación de realización personal obtenido en el puesto de trabajo, el reconocimiento al desempeño, lo interesante y trascendente de la tarea que se realiza, la mayor responsabilidad de que se es objeto por parte de la gerencia, y las oportunidades de avance profesional”, Herzberg citado por (Pinto Manso, 2002, pág. 13). La existencia de estos factores en la entidad SI lograra incrementar los niveles de motivación y por ende incrementara el desempeño de los colaboradores.

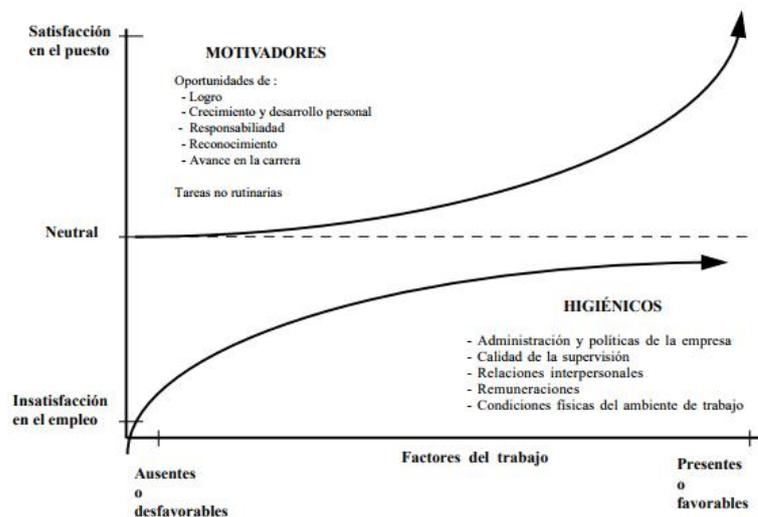


Figura 1: Teoría de Dos Factores de Herzberg - Investigación de Herzberg, (F. Stoner, Freeman, & Gilbert JR., 2010)

Observemos el análisis de la figura N° 1, en donde tenemos dos extremos de satisfacción e insatisfacción, superior e inferior respectivamente. Observamos que la satisfacción laboral es lo que se busca y los factores Motivantes nos llevarán a alcanzar ese nivel, mientras mas reconocimientos y otros factores existan en la entidad, habrá un mejor desempeño. En cambio los factores higiénicos no incrementan la satisfacción su presencia solo disminuye la insatisfacción, pero no motiva al personal.

Herzberg, citado por F. Stoner, et. al. (1996), nos cuenta, que tanto satisfactorios como insatisfactorios pueden estar presentes en una sola persona, la importancia esta en que los gerentes entiendan las diferencias entre una persona y otra cuando diseñan sus posiciones para la motivación. (pág. 246)

Por ende las personas son diferentes y los satisfactorios e insatisfactorios que poseen también, más si transcurre el tiempo, pues no serán los mismos aquellos de hoy a los de tres a cinco años mas adelante, y no lo fueron años atrás. También F. Stoner, et al, (2010), nos menciona que:

Herzberg llamó a los factores de insatisfacción como “higiénicos”, y estos incluyen los sueldos y salarios, las condiciones laborales y la política de la compañía, que en opinión de muchos es una causa primordial de la ineficiencia y la ineficacia. Las calificaciones positivas para estos factores, no conduce a la satisfacción en el trabajo, sino sólo a la ausencia de insatisfacción.

De igual forma los satisfactorios o factores motivantes incluyen la realización, el reconocimiento, la responsabilidad y el ascenso; es decir, todos guardan relación con el contenido del trabajo y las recompensas por el desempeño del trabajo. (Pág. 215)

Por otro lado Crespo Ramos, López Yopez, Peña Alcaraz, & Carreño Sandoval, (2003), analiza esta teoría de Herzberg, de esta manera:

Que los factores a los que las personas asociaban la satisfacción en el trabajo no coincidían en absoluto con los que producían insatisfacción. Ante este hecho se concluye que satisfacción e insatisfacción en el trabajo no son extremos opuestos a uno mismo continuo, como se había pensado hasta ese momento, lo que le lleva a formular la teoría de los dos factores...Herzberg encuentra que el opuesto de satisfacción es no satisfacción, y el de insatisfacción, A demás, el movimiento de una persona en cada una de esas dos líneas dependen de una clase de factores distinta. (pág. 112)

Desde el punto de vista de (Publicaciones Vértice SL, 2008), nos menciona que: “Herzberg habló de ciertos factores que cuando no están presentes producen insatisfacción y desmotivación, pero cuya presencia NO produce lo contrario”.

O sea llamo “higienizantes” a los insatisfactorios por que al igual que la higiene, su ausencia produce enfermedades, pero su abundancia no las cura, como pueden ser: el salario, las buenas relaciones con el jefe o con los compañeros, la organización de la empresa, las instalaciones, el horario, las vacaciones, etc.

Esto sin duda explicaría por qué el rendimiento es tan bajo en bastantes empresas donde el salario es bueno, las instalaciones lujosas, y el horario flexible. Para Herzberg los factores motivadores son de forma simétrica a los higienizadores; si están presentes motivan, pero si están ausentes son neutros, no desmotivan. Estos serían: el grado de autonomía, la responsabilidad, la formación, el desarrollo de capacidades, la iniciativa, la creatividad, etc.

Uno de los puntos más interesantes de Herzberg es su anotación de que la satisfacción o la motivación no son un grado en un termómetro, sino que los factores que motivan pueden coexistir con otros que

desmotivan. Esto implica que en nuestra empresa no vamos a conseguir que la motivación aumente utilizando una y otra vez en los factores motivadores, sino eliminando del camino a los factores desmotivadores.

O sea en términos de Herzberg sueldo y amenaza pueden aumentar la productividad porque provocan realmente una reacción en el individuo, pero pese a este resultado positivo, sigue sin tratarse de motivación.

2.2.1.5 Importancia de la motivación para la rentabilidad

Desde muchos puntos de vista de expertos, la motivación fue y seguirá siendo sin duda un motivo indispensable para el desarrollo de una organización, Martínez Guillen, (2003), donde menciona:

Un factor crucial en las organizaciones es la productividad, y esto nos plantea la siguiente pregunta: ¿Por qué unas personas rinden más que otras en el trabajo? Lógicamente, la motivación juega un papel esencial para explicar este interrogante, junto a otras variables como la aptitud, la percepción del rol, la experiencia, etc. Por lo tanto, el estudio de las relaciones entre el hombre y su rendimiento en el trabajo requiere analizar la motivación, así como las principales teorías e investigaciones que se han desarrollado sobre el tema en el campo de la psicología de las organizaciones. (pág. 436).

Personal y rendimiento son dos pilares fundamentales en la organización. La dirección tiende a maximizar la eficacia y productividad del trabajador para que este, centre su esfuerzo en sus propias necesidades. Para que la motivación del personal tenga éxito, intereses personales y empresariales deberían coincidir.

Si la empresa quiere que los trabajadores de todos los niveles, además de la presencia física en su lugar de trabajo, presten su ilusión, su entusiasmo y su entrega personal, tiene que conseguir integrar los objetivos empresariales con los objetivos individuales de cada trabajador.

2.2.2 Rentabilidad

2.2.2.1 Generalidades

Muchas veces hemos pensado que el término rentabilidad es solo un concepto aplicado en sector privado y que nunca tiene nada que ver con el sector público. Pero con esto hemos cargado al estado como proveedor de presupuestos y hemos limitado el crecimiento institucional, siguiendo los lineamientos. Como Miren en su libro nos comenta “ La limitación de las funciones asistenciales y del estado de bienestar han abierto vías y dejado espacios vacíos para su provisión privada, como sanidad educación, política, fondos de pensiones, etc.”. (Etxezarreta, 1991, pág. 232).

Entonces analizando puntos de vista de otros países sabemos que existe la posibilidad de hacer que las entidades públicas crezcan de manera económica y no solo sea un cumplidor de presupuestos mas, pues buscando reformas y nuevas formas de administrar encontraríamos la manera mas efectiva de servir y crecer al mismo tiempo, como vemos en el libro de miren Etxezarreta,(1991), que nos dice:

La aplicación sistemática de medidas de ajuste, de reducción de capacidad, de saneamiento financiero, y de gestión con criterios de rentabilidad adquiere pleno sentido como parte de la política de extensión y potenciación del mercado adoptada por el gobierno y su corolario lógico es la privatización. En objeto no se ha formulado ni una estrategia global ni unos objetivos definidos para la empresa pública, salvo el de rentabilidad. (pág. 228).

No solo en España se pensó en estrategias similares, esto se viene dando de años atrás y por diferentes lugares, en los cuales hasta la fecha ya se al conseguido alcanzar objetivos como lograr rentabilidad, eficiencia y buen servicio a la población.

El concepto de utilidad y rentabilidad han sido utilizados mas en el medio económico, incluso en años anteriores se consideró que la utilidad era el único objetivo de la empresa, Porque siempre se veía la eficiencia de la organización en las utilidades que generaba.

