



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Viabilidad de Programa de Reconocimiento para Mejoramiento
del Desempeño Laboral de Trabajadores de la Dirección Salud
Apurímac–II 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Lic. Eylon Ivonne Perez Alvarado (ORCID:0000-0003-2887-7560)

ASESOR:

Mg. Rodolfo Dynnik Asencios Lindo (ORCID:0000-0002-9093-1495)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA- PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi madre Jacinta Patricia Alvarado, por su lucha y ejemplo constante de superar las dificultades.

A mis hermanos Josmell y Edelí Pérez, por ser mi soporte emocional y brindarme aliento cada día.

A mi esposo Rommel Vega, por ser mi apoyo incondicional en cada meta que me propongo.

Agradecimiento

A mi familia por su apoyo constante e incentivar la superación como filosofía de vida.

A los docentes de la UCV, por coadyuvar óptimamente en esta meta de superación profesional como es la maestría.

INDICE

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de gráficos y figuras	v
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	01
II. MARCO TEÓRICO.....	07
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1 Tipo y diseño de Investigación.....	22
3.2 Variables y Operativización.....	25
3.3 La Población	26
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
3.5 Procedimientos.....	28
3.6 Método de análisis de datos.....	29
3.7 Aspectos Éticos.....	30
IV. RESULTADOS.....	31
V. DISCUSIÓN.....	41
VI. CONCLUSIONES.....	44
VII. RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS.....	47
ANEXOS.....	52

Índice de Gráficos y Figuras

<i>Gráfico 1 Pirámide de Necesidades de Maslow A.H.....</i>	<i>15</i>
<i>Gráfico 2 Gráfico de relación.....</i>	<i>24</i>
<i>Gráfico 3 Fórmula de confiabilidad.....</i>	<i>29</i>
<i>Gráfico 4. Mapa de Apurímac en el Perú.....</i>	<i>31</i>
<i>Gráfico 5 Crecimiento poblacional de la Regional de Apurímac.....</i>	<i>32</i>
<i>Gráfico 6 Organigrama de la Dirección de Salud Apurímac II.....</i>	<i>33</i>
<i>Gráfico 7 Resultados del objetivo específico 01: Políticas Institucionales..</i>	<i>36</i>
<i>Gráfico 8 Resultados del objetivo específico 02: Expectativas</i>	<i>37</i>
<i>Gráfico 9 Resultados del objetivo específico 03: Perspectiva</i>	<i>38</i>
<i>Gráfico 10 Resultados del objetivo específico 04: Funciones</i>	<i>39</i>
<i>Gráfico 11 Resultados del objetivo específico 05: Compromiso.....</i>	<i>40</i>

Índice de Tablas

<i>Tabla 1 Población de la Dirección de Salud Apurímac II.....</i>	<i>26</i>
--	-----------

Resumen

El objetivo principal de la investigación es determinar la viabilidad de programa de reconocimiento para el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección de Salud Apurímac II de la provincia de Andahuaylas 2020. La metodología utilizada fue bajo un enfoque cuantitativo con un nivel de investigación descriptivo, basado en un diseño de investigación no experimental transversal, porque busca determinar los fenómenos de la variable: Viabilidad de programa de reconocimiento, sobre la variable desempeño laboral, utilizando la encuesta como herramienta de recolección de datos, sobre la muestra inicialmente se planteó una muestra de 108 trabajadores , pero por situaciones de la pandemia producida por el COVID 19 se redujo a una muestra de 20 servidores públicos con trabajo presencial en aplicación de un muestreo no probabilístico, obteniendo como resultado de la investigación que, sí es viable la implementación de un programa de reconocimiento para el mejoramiento del desempeño laboral, ratificando la hipótesis planteada en la investigación. Dejando como conclusiones que, toda acción que las entidades del sector público empleen para mejorar el desempeño laboral deben ajustarse a las necesidades de los trabajadores, ser sostenibles en el tiempo y obedecer a un marco normativo bajo políticas públicas vigentes.

Palabras claves: Programa de reconocimiento, desempeño laboral, servidor público.