Pero se tiene que entender que para la obtención de utilidades, es necesario hacer uso de muchos y diversos recursos, no solo monetarios, todos estos recursos utilizados y necesarios serán a inversión que se realizara para obtener alcanzar un objetivo.

Si queremos medir la eficiencia monetaria de la inversión se hizo necesarios buscar alguna forma de efectuar esta medición y una de las meras fue el uso de ratios y uno de ellos es la rentabilidad, pero viendo desde el punto de vista y la percepción del funcionario público, adecuamos las medidas de los ratios direccionándolos al sector público, aplicación de ratios financieros al sector público pero la calidad no cantidad.

2.2.2.2 Definición de rentabilidad

Los diversos enfoques que fueron tomando para el uso de los ratios, no variaron en el tiempo, pues el cálculo de estas solo se fue derivando según las necesidades del requerimiento de las organizaciones, mas no modificando.

Existen muchas perspectivas para definir la rentabilidad tanto en el sector público como privado, pero muchos autores no toman el término en un campo exclusivo, todo lo contrario por ejemplo tenemos “El concepto de rentabilidad es, pues una dimensión monetaria de eficiencia que puede medir, en parte, el grado de satisfacción psíquica de los individuos, pero no en su totalidad”. (Parada Daza, 1988, pág. 15)

Como también nos indica Parada Daza (1988), sobre espacio tiempo de rentabilidad:

Rentabilidad definido como ratio utilidad-inversión: sirve para evaluar el grado de eficiencia de los recursos invertidos en cuanto a la generación de utilidades. Este es el concepto tanto espacial como temporal, lo que quiere decir que es una media que adquiere validez cuando se compara dentro de un sector específico y para un tiempo determinado. (págs. 14-15)

Desde este punto de vista la rentabilidad es la manera de medir la eficiencia monetaria de la inversión realizada y por ende la gestión realizada durante un periodo determinado, con situaciones específicas.

2.2.2.3 *Índices o Ratios de Rentabilidad*

Para Anching Guzmán & Jorge, (2006), estos ratios:

Miden la capacidad de generación de utilidad por parte de la empresa. Tienen por objetivo apreciar el resultado neto obtenido a partir de ciertas decisiones y políticas en la administración de los fondos de la empresa. Evalúan los resultados económicos de la actividad empresarial. Expresan el rendimiento de la empresa en relación con sus ventas, activos o capital. (pág. 27).

Como el fin de las instituciones públicas es prestar un buen servicio, la atención en el servicio vendría a ser lo que mediríamos y todos los medio que nos llevan a ello, como la actitud del personal, las condiciones, materiales insumos, activos, inmuebles maquinaria y equipo, etc.

Los indicadores de rentabilidad son muy variados, los más importantes y que estudiaremos en el presente trabajo por su relación con la actividad de la institución serán:

- **Rendimiento sobre el Patrimonio.-** Mide la rentabilidad de los fondos aportados por el inversionista.
Pero como buscamos aplicarlos en el sector público tenemos que ver sus equivalentes de forma calificativa, entonces buscaremos conocer la cantidad de servicios prestados y su relación con el presupuesto brindado.
- **Rendimiento sobre la inversión.-** mide la efectividad total de la administración para producir utilidades sobre los activos totales

disponibles. En una medida de la rentabilidad del negocio como proyecto independiente de los accionistas.

Pero en función a eso buscaremos conocer la administración, por parte de los trabajadores del estado de los activos, y ver la conformidad con el manejo del presupuesto.

- **Utilidad Activo.-** Este ratio indica la eficiencia en el uso de los activos de una empresa. Entonces buscaremos conocer los activos, muebles y equipos de cómputo y su eficiente uso.

- **Utilidad Ventas.-** Este ratio expresa la utilidad obtenida por la empresa, por cada UM de ventas. Conoceremos de manera perceptiva la calidad de los servicios prestados y beneficios obtenidos.

- **Margen Bruto y Neto de Utilidad**
 - a) **Margen Bruto.-** Este ratio relaciona las ventas menos el costo de ventas. Indica la cantidad que se obtiene de utilidad por cada UM de ventas, después de que la Empresa ha cubierto el costo de los bienes que produce y/o vende.
Para el caso será conocer mas o menos el nivel de servicios que presta la institución, la calidad de la atención y pacientes foráneos y locales. Conjuntamente con los gastos adiciones a personal que no se encuentra en planilla.
 - b) **Margen Neto.-** Este ratio es de rentabilidad más específico que el anterior. Relaciona la utilidad liquida con el nivel de ventas netas. Mide el porcentaje de cada UM de ventas que queda después de que todos los gastos, incluyendo los impuestos, han sido deducidos. Conocer la eficiencia del recurso humano y gastos adicionales en la prestación de los servicios.

2.3 DEFINICIÓN DE TERMINOS BÁSICOS

- Corolario: Razonamiento, juicio o hecho que es consecuencia lógica de lo demostrado o sucedido anteriormente.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

2.4 ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS

Con las respuestas obtenidas después de haber aplicado el cuestionario y haciendo uso de los programas MS Excel y el sistema de análisis de datos IBM SPSS, realizamos los siguientes análisis y sus respectivas interpretaciones.

2.4.1 Análisis de frecuencias

Tabla 3 Factores Higiénicos

FACTORES HIGIENICOS (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	1	1,9	1,9	1,9
	REGULAR	41	78,8	78,8	80,8
	BUENO	10	19,2	19,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos.

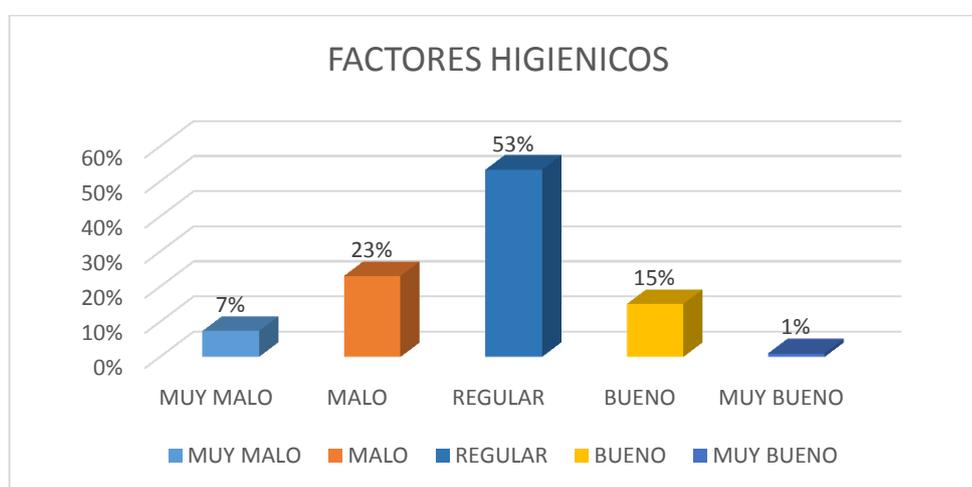


Figura 2: Apreciación sobre Factores higiénicos – fuente: Base de Datos.

En la tabla N° 3, de las 52 personas encuestadas en el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay, 41 personas del total de encuestados calificaron a los factores higiénicos como REGULAR. Estos representan el 53% de los encuestados, según la figura N° 2. Por otro lado el 1% de la población encuestada califican a los factores higiénicos como MALO. Dejando un nivel de ansiedad por la mejora de estos factores como son: la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones físicas de trabajo, las remuneraciones, prestaciones, las políticas, prácticas administrativas de la institución, etc.

Los cuales no son aplicados de forma suficiente y necesaria para alcanzar niveles de rentabilidad y eficiencia.

Tabla 4 Factores Motivantes

FACTORES MOTIVANTES (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	1	1,9	1,9	1,9
	REGULAR	32	61,5	61,5	63,5
	BUENO	19	36,5	36,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

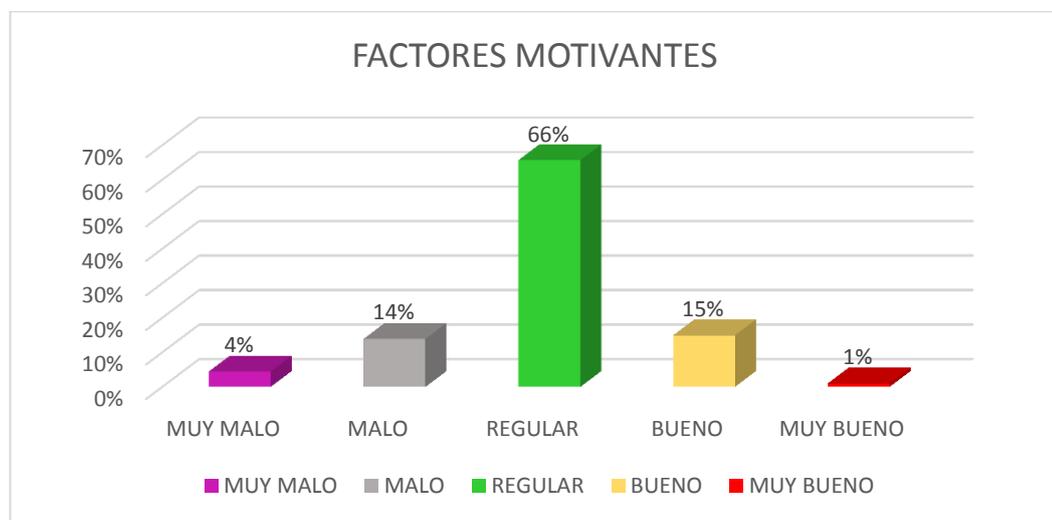


Figura 3: Factores Motivantes - Fuente: Base de Datos.

En la tabla N° 4, de las 52 personas encuestadas en el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay, 32 personas del total de encuestados calificaron a los factores Motivantes o de motivación como REGULAR. Estos representan el 66% de los encuestados, según la figura N° 3. Por otro lado el 1% de la población encuestada califican a los factores de motivación como MALO. Dejando un nivel de ansiedad por la mejora de estos factores como son: la realización personal que se obtiene en el trabajo, reconocimiento al desempeño o tiempo laborado, dinámica de las tareas, cantidad de responsabilidades, etc. Los cuales no son aplicados de forma suficiente y necesaria para alcanzar niveles de rentabilidad y eficiencia.

Tabla 5 Rentabilidad

RENTABILIDAD (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	30	57,7	57,7	57,7
	REGULAR	22	42,3	42,3	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos.

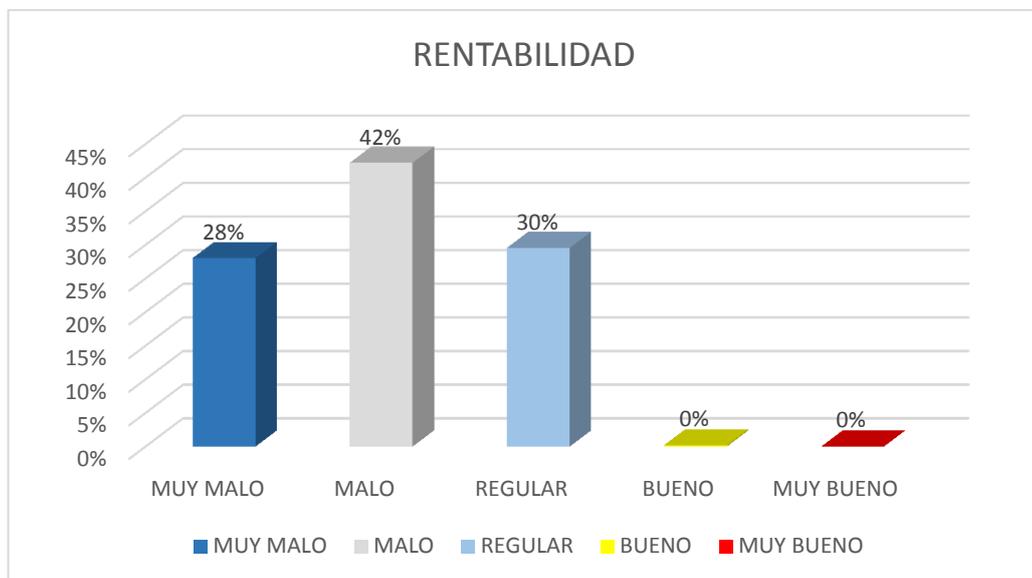


Figura 4: Apreciación sobre Rentabilidad - Fuente: Base d Datos.

En la tabla N° 5, de las 52 personas encuestadas en el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay, 30 personas del total de encuestados calificaron a la rentabilidad o eficiencia como MALO. Estos representan el 42% de los encuestados, según la figura N° 4. Por otro lado el casi 0% de la población encuestada califican a la rentabilidad como BUENO Y REGULAR. Dejando un nivel o un grado muy alto de ansiedad por la mejora de la rentabilidad y la eficiencia. Los cuales necesitan un cambio necesaria para alcanzar niveles de rentabilidad y eficiencia.

2.4.2 Resultados de Correlación

Tabla 6 Factores Higiénicos y Rentabilidad

		Correlaciones	
		FACTORES	
		HIGIENICOS	RENTABILIDAD
		(agrupado)	(agrupado)
FACTORES HIGIENICOS (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,566**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	52	52
RENTABILIDAD (agrupado)	Correlación de Pearson	,566**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	52	52

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Base de Datos.

Mediante el uso del IBM SPSS 22, y la culminación de la presente investigación, se ha identificado que la correlación de Pearson entre los factores Higiénicos de Herzberg y la Rentabilidad o Eficiencia, es .566, la cual es significativa de nivel 0.01, como se puede apreciar en la tabla N° 6. Y la correlación existente entre los factores motivantes y la rentabilidad es de .766, la cual también es significativa, como se aprecia en la tabla N° 7.

Tabla 7 Factores Motivantes y Rentabilidad

		Correlaciones	
		FACTORES	
		MOTIVANTES	RENTABILIDA
		(agrupado)	D (agrupado)
FACTORES MOTIVANTES (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,786**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	52	52
RENTABILIDAD (agrupado)	Correlación de Pearson	,786**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	52	52

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Base de Datos.

2.4.3 Análisis de tablas Cruzadas

Tabla 8 Factores Higiénicos y Rentabilidad

FACTORES HIGIENICOS (agrupado)*RENTABILIDAD (agrupado) tabulación cruzada

Recuento		RENTABILIDAD (agrupado)		
		MALO	REGULAR	Total
FACTORES HIGIENICOS (agrupado)	MALO	1	0	1
	REGULAR	29	12	41
	BUENO	0	10	10
Total		30	22	52

Fuente: Base de Datos

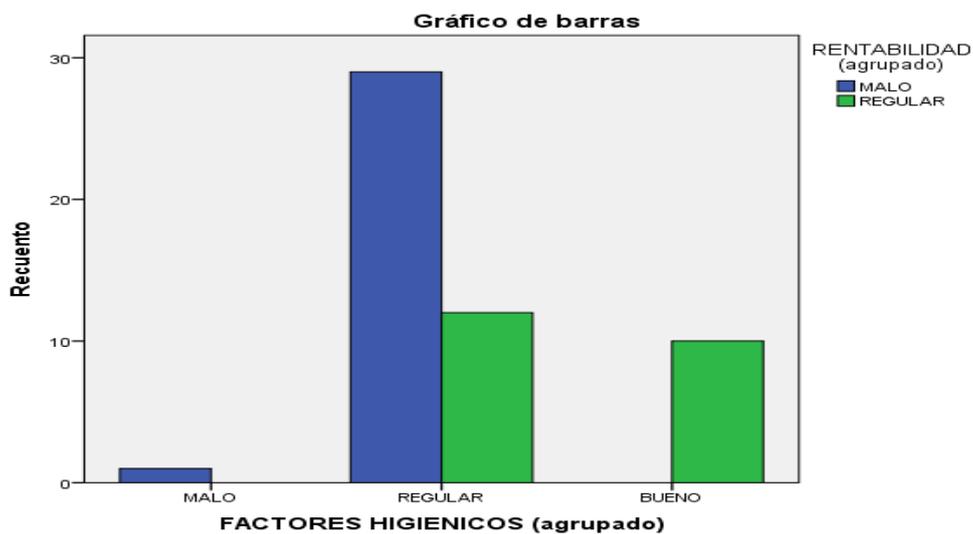


Figura 5: Factores Higiénicos y Rentabilidad - Fuente: Base de Datos.

En la tabla N° 8 nos indica que la relación entre el nivel regular de Factores Higiénicos de Herzberg y la variable Rentabilidad, es buena y alta, como nos indica la figura N° 5.