Abstract

The main objective of the research is to determine the viability of the recognition program for the improvement of the work performance of the workers of the Apurímac II Health Directorate of the province of Andahuaylas 2020. The methodology used was under a quantitative approach with a research level descriptive, based on a non-experimental cross-sectional research design, because it seeks to determine the phenomena of the variable: Viability of recognition program, on the variable work performance, using the survey as a data collection tool, on the sample initially a sample of 108 workers, but due to situations of the pandemic produced by COVID 19 it was reduced to a sample of 20 public servants with face-to-face work in application of a non-probabilistic sampling, obtaining as a result of the investigation that the implementation of a recognition program for the improvement of job performance, ratifying the hypothesis raised in the research. Leaving as conclusions that, any action that public sector entities employ to improve job performance must adjust to the needs of the workers, be sustainable over time and obey a regulatory framework under current public policies

Keywords: Recognition program, job performance, public servant.

I. INTRODUCCIÓN

La concepción del trabajo a través del tiempo se ha fundamentado, como un medio para cubrir las necesidades de vida, a través de una contraprestación por sus servicios. Es así que existen muchas teorías que han fundamentado sus doctrinas en marco a las necesidades humanas tanto externas como internas. Abraham Maslow (1943) sustenta esta teoría a través de la pirámide de necesidades, donde el impulso para trabajar es cubrir las necesidades desde fisiológicas, de seguridad, necesidad social, de reconocimiento y concluyendo en la autorrealización. Lo que lleva a reflexionar sobre, de qué manera las entidades gubernamentales vienen atendiendo estas necesidades del servidor público en contraprestación por sus servicios.

El trabajo en la gestión pública, ha venido atravesando por una situación crítica por muchos años, como lo manifiesta el Instituto para la Democracia y la Asistencia Electoral – IDEA Internacional (2008) que expuso la existencia de una desigualdad en la gestión de los recursos humanos, por ausencia de políticas públicas que sean efectivas, las desigualdades remunerativas entre funcionarios y los demás servidores, la carencia de capacitaciones, carencia de reconocimientos y alicientes, carencia de procedimientos de evaluación de desempeño y un débil sistema de remuneraciones.

Las causas arriba señaladas van acompañadas con una carga laboral que está en constante cambio, ya sea por las diferentes necesidades de la población, la prueba de diferentes modelos organizacionales, cambios constantes de funcionarios a cargo de las instituciones, rotaciones o destacados de los trabajadores que no tienen permanencia, creación de nuevos sistemas administrativos. Con toda esa bruma de situaciones ha ocasionado una carencia y disminución de la calidad de servicio, por parte de las instituciones del estado hacia la población.

Este bajo nivel de servicio, el estado peruano lo ha detectado en la mayoría de las instituciones gubernamentales, es por ello que en el mes de enero 2002 se emite la Ley N° 27658 “Ley de Modernización de la Gestión del Estado” y en julio del mismo año se establece la Ley N° 27783 “Ley de bases de la descentralización”, leyes que dan marco normativo para establecer e implementar estrategias que fortalezcan y potencien las instituciones públicas a nivel nacional tanto en la reestructuración del estado, a nivel orgánico, la implementación y actualización de los sistemas administrativos, así como en la gestión de recursos humanos.

En marco a la iniciativa de fortalecer a los recursos humanos del estado bajo un solo régimen, se crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil el año 2013 con la Ley 30057, que trae consigo una serie de reformas y lineamientos para alcanzar mejores niveles de eficiencia y eficacia, en la prestación de servicios y fomentar el desarrollo de los servidores públicos. Es por ello que coadyuvando al fortalecimiento de los servidores públicos, brindando un sentido transversal a la mejora de la calidad y en base a una encuesta de satisfacción ciudadana del 2017 recopilado a través de la plataforma de calidad de servicio de la PCM, se aprueba la “Norma Técnica para la Gestión de Calidad de Servicios en el Sector Público” por RSGP N°006-2019-PCM/SGP posteriormente modificada con la RSGP N°007-2019-PCM/SGP, con la creación de estos y otros dispositivos legales, el estado da visos de tener iniciativa en mejorar la gestión pública acompañado de una buena gestión de recursos humanos.

Se establece de forma literal la apertura legal para desarrollar planes en mejora del sistema de gestión de los recursos humanos, dado a través de la Ley N° 30057 “Ley del Servicio Civil” Art. 06 inciso b)” *formular lineamientos para el desarrollo del plan de gestión de personas y el óptimo funcionamiento del sistema de gestión de recursos humanos, incluyendo la aplicación de indicadores de gestión*”.