Tabla 9 Factores Motivantes y Rentabilidad

FACTORES MOTIVANTES (agrupado)*RENTABILIDAD (agrupado) tabulación cruzada

Recuento		RENTABILIDAD (agrupado)		
		MALO	REGULAR	Total
FACTORES MOTIVANTES (agrupado)	MALO	1	0	1
	REGULAR	28	4	32
	BUENO	1	18	19
Total		30	22	52

Fuente: Base de Datos

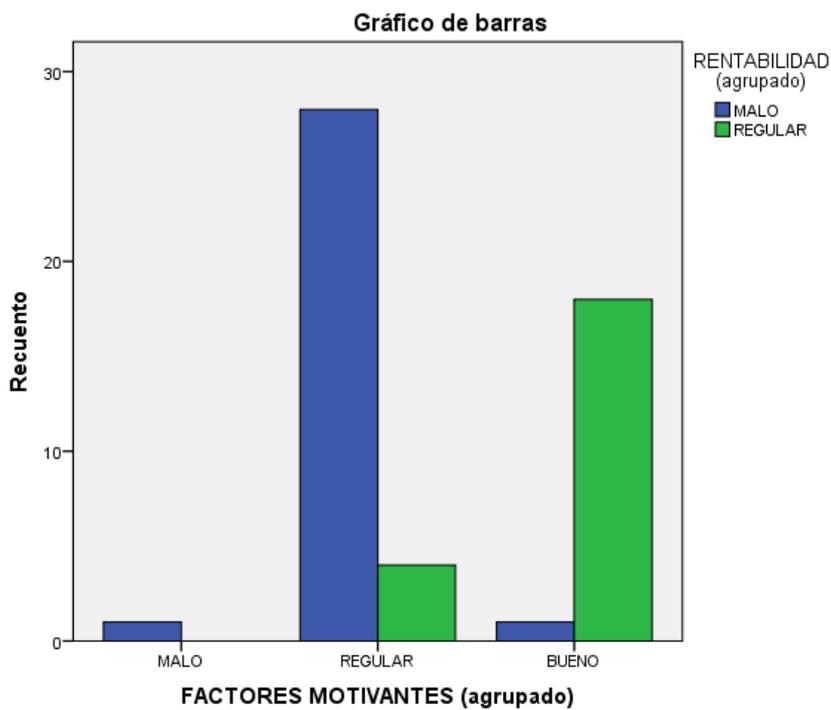


Figura 6: Factores Motivantes y Rentabilidad - Fuente: Base de Datos.

En la tabla N° 9 nos indica que la relación entre el nivel regular de Factores Motivación de Herzberg y la variable Rentabilidad, es buena y alta, como nos indica la figura N° 6.

2.4.4 Prueba de Hipótesis

Tabla 10 Prueba de CHI Cuadrada

Estadísticos de prueba			
	FACTORES HIGIENICOS (agrupado)	FACTORES MOTIVANTES (agrupado)	RENTABILIDAD (agrupado)
Chi-cuadrado	50,808 ^a	27,962 ^a	1,231 ^b
Gl	2	2	1
Sig. asintótica	,000	,000	,267

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 17,3.

b. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 26,0.

Fuente: Base de Datos

En la tabla N° 10 nos muestra que la hipótesis del presente trabajo es reafirmada, aprobada y que los Factores higiénicos y de Motivación de Herzberg y la variable Rentabilidad, tienen correlación alta y significativa.

2.4.5 Presentación De Resultados

De acuerdo al primer objetivo específico la relación entre los factores Higiénicos y la rentabilidad es significativa, pues de las 52 encuestas aplicadas, la mayoría de los colaboradores califican la supervisión, las relaciones interpersonales, las prestaciones, la seguridad en el trabajo, las políticas y prácticas administrativas como REGULAR, esto nos indica que la insatisfacción que se presenta en los colaboradores está presente y que en algunos casos puede que algunos trabajadores presenten cierto grado de insatisfacción hacia las funciones y su trabajo.

Y como el objetivo específico 2, buscaba conocer el grado de relación existente entre los factores motivantes de Herzberg y la rentabilidad, se obtuvo que su relación es significativa. Y que de todos los encuestados, su respuesta sobre los factores motivantes, como son realización personal en sus puestos de trabajo, el reconocimiento al desempeño, lo trascendente de las tareas que se realiza, las responsabilidades, las oportunidades de avance profesional y crecimiento personal en el trabajo tienen una igual calificación que los factores higiénicos que es el de REGULAR a malo. Estos factores llegan a motivar a

los trabajadores siempre y cuando se encuentren presentes y de manera adecuada; Por ende las respuestas nos indican que se presenta una escasa motivación, a consecuencia de la mala aplicación de los factores de motivación.

Tabla 11 *Motivación Laboral y Rentabilidad.*

		Correlaciones	
		MOTIVACIÓN	
		LABORAL	RENTABILIDAD
MOTIVACIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	1	,949**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	52	52
RENTABILIDAD	Correlación de Pearson	,949**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	52	52

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Base de Datos.

Y acorde al objetivo general determinar el grado de relación que existe entre la motivación laboral y la rentabilidad, la tabla N° 11 nos da una idea clara, pues la correlación fue directa y alta de .949", entonces significa que la rentabilidad o eficiencia y la motivación laboral están relacionados significativamente. Entonces se podría lograr con nuevos estudios asegurar que la mejora de la Motivación laboral influiría mucho para la mejora de la rentabilidad.

Este hallazgo tal vez sería la consecuencia del resultado que obtuvimos en la calificación de la variable rentabilidad, a la cual los trabajadores calificaron en su mayoría como MALO y regular, respecto a la cantidad de pacientes atendidos, la calidad de la atención, los gastos en la institución, la calidad y cantidad del personal que labora, el estado y rotación de los activos y entre otros.

CONCLUSIONES

- A lo largo de la presente investigación se logró demostrar que existe un grado alto de correlación entre la motivación laboral y la rentabilidad que es de .949", mediante sus factores de motivación que son factores higiénicos o de insatisfacción y factores motivantes, ambos con una alta correlación con la rentabilidad-eficiencia del hospital regional de Abancay.
- La calificación a la existencia adecuada de los factores higiénicos o de insatisfacción, tuvo una calificación de regular. Dejando un nivel de ansiedad por la mejora de estos factores como son: la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones físicas de trabajo, las remuneraciones, prestaciones, las políticas, prácticas administrativas de la institución, etc. Esto nos da a entender que las personas presentarían insatisfacción con sus áreas de trabajo el cual podría estar produciendo baja rentabilidad.
- Los factores motivantes, que son de mucha importancia, tienen una calificación de malo. Dejando un nivel de ansiedad por la mejora de estos factores como son: la realización personal que se obtiene en el trabajo, reconocimiento al desempeño o tiempo laborado, dinámica de las tareas, cantidad de responsabilidades, etc. Los cuales no son aplicados de forma suficiente y necesaria para alcanzar niveles de rentabilidad y eficiencia. Esto deja en evidencia que su aplicación y existencia sería mala, y que casi nula.
- Se sabe que son muchos los factores que influyen en el incremento de la eficiencia de la institución, entonces uno de ellos puede ser la motivación laboral. Y el desinterés en este factor es mínimo, tanto en las entidades privadas como públicas, sobre todo en las últimas instituciones mencionadas las cuales solo llevan el control presupuestal y su cumplimiento, pero que ay de una visión económica y un crecimiento.
- En vista a que la correlación es significativa entre estas dos variables podemos partir a calificar a los factores higiénicos y factores motivantes como mal aplicados, y que esto estaría llevando a que la institución presente un cierto número de personas insatisfechas y desmotivadas. Y aplicando el grado significativo que tiene con la rentabilidad, tendríamos que es uno de los factores por el cual la eficiencia esta con una calificación de mala a peor.

- El desinterés de los administrativos institucionales es poco hacia tomar a la motivación laboral como factor fundamental en el cambio de la situación económica de los hospitales públicos, pero con el presente trabajo de investigación se demuestra que la motivación laboral en los servidores es uno de los pilares fundamentales para iniciar el cambio en toda esta penosa situación que esta llevando a nuestra región a constante búsqueda de mejor servicio sanitario en otras ciudades.
- El crecimiento de las instituciones públicas es posible, solo basta analizar los factores que pueden hacer posibles eso. Dimos inicio solo a una minúscula información necesaria para reformar la administración y contabilidad de las entidades públicas, esperando que estos resultados sirvan para escabullirse mas en estas áreas.
- Con esto hemos logrado demostrar la importancia irrefutable de la motivación laboral en la rentabilidad y que su mala aplicación o no es uno de los muchos factores que esta ocasionando falencias en la economía de las instituciones públicas. Y por que no asegurar que con una futura investigación experimental se podría asegurar el incremento de la rentabilidad y disminución de los tantos problemas existentes en la gestión pública.

RECOMENDACIONES

- Recomendamos realizar investigaciones mas profundas acerca de que factores son los que pueden llevarnos a una nueva visión de rentabilidad en las entidades públicas, aquellas instituciones que de mejorar ayudaran al estado entero, y los mejor beneficiados serán nuestros compatriotas. Podría ser investigaciones de tipo experimental, pues los resultados serían increíbles y positivos.
- Proponemos realizar o implantar técnicas que mejoren la motivación y el desempeño en el personal del sector público, pues estos no son ajenos a tener metas personales y profesional de interés individual. Además el estado necesita tener profesionales motivados, para que el servicio mejore, pero no solo es deber del funcionario, es también del estado pues mientras no brinde políticas óptimas, remuneraciones adecuadas, o ambientes cómodos para el buen desempeño del funcionario.
- Recomendamos tener en cuenta las nuevas ideas innovadoras que están surgiendo en todas las casas de estudio, tanto privadas como públicas, y que escuchen a todos, para que tengan una nueva forma de mejora y crecimiento a las instituciones públicas, los cuales trabajan con nuestros aportes, y es de todos.
- Por otro lado hago una recomendación a la alta administración de todas las entidades privadas como públicas, para que a la siguiente generación de investigadores futuros que deseen realizar un trabajo de investigación en sus instalaciones, reciban las facilidades necesarias para su desarrollo, facilidades que el presente trabajo de investigación no tuvo. Pues los resultados que se obtienen son en mejoras de las mismas.
- Si todos como peruanos, buscamos posibles mejoras a nuestros problemas, merecemos ser al menos escuchados y tomados en cuenta, espero y recomiendo que las autoridades y personas que cuenten con algo de poder para mejorar nuestro país también cuenten con el tiempo, la paciencia y la responsabilidad de aprovechar dichos poderes en bien de sus compatriotas.
- Se recomienda no cerrarse a ideas nuevas y buscar fuera de lo conocido, pues la mente es como un paracaídas si no se abre no sirve, y a veces como en la vida se encuentra las soluciones en los lugares menos pensados. Pues ALEMANIA, COREA, CHINA Y OTRAS POTENCIAS no se levantaron de milagro después

de las guerras sucedidas, fue gracias a su gente motivada e identificada que entregaba todo por su país.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bedodo Espinoza, V. (2006). *Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica*. Santiago, Chile: Universidad de Chile.
- Carrasco Diaz, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Crespo Ramos, T., López Yopez, J. A., Peña Alcaraz, J. E., & Carreño Sandoval, F. (2003). *Administración de Empresas*. Sevilla, España: Editorial MAD S.L.
- Croze P., N. (2002). *El Financiamiento del sector salud y la modernización tributaria en Venezuela*. Venezuela: Miguel Angel Garcia e Hijo S.R.L.
- Etxezarreta, M. (1991). *La Reestructuración del Capitalismo en España*. Barcelona: Icaria:Fugem, D.L.
- Eugenia Diteri, M. (2013). *El impacto de la motivación en la rentabilidad de la fuerza de venta. Caso de estudio: Banco Cooperativo privado de la ciudad de Venado Tuerto*. Venado Tuerto, Argentina: Universidad Abierta Interamericana.
- F. Stoner, J. A., Freeman, R. E., & Gilbert JR., D. R. (2010). *Administración*. México, México: Prentice Hall Hispanoamerica S.A.
- Fischman, D., & Matos, L. (2014). *Motivación 360°*. Lima: Planeta Perú S.A.
- García Córdova, F. (2004). *El Cuestionario*. México: Limusa Noriega Editores.
- Gestión, El diario de economía y negocios del Perú. (2015). Empleos y Management. *Gestión*, 7.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Ediciones Mc Graw Hill.
- La República. (2017). Hospitales en su peor Crisis. *La República*, 3.
- Martinez Guillen, M. d. (2003). *Gestión Empresarial, equilibrando objetivos y valores*. España: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Meza Martinez, V. I. (2012). *La gestión estratégica de costos en la rentabilidad en las empresas de ensamblaje e instalación de ascensores en Lima Metropolitano, año 2012*. Lima, Perú: Universidad San Martín de Porres.
- Morán Delgado, G., & Alvarado Cervantes, D. G. (2010). *Métodos de Investigación*. México: Pearson Education S.A.
- Parada Daza, J. R. (1988). *Rentabilidad Empresarial*. Concepción, Chile: Editorial Universidad de Concepción.
- Pinto Manso, J. (2002). El Legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, 28, 1-9.
- Reynaga Utani, Y. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral del Personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Sum Mazariegos, M. I. (2015). *Motivación y desempeño Laboral*. QUETZALTENANG, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Vélaz Rivas, J. I. (1996). *Motivos y Motivación en la Empresa*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.

ANEXOS



“Año del buen servicio al ciudadano”

21 de Julio del 2017.

CARTA No 001-2017- GRCS/UAP.

SEÑOR: MEDICO CIRUJANO JORGE PONCE JUÁREZ

DIRECTOR GENERAL DEL HOSPITAL REGIONAL DE ABANCAY

Referencia: Universidad Alas Peruanas Filial Abancay.



Asunto: Solicito autorización para realizar Trabajo de investigación (tesis).

Es grato dirigirme a usted, en calidad de Coordinadora de la Escuela Profesional de Ciencias contables y financieras de la Universidad Alas Peruanas Filial Abancay, con la finalidad de hacer de su conocimiento que la Srta. Gaby Rosaisell Cruz Silva, bachiller en Ciencias Contables y Financieras con DNI No 46934427, se encuentra realizando su trabajo de investigación de título: MOTIVACIÓN LABORAL Y LA RENTABILIDAD DEL HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DIAZ DE LA VEGA DE ABANCAY, ENERO – ABRIL 2017, para la obtención de su Título Profesional como CONTADOR PUBLICO.

El objetivo de esta carta es contar con su autorización para el trabajo de investigación a realizar en el Area Administrativa (personal registrado en planilla), del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay, Otorgándole las facilidades para obtener información suficiente.

Adjunto Matriz de Consistencia de la investigación.

Es todo cuanto informo para su conocimiento y demás acciones pendiente.


UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
FILIAL ABANCAY
Dr. Esp. Socio. C. Huananca
COORDINADORA DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

Coordinadora de la Universidad Alas Peruanas
Filial Abancay



Bachiller en Contabilidad
Gaby Rosaisell Cruz Silva
DNI: 46934427

.....
Firma del que Autoriza.

CC
Archivo
GRCS



CARGO

GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
Dirección Regional de Salud Apurímac
"Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega-Abancay"



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

MEMORANDO MULT. N° 034 -2017-DADM-HRGDV-AB.

A:
DIRECCION DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS ✓
UNIDAD DE LOGISTICA ✓
UNIDAD DE PATRIMONIO ✓
UNIDAD DE ECONOMIA ✓
UNIDAD DE TESORERIA ✓
UNIDAD DE ARCHIVO CENTRAL ✓
UNIDAD DE MANTENIMIENTO Y SERV. GEN.

ASUNTO : BRINDAR LAS FACILIDADES DEL CASO
REF. : (1) Oficio N°0133-2017-UNIDAD DE DOCENCIA

FECHA : Abancay, 01 de Agosto del 2017.

Mediante el presente me dirijo a ustedes, con la finalidad de comunicarles que, en mérito al documento de la referencia (1), sirvanse brindar las facilidades del caso a la Srta. Gaby Rosaiseli Cruz Silva Bachiller en Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Alas Peruanas, los días 01/08/2017 y 02/08/2017, a partir de 15:00 horas; para lo cual adjunto al presente la documentación respectiva.

Comunico a usted para su cumplimiento, bajo responsabilidad administrativa.

Atentamente,



C.c. Archivo:
YACH/mmm



TITULO: MOTIVACIÓN LABORAL Y LA RENTABILIDAD DEL HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DIAZ DE LA VEGA DE ABANCAY 2017						
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	Indicadores	METODOLOGIA
¿ CUAL ES EL GRADO DE RELACIÓN ENTRE RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN LABORAL Y LA RENTABILIDAD DEL HOSPITAL REGIONAL DE ABANCAY 2017?	DETERMINAR EL GRADO DE RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN LABORAL Y LA RENTABILIDAD DEL HOSPITAL REGIONAL DE ABANCAY 2017.	EL GRADO DE RELACIÓN ES SIGNIFICATIVO ENTRE LA MOTIVACIÓN Y LA RENTABILIDAD DEL HOSPITAL REGIONAL DE ABANCAY 2017	MOTIVACIÓN LABORAL	FACTORES DE LA INSATISFACCIÓN O HIGIENICOS	SUEDOS Y SALARIOS LAS CONDICIONES LABORALES POLITICAS DE LA COMPAÑIA	TIPO DE INVESTIGACIÓN Básica o Pura NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN Correlacional
¿ CUAL ES EL GRADO DE RELACIÓN ENTRE RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES HIGIENICOS Y LA RENTABILIDAD DEL HOSPITAL REGIONAL DE ABANCAY EN EL PERIODO 2017?	DETERMINAR EL GRADO DE RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES HIGIENICOS Y LA RENTABILIDAD DEL HOSPITAL REGIONAL DE ABANCAY 2017.	EL GRADO DE RELACIÓN ES SIGNIFICATIVO ENTRE LOS FACTORES HIGIENICOS Y LA RENTABILIDAD DEL HOSPITAL REGIONAL DE ABANCAY 2017	VARIABLE DEPENDIENTE	LOS SATISFACTORES O FACTORES MOTIVANTES	LA REALIZACIÓN EL RECONOCIMIENTO LA RESPONSABILIDAD EL ASCENSO	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN Método Deductivo DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Correlacional - Transversal o Transaccional
¿ CUAL ES EL GRADO DE RELACIÓN ENTRE RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES HIGIENICOS Y LA RENTABILIDAD DEL HOSPITAL REGIONAL DE ABANCAY EN EL PERIODO 2017?	DETERMINAR EL GRADO DE RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES MOTIVANTES Y LA RENTABILIDAD DEL HOSPITAL REGIONAL DE ABANCAY EN EL PERIODO 2017.	EL GRADO DE RELACIÓN ES SIGNIFICATIVO ENTRE LOS FACTORES MOTIVANTES Y LA RENTABILIDAD DEL HOSPITAL REGIONAL DE ABANCAY 2017	VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES RENDIMIENTO SOBRE EL PATIMONIO RENDIMIENTO SOBRE LA INVERSIÓN UTILIDAD ACTIVO UTILIDAD VENTAS	Indicadores RENDIMIENTO POR CADA UM DEL CAPITAL RENDIMIENTO POR CADA UM DEL ACTIVO EFICIENCIA DEL USO DE ACTIVOS RENDIMIENTO POR CADA UM VENDIDA	TÉCNICA Encuesta ESQUEMA: Donde: M: Muestra OX: Observación a la variable 1 Oy: Observación a la variable 2 r: Correlación
¿ CUAL ES EL GRADO DE RELACIÓN ENTRE RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES MOTIVANTES Y LA RENTABILIDAD DEL HOSPITAL REGIONAL DE ABANCAY EN EL PERIODO 2017?	DETERMINAR EL GRADO DE RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES MOTIVANTES Y LA RENTABILIDAD DEL HOSPITAL REGIONAL DE ABANCAY 2017.	EL GRADO DE RELACIÓN ES SIGNIFICATIVO ENTRE LOS FACTORES MOTIVANTES Y LA RENTABILIDAD DEL HOSPITAL REGIONAL DE ABANCAY 2017	RENTABILIDAD	MARGEN BRUTO Y NETO DE UTILIDAD RENDIMIENTO DE CADA UM DE VENTAS, DEDUCIENDO TODOS LOS GASTOS	RENDIMIENTO DE CADA UM DE VENTAS, DEDUCIENDO LOS COSTOS DE VENTAS	METODO DE ANALISIS DE DATOS Los resultados de la investigación serán analizados con la estadística descriptiva e inferencial. Se presentaran en tablas de frecuencia y porcentajes, ademas en figuras estadísticas. Se realizará la prueba de hipotesis con el estadístico de pearson.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita) Christian Cano Alarista