En ese entender, el estado peruano a través de la política nacional y viabilizada en la ley SERVIR, de marco normativo para fomentar la productividad y mejoramiento del desempeño laboral de los servidores públicos, otorgando beneficios que va desde otorgar reconocimientos como: bonificaciones económicas, bonificaciones en especie, compensaciones laborales, pactos colectivos y entre otros. Así también permite implementar diferentes acciones de reconocimiento que no necesariamente sean económicas, pero que cumplan con el fin de fomentar la productividad y el buen desempeño laboral del servidor público en las entidades estatales.

Pero el meollo del problema recae en que, a pesar de existir marco normativo que permite generar estrategias de fortalecimiento del personal, muchas entidades estatales no utilizan estas disposiciones legales para implementar estrategias o acciones que reconozcan la labor de los servidores públicos, ya sea por falta de iniciativas, carencia de políticas institucionales, carencia de liderazgo de sus autoridades o un presupuesto. Pero cabe precisar que existe incentivos al personal que no necesariamente amerite una gran asignación económica, siendo uno de ellos el programa de reconocimiento, estrategia que logra generar una actitud propositiva y cubrir de alguna manera la necesidad de reconocimiento y auto superación.

La Dirección de Salud Apurímac II, como entidad adscrita administrativamente al Gobierno Regional de Apurímac, que ejecuta funciones delegadas por el Ministerio de Salud, con reconocimiento nacional en los años 90 por su productividad, no es ajena al desinterés institucional para fomentar políticas de reconocimiento a través de un programa de reconocimiento al desempeño laboral. Este desinterés ha generado una actitud pasiva de los trabajadores, al punto que en su mayoría se resisten a ocupar cargos de responsabilidad y solo optan por realizar funciones operativas en órganos de línea y limitan su compromiso frente a la entidad.

Por ello en atención de la Ley N° 30057 “Ley del Servicio Civil” Art. 06 y diferentes teorías para elevar el desempeño laboral del servidor público, se genera la necesidad de investigar la viabilidad de un programa de

reconocimiento para el mejoramiento en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Dirección de Salud Apurímac II, donde los resultados arrojados por la investigación, será vital para la toma de decisiones y aplicar estrategias de reconocimiento, así la Dirección de Salud Apurímac II podrá coadyuvar a la buena gestión de los recursos humanos que recaerá en mejorar la calidad de servicio al ciudadano.

Después de conocer la realidad problemática de la Dirección de Salud Apurímac II, nos planteamos como problema principal, ¿si es viable implementar un programa de reconocimiento para mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos de la Dirección de Salud Apurímac II?

Así mismo los problemas específicos se plantea cinco preguntas, las cuales ayudaran a responder la pregunta principal, estas son: En qué medida las políticas institucionales están formalizadas en los documentos de gestión, cuáles son las expectativas predominantes del servidor público, que expectativas de liderazgo se tiene para implementar un programa de reconocimiento, que nivel de conocimiento de sus funciones tienen los servidores públicos y por último, qué grado de compromiso tienen los servidores públicos de la Dirección de Salud Apurímac II.

Como justificación de la investigación, es justificación social, práctica, teórica.

Tiene una justificación social porque, es necesario implementar acciones que fortalezcan el desempeño del servidor público, que aporten a cubrir sus necesidades de reconocimiento y autorrealización, fomentando la creatividad e involucramiento de los servidores públicos con la gestión, ya que esto repercutirá en el mejoramiento del servicio al ciudadano.

Así también tiene una justificación práctica por que el programa de reconocimiento, es un documento normativo que forma parte de un Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Institucional (POI), ya que, como un programa, contiene lineamientos de planificación, organización, estructura de operativización, responsables y financiamiento para que tenga sostenibilidad a través del tiempo.

Finalmente tiene una justificación teórica, porque presenta una solución técnica a un problema, ya que los resultados de la investigación, son sustento fidedigno de la necesidad, y esta estrategia de implementar un programa de reconocimiento cuenta con sustento legal bajo políticas nacionales, ya que también son aplicadas en otros ministerios como el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) y el Ministerio de Salud (MINSA).