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRÁVES DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que la Srta. GABY ROSAISSELL CRUZ SILVA, bachiller en contabilidad; siendo estudiante del Taller de Tesis 2017 – I; de la Universidad Alas Peruanas en la sede Abancay. Requerimos validar los instrumentos con los cuales recogemos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de CONTADOR PÚBLICO.- El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: MOTIVACIÓN LABORAL Y LA RENTABILIDAD DEL HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DIAZ DE LA VEGA DE ABANCAY 2017; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa .

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo N° 1: Carta de presentación.
2. Anexo N° 2: Matriz de Consistencia de la Investigación.
3. Anexo N° 3: Matriz de Operacionalización de variables.
4. Anexo N° 4: Instrumentos.
5. Anexo N° 5: Ficha de Opinión del Experto.

Expresándoles nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.


Erik Christian Cano Alarista
Contador Publico Colegiado
Mat. N° 2939

Firma y sello del Experto

Atentamente.



Gaby Rosaisell Cruz Silva
Bachiller en Contabilidad



DISEÑO DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: *Christian Cano Alarista*
 1.2 profesión: *CONTADOR*
 1.3- grado académico: *CONTADOR PUBLICO COLEGIADO*
 1.4- Nombre del proyecto: MOTIVACIÓN LABORAL Y LA RENTABILIDAD DEL HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DIAZ DE LA VEGA DE ABANCAY 2017

OPINION DEL EXPERTO	
VÁLIDO	2
NO VÁLIDO	0

1.5- Autor del instrumento: Gaby Rosaisell Cruz Silva

INSTRUMENTO – CUESTIONARIO

DIMENSION	INDICADORES /ITEM	PREGUNTAS	OPINIÓN DE EXPERTO
RENDIMIENTO SOBRE EL PATIMONIO	RENDIMIENTO POR CADA UM DEL CAPITAL	¿Cómo califica Ud. El presupuesto que posee su institución?	2
		¿Cómo califica Ud. La calidad de los equipos de computo que te brinda la institución?	2
		¿Cómo califica Ud. La calidad de la infraestructura de la institución?	2
		¿Cómo califica Ud. La calidad de los muebles que le brinda la institución?	2
RENDIMIENTO SOBRE LA INVERSIÓN	RENDIMIENTO POR CADA UM DEL ACTIVO	¿Cómo califica Ud. La capacidad de pago de la institución para pagar sus deudas con terceros?	2
		¿Cómo califica Ud. La cantidad de utiles de oficina que te brinda la institución?	2
		¿Cómo califica Ud. La eficiencia del uso de los activos de la institución?	2
UTILIDAD ACTIVO	EFICIENCIA DEL USO DE ACTIVOS	¿Cómo califica Ud. El proceso del pago de deudas pequeñas de la institución?	2
		¿Cómo califica Ud. El tiempo en que demora la institución a responder tus solicitudes?	2
		¿Cómo califica Ud. El gasto en acumulación de activos inservibles en la institución?	2
UTILIDAD VENTAS	RENDIMIENTO POR CADA UM VENDIDA	¿Cómo califica Ud. La rapidez en el reemplazo de nuevos activos en la institución?	2
		¿Cómo califica Ud. La cantidad de pacientes que son atendidos en la institución?	2
		¿Cómo califica Ud. honestamente la atención que brinda la institución?	2
MARGEN BRUTO Y NETO DE UTILIDAD	RENDIMIENTO DE CADA UM DE VENTAS	¿Cómo califica Ud. El cumplimiento de los objetivos de la institución?	2
		¿Cómo califica Ud. La cantidad de pacientes que no son de su localidad?	2
		¿Cómo califica usted los gastos que tiene la institución?	2
	RENDIMIENTO DE CADA UM DE VENTAS	¿Cómo califica Ud. La cantidad de profesionales que trabajan en la institución?	2
		¿Cómo califica Ud. El desempeño de los profesionales de la institución?	2
		¿Cómo califica Ud. La cantidad de trabajadores que no se encuentran en planilla o CAS?	2


 Erik Christian Cano Alarista
 Contador Publico Colegiado
 Mat. N° 2939



DISEÑO DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Christian Cano Alatrsta
 1.2 profesión: CONTADOR
 1.3- grado académico: Contador Público Colegiado
 1.4- Nombre del proyecto: MOTIVACIÓN LABORAL Y LA RENTABILIDAD DEL HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DIAZ DE LA VEGA DE ABANCAY 2017

OPINION DEL EXPERTO	
VÁLIDO	2
NO VÁLIDO	0

1.5- Autor del instrumento: Gaby Rosaisell Cruz Silva

INSTRUMENTO - CUESTIONARIO

DIMENSION	INDICADORES /ITEM	PREGUNTAS	OPINIÓN DE EXPERTO
FACTORES DE LA INSATISFACCIÓN O HIGIENICOS	SUEDOS Y SALARIOS	¿Cómo cree Ud. Que es su remuneración?	2
		¿Cómo califica Los pagos adicionales que brinda la institución?	2
		¿Cómo califica la Puntualidad en el pago de su remuneración?	2
		¿Cómo considera Ud. A los beneficios laborales (Aguinaldo, etc), que otorga la institución?	2
	LAS CONDICIONES LABORES	¿Cómo califica el lugar de trabajo que le brinda la institución?	2
		¿Cómo considera la iluminación de su area de trabajo?	2
		¿Cómo es la calidad de oxígeno, y la temperatura en su área de trabajo?	2
		¿Cuál es la calidad de los EPPs (Equipo de protección personal), que brinda la empresa?	2
	POLITICAS DE LA COMPAÑÍA	¿Cómo califica Ud. la Nivel de Organización de la institución?	2
		¿Cómo califica la cantidad de funciones que le asignaron a su persona?	2
		¿Cómo califica a las medidas de sanción establecidas en la institución?	2
		¿Cómo califica la frecuencia y la forma con que se les comunica las nuevas decisiones de dirección?	2
LOS SATISFACTORIOS O FACTORES MOTIVANTES	LA REALIZACIÓN	¿Cómo calificas la ayuda que recibes en la institución, para poder crecer como profesional?	2
		¿Cómo calificas los permisos de suma urgencia que la institución le otorga?	2
		¿Cómo Califica Ud. El cumplimiento de las metas institucionales?	2
		¿Cómo califica la posible existencia de ganancias economicas en la institución?	2
	EL RECONOCIMIENTO	¿Cómo calificas los reconocimientos que brinda la institución a sus trabajadores (Por tiempo de trabajo, etc)?	2
		¿Cómo consideras la atención que te toman tus jefes cuando les das una opinion o una recomendación?	2
	LA RESPONSABILIDAD	¿Cómo calificas la aplicación de técnicas de motivación en la institución?	2
		¿Cómo calificas el nivel de motivación que tienen tus compañeros de trabajo?	2
	EL ASCENSO	¿Cómo calificas la rotación de puestos en tu institución?	2
		¿Cómo calificas los ascensos que brinda la institución?	2
		¿Cómo calificas el trato que de brindan tus compañeros en la institución?	2
		¿Cómo calificas los valores que tienen tus compañeros de trabajo?	2
		¿Cómo calificas el crecimiento de la institución?	2


 Christian Cano Alatrsta
 Contador Público Colegiado
 Mat. N° 2939

Señor(a): Erik Christian Cano Alatrística

EXPERTO VALIDADOR

Sírvase realizar la validación del instrumento para la recolección de datos de mi tesis denominada: MOTIVACIÓN LABORAL Y LA RENTABILIDAD DEL HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DIAZ DE LA VEGA DE ABANCAY 2017.

VALIDEZ DE CONTENIDO: JUICIO DE EXPERTOS

CRITERIOS	ESCALA DE VALORACION	
	Favorable (1 punto)	Desfavorable (0 puntos)
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	1	
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	1	
3. La estructura del instrumentos es adecuado	1	
4. Los ítems (preguntas) del instrumento están correctamente formuladas. (claras y entendibles)	1	
5. Los ítems (preguntas) del instrumento responden a la operacionalización ¹ de la variable	1	
6. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	1	
7. Las categorías de cada pregunta (variables) son suficientes	1	
8. El número de ítems (preguntas) es adecuado para su aplicación	1	



 Erik Christian Cano Alatrística
 Contador Público Colegiado
 Mat. N° 2939

GRCS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita) Jhomaira Del Pilar Huaman Bustamante

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRÁVES DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que la Srta. GABY ROSAISSELL CRUZ SILVA, bachiller en contabilidad; siendo estudiante del Taller de Tesis 2017 – I; de la Universidad Alas Peruanas en la sede Abancay. Requerimos validar los instrumentos con los cuales recogemos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de CONTADOR PÚBLICO.- El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: MOTIVACIÓN LABORAL Y LA RENTABILIDAD DEL HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DIAZ DE LA VEGA DE ABANCAY 2017; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa .

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo N° 1: Carta de presentación.
2. Anexo N° 2: Matriz de Consistencia de la Investigación.
3. Anexo N° 3: Matriz de Operacionalización de variables.
4. Anexo N° 4: Instrumentos.
5. Anexo N° 5: Ficha de Opinión del Experto.

Expresándoles nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.


Jhomaira Del Pilar Huaman Bustamante
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. 03-4679

Firma y sello del Experto

Atentamente.



Gaby Rosaisell Cruz Silva
Bachiller en Contabilidad

DISEÑO DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del experto: Jhonairo Del Pilar Huaman Bustamante
 1.2 profesión: Contador
 1.3- grado académico: Contador Público Colegiado
 1.4- Nombre del proyecto: **MOTIVACIÓN LABORAL Y LA RENTABILIDAD DEL HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DIAZ DE LA VEGA DE ABANCAY 2017**

OPINION DEL EXPERTO	
VÁLIDO	2
NO VÁLIDO	0

1.5- Autor del instrumento: Gaby Rosaisell Cruz Silva

INSTRUMENTO - CUESTIONARIO

DIMENSION	INDICADORES /ITEM	PREGUNTAS	OPINIÓN DE EXPERTO
FACTORES DE LA INSATISFACCIÓN O HIGIENICOS	SUEDOS Y SALARIOS	¿Cómo cree Ud. Que es su remuneración?	
		¿Cómo califica Los pagos adicionales que brinda la institución?	
		¿Cómo califica la Puntualidad en el pago de su remuneración?	
		¿Cómo considera Ud. A los beneficios laborales (Aguinaldo, etc), que otorga la institución?	
	LAS CONDICIONES LABORES	¿Cómo califica el lugar de trabajo que le brinda la institución?	
		¿Cómo considera la iluminación de su area de trabajo?	
		¿Cómo es la calidad de oxígeno, y la temperatura en su área de trabajo?	
		¿Cuál es la calidad de los EPPs (Equipo de protección personal), que brinda la empresa?	
	POLITICAS DE LA COMPAÑÍA	¿Cómo califica Ud. la Nivel de Organización de la institución?	
		¿Cómo califica la cantidad de funciones que le asignaron a su persona?	
		¿Cómo califica a las medidas de sanción establecidas en la institución?	
		¿Cómo califica la frecuencia y la forma con que se les comunica las nuevas decisiones de dirección?	
LOS SATISFACTORES O FACTORES MOTIVANTES	LA REALIZACIÓN	¿Cómo calificas la ayuda que recibes en la institución, para poder crecer como profesional?	
		¿Cómo calificas los permisos de suma urgencia que la institución le otorga?	
		¿Cómo Califica Ud. El cumplimiento de las metas institucionales?	
		¿Cómo califica la posible existencia de ganancias economicas en la institución?	
	EL RECONOCIMIENTO	¿Cómo calificas los reconocimientos que brinda la institución a sus trabajadores (Por tiempo de trabajo, etc)?	
		¿Cómo consideras la atención que te toman tus jefes cuando les das una opinión o una recomendación?	
	LA RESPONSABILIDAD	¿Cómo calificas la aplicación de técnicas de motivación en la institución?	
		¿Cómo calificas el nivel de motivación que tienen tus compañeros de trabajo?	
	EL ASCENSO	¿Cómo calificas la rotación de puestos en tu institución?	
		¿Cómo calificas los ascensos que brinda la institución?	
		¿Cómo calificas el trato que de brindan tus compañeros en la institución?	
		¿Cómo calificas los valores que tienen tus compañeros de trabajo?	
		¿Cómo calificas el crecimiento de la institución?	

Jhonairo Del Pilar Huaman Bustamante
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
MAT: 034679



DISEÑO DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: *Jhonnaira del Pilar Huaman Bustamante*
 1.2 profesión: *Contadora*
 1.3- grado académico: *Contadora Pública Colegiada*
 1.4- Nombre del proyecto: MOTIVACIÓN LABORAL Y LA RENTABILIDAD DEL HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DIAZ DE LA VEGA DE ABANCA Y 2017

1.5- Autor del instrumento: Gaby Rosaisell Cruz Silva

OPINION DEL EXPERTO	
VÁLIDO	2
NO VÁLIDO	0

INSTRUMENTO – CUESTIONARIO

DIMENSION	INDICADORES /ITEM	PREGUNTAS	OPINIÓN DE EXPERTO
RENDIMIENTO SOBRE EL PATIMONIO	RENDIMIENTO POR CADA UM DEL CAPITAL	¿Cómo califica Ud. El presupuesto que posee su institución?	
		¿Cómo califica Ud. La calidad de los equipos de computo que te brinda la institución?	
		¿Cómo califica Ud. La calidad de la infraestructura de la institución?	
		¿Cómo califica Ud. La calidad de los muebles que le brinda la institución?	
RENDIMIENTO SOBRE LA INVERSIÓN	RENDIMIENTO POR CADA UM DEL ACTIVO	¿Cómo califica Ud. La capacidad de pago de la institución para pagar sus deudas con terceros?	
		¿Cómo califica Ud. La cantidad de utiles de oficina que te brinda la institución?	
		¿Cómo califica Ud. La eficiencia del uso de los activos de la institución?	
		¿Cómo califica Ud. El proceso del pago de deudas pequeñas de la institución?	
UTILIDAD ACTIVO	EFICIENCIA DEL USO DE ACTIVOS	¿Cómo califica Ud. El tiempo en que demora la institución a responder tus solicitudes?	
		¿Cómo califica Ud. El gasto en acumulación de activos inservibles en la institución?	
		¿Cómo califica Ud. La rapidez en el reemplazo de nuevos activos en la institución?	
UTILIDAD VENTAS	RENDIMIENTO POR CADA UM VENDIDA	¿Cómo califica Ud. La cantidad de pacientes que son atendidos en la institución?	
		¿Cómo califica Ud. honestamente la atención que brinda la institución?	
		¿Cómo califica Ud. El cumplimiento de los objetivos de la institución?	
MARGEN BRUTO Y NETO DE UTILIDAD	RENDIMIENTO DE CADA UM DE VENTAS	¿Cómo califica Ud. La cantidad de pacientes que no son de su localidad?	
		¿Cómo califica usted los gastos que tiene la institución?	
	RENDIMIENTO DE CADA UM DE VENTAS	¿Cómo califica Ud. La cantidad de profesionales que trabajan en la institución?	
		¿Cómo califica Ud. El desempeño de los profesionales de la institución?	
		¿Cómo califica Ud. La cantidad de trabajadores que no se encuentran en planilla o CAS?	

Jhonnaira del Pilar Huaman Bustamante

 Jhonnaira Del Pilar Huaman Bustamante
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 MAT. 03-4679

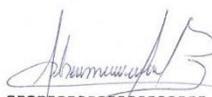
Señor(a):..... Jhonnairo del Pilar Huamán Bustamante

EXPERTO VALIDADOR

Sírvase realizar la validación del instrumento para la recolección de datos de mi tesis denominada: MOTIVACIÓN LABORAL Y LA RENTABILIDAD DEL HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DIAZ DE LA VEGA DE ABANCAY 2017.

VALIDEZ DE CONTENIDO: JUICIO DE EXPERTOS

CRITERIOS	ESCALA DE VALORACION	
	Favorable (1 punto)	Desfavorable (0 puntos)
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	1	
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	1	
3. La estructura del instrumentos es adecuado	1	
4. Los ítems (preguntas) del instrumento están correctamente formuladas. (claras y entendibles)	1	
5. Los ítems (preguntas) del instrumento responden a la operacionalización ¹ de la variable	1	
6. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	1	
7. Las categorías de cada pregunta (variables) son suficientes	1	
8. El número de ítems (preguntas) es adecuado para su aplicación	1	



Jhonnairo Del Pilar Huamán Bustamante
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
MAT. 03-4679

GRCS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita) *Luisa Flores Mamani*

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRÁVES DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que la Srta. GABY ROSAISSELL CRUZ SILVA, bachiller en contabilidad; siendo estudiante del Taller de Tesis 2017 – I; de la Universidad Alas Peruanas en la sede Abancay. Requerimos validar los instrumentos con los cuales recogemos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de CONTADOR PÚBLICO.- El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: MOTIVACIÓN LABORAL Y LA RENTABILIDAD DEL HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DIAZ DE LA VEGA DE ABANCAY 2017; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa .

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo N° 1: Carta de presentación.
2. Anexo N° 2: Matriz de Consistencia de la Investigación.
3. Anexo N° 3: Matriz de Operacionalización de variables.
4. Anexo N° 4: Instrumentos.
5. Anexo N° 5: Ficha de Opinión del Experto.

Expresándoles nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


Luisa Flores Mamani
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. 03-3254

.....
Firma y sello del Experto



.....
Gaby Rosaisell Cruz Silva
Bachiller en Contabilidad



DISEÑO DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Luisa Flores Mamani
 1.2 profesión: Contador
 1.3- grado académico: Contador Pública Colegiado
 1.4- Nombre del proyecto: **MOTIVACIÓN LABORAL Y LA RENTABILIDAD DEL HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DIAZ DE LA VEGA DE ABANCAY 2017**

1.5- Autor del instrumento: Gaby Rosaisell Cruz Silva

OPINION DEL EXPERTO	
VÁLIDO	2
NO VÁLIDO	0

INSTRUMENTO - CUESTIONARIO

DIMENSION	INDICADORES /ITEM	PREGUNTAS	OPINIÓN DE EXPERTO
FACTORES DE LA INSATISFACCIÓN O HIGIENICOS	SUEDOS Y SALARIOS	¿Cómo cree Ud. Que es su remuneración?	2
		¿Cómo califica Los pagos adicionales que brinda la institución?	2
		¿Cómo califica la Puntualidad en el pago de su remuneración?	2
		¿Cómo considera Ud. A los beneficios laborales (Aguinaldo, etc), que otorga la institución?	2
	LAS CONDICIONES LABORES	¿Cómo califica el lugar de trabajo que le brinda la institución?	2
		¿Cómo considera la iluminación de su area de trabajo?	2
		¿Cómo es la calidad de oxigeno, y la temperatura en su área de trabajo?	2
		¿Cuál es la calidad de los EPPs (Equipo de protección personal), que brinda la empresa?	2
	POLITICAS DE LA COMPAÑIA	¿Cómo califica Ud. la Nivel de Organización de la institución?	2
		¿Cómo califica la cantidad de funciones que le asignaron a su persona?	2
		¿Cómo califica a las medidas de sanción establecidas en la institución?	2
		¿Cómo califica la frecuencia y la forma con que se les comunica las nuevas decisiones de dirección?	2
LOS SATISFACTORES O FACTORES MOTIVANTES	LA REALIZACIÓN	¿Cómo calificas la ayuda que recibes en la institución, para poder crecer como profesional?	2
		¿Cómo calificas los permisos de suma urgencia que la institución le otorga?	2
		¿Cómo Califica Ud. El cumplimiento de las metas institucionales?	2
		¿Cómo califica la posible existencia de ganancias economicas en la institución?	2
	EL RECONOCIMIENTO	¿Cómo calificas los reconocimientos que brinda la institución a sus trabajadores (Por tiempo de trabajo, etc)?	2
	LA RESPONSABILIDAD	¿Cómo consideras la atención que te toman tus jefes cuando les das una opinion o una recomendación?	2
		¿Cómo calificas la aplicación de técnicas de motivación en la institución?	2
	EL ASCENSO	¿Cómo calificas el nivel de motivación que tienen tus compañeros de trabajo?	2
		¿Cómo calificas la rotación de puestos en tu institución?	2
		¿Cómo calificas los ascensos que brinda la institución?	2
		¿Cómo calificas el trato que de brindan tus compañeros en la institución?	2
			¿Cómo calificas los valores que tienen tus compañeros de trabajo?
		¿Cómo calificas el crecimiento de la institución?	2


Luisa Flores Mamani
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 MAT. 03-3254



DISEÑO DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Luisa Flores Mamani Jairo
 1.2 profesión: Contador
 1.3- grado académico: Contador Público Colegiado
 1.4- Nombre del proyecto: **MOTIVACIÓN LABORAL Y LA RENTABILIDAD DEL HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DIAZ DE LA VEGA DE ABANCAY 2017**

1.5- Autor del instrumento: Gaby Rosaisell Cruz Silva

OPINION DEL EXPERTO	
VÁLIDO	2
NO VÁLIDO	0

INSTRUMENTO – CUESTIONARIO

DIMENSION	INDICADORES /ITEM	PREGUNTAS	OPINIÓN DE EXPERTO
RENDIMIENTO SOBRE EL PATIMONIO	RENDIMIENTO POR CADA UM DEL CAPITAL	¿Cómo califica Ud. El presupuesto que posee su institución?	2
		¿Cómo califica Ud. La calidad de los equipos de computo que te brinda la institución?	2
		¿Cómo califica Ud. La calidad de la infraestructura de la institución?	2
		¿Cómo califica Ud. La calidad de los muebles que le brinda la institución?	2
RENDIMIENTO SOBRE LA INVERSIÓN	RENDIMIENTO POR CADA UM DEL ACTIVO	¿Cómo califica Ud. La capacidad de pago de la institución para pagar sus deudas con terceros?	2
		¿Cómo califica Ud. La cantidad de útiles de oficina que te brinda la institución?	2
		¿Cómo califica Ud. La eficiencia del uso de los activos de la institución?	2
		¿Cómo califica Ud. El proceso del pago de deudas pequeñas de la institución?	2
UTILIDAD ACTIVO	EFICIENCIA DEL USO DE ACTIVOS	¿Cómo califica Ud. El tiempo en que demora la institución a responder tus solicitudes?	2
		¿Cómo califica Ud. El gasto en acumulación de activos inservibles en la institución?	2
		¿Cómo califica Ud. La rapidez en el reemplazo de nuevos activos en la institución?	2
UTILIDAD VENTAS	RENDIMIENTO POR CADA UM VENDIDA	¿Cómo califica Ud. La cantidad de pacientes que son atendidos en la institución?	2
		¿Cómo califica Ud. honestamente la atención que brinda la institución?	2
		¿Cómo califica Ud. El cumplimiento de los objetivos de la institución?	2
		¿Cómo califica Ud. La cantidad de pacientes que no son de su localidad?	2
MARGEN BRUTO Y NETO DE UTILIDAD	RENDIMIENTO DE CADA UM DE VENTAS	¿Cómo califica usted los gastos que tiene la institución?	2
		¿Cómo califica Ud. La cantidad de profesionales que trabajan en la institución?	2
		¿Cómo califica Ud. El desempeño de los profesionales de la institución?	2
		¿Cómo califica Ud. La cantidad de trabajadores que no se encuentran en planilla o CAS?	2

Luisa Flores Mamani

Luisa Flores Mamani
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 MAT. 03-3264

Señor(a): Luisa Flores Mamani

EXPERTO VALIDADOR

Sírvase realizar la validación del instrumento para la recolección de datos de mi tesis denominada: MOTIVACIÓN LABORAL Y LA RENTABILIDAD DEL HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DIAZ DE LA VEGA DE ABANCAY 2017.

VALIDEZ DE CONTENIDO: JUICIO DE EXPERTOS

CRITERIOS	ESCALA DE VALORACIÓN	
	Favorable (1 punto)	Desfavorable (0 puntos)
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	1	
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	1	
3. La estructura del instrumentos es adecuado	1	
4. Los ítems (preguntas) del instrumento están correctamente formuladas. (claras y entendibles)	1	
5. Los ítems (preguntas) del instrumento responden a la operacionalización ¹ de la variable	1	
6. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	1	
7. Las categorías de cada pregunta (variables) son suficientes	1	
8. El número de ítems (preguntas) es adecuado para su aplicación	1	

GRCS



Luisa Flores Mamani
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 MAT. 03-3254