La investigación también es importante, porque permite establecer un sustento inequívoco de viabilidad para implementar un programa de reconocimiento al desempeño laboral de los servidores públicos de la DISA Apurímac II, logrando tener servidores empoderados al servicio del estado, un fortalecimiento de la cultura organizacional, a través de las buenas relaciones entre autoridades y servidores, que resultan en generar mejores estrategias en los servicios públicos de salud en el ámbito de Andahuaylas.

Para ello los objetivos planteados guardan relación y concordancia con la formulación del problema y buscan la comprobación de las hipótesis, por eso se establece como objetivo principal, La determinación de viabilidad para implementación un programa de reconocimiento que mejore el desempeño laboral de los servidores públicos de la DISA Apurímac II.

Cómo consiguiente también se plantea cinco objetivos específicos cuales son: Determinar el nivel de implementación de políticas nacionales en la entidad, conocer las expectativas predominantes del servidor público, establecer la perspectiva del liderazgo en la entidad, determinar el conocimiento de funciones del servidor y por último establecer el grado de compromiso del servidor público frente a la entidad.

Después de detallar los objetivos tanto principal como específicos pasamos a describir sobre la hipótesis principal, afirmando que; Si es viable y necesario la implementación de un programa de reconocimiento para mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos de la DISA Apurímac II.

Y para el planteamiento de las hipótesis específicas tomamos de base los objetivos específicos, presentando así las siguientes hipótesis: Se tiene un nivel bajo de implementación de políticas nacionales en la entidad, los servidores públicos tienen el reconocimiento en acto público y capacitaciones como expectativas predominantes, el liderazgo que se percibe es regular pero con expectativa de autoridades propositivos, los servidores públicos conocen medianamente sus funciones en la entidad y finalmente los servidores públicos tienen un mediano nivel de compromiso frente a la entidad.

II. MARCO TEÓRICO

El marco teórico está organizado en dos partes, la primera describe los antecedentes nacionales e internacionales de investigaciones o aplicaciones de caso de cada variable, y la segunda parte explica a través de un marco conceptual, el significado de las variables basándose en teorías científicas, así como también un marco legal que a través de definiciones jurídicas dan el soporte a estos conceptos y respaldan la investigación.

Dando inicio a la primera parte señalamos los antecedentes de la investigación, tenemos como fiel ejemplo de la aplicación de un Programa de Reconocimiento que se aplica en el Perú de forma exitosa.

Nos referimos a La Autoridad Nacional de Servicio Civil (2020) con su campaña “Servidores de Inspiran” establecida por el estado peruano a través de la “Autoridad Nacional del Servicio Civil” en marco al programa de reconocimiento por el día del servidor público, que ha iniciado en el mes de mayo del 2020, donde reconoce públicamente en su pág. web a los servidores públicos a nivel nacional por una labor destacada, que durante su vida han contribuido al bienestar de todos los peruanos, para ello este programa realiza biografías de servidores públicos que hicieron historia en el servicio público, reconociendo buenas prácticas en la gestión pública y que merecen un reconocimiento. Es así que a través del portal del servir publicaron el 29 de mayo 2020 los candidatos clasificados en las siguientes categorías: Servidores que inspiran durante la emergencia, servidores destacables, servidores que hacen historia, servidores con vocación, gerentes que dejan huellas, donde ganaron servidores públicos que durante años dedicaron su servicio al país, innovaron estrategias, fomentaron mecanismos para brindar mejor servicio al ciudadano, gerentes que conducen una gestión institucional con eficiencia y eficacia en el uso de los recursos públicos, para realizar una gestión pública moderna y solidaria.

Como antecedentes de teorías universales tenemos a Maslow (1943) “Una Teoría sobre la motivación Humana”, que establece como objetivo proponer la “jerarquía de necesidades humanas”, donde sustenta que existen las necesidades básicas como: fisiológicas, de seguridad y afiliación, así como las necesidades más elevadas como reconocimiento y autorrealización, a partir de esta investigación, se formularon teorías que analizan las necesidades del trabajador para potenciar su labor en las organizaciones. Esta teoría aporta y permite ver al trabajador como un ser humano con aspiraciones, expectativas, que después de cubrir sus necesidades básicas viene sus necesidades personales de superación de forma progresiva.

Así también tenemos antecedentes basados en tesis académicas , que nos permiten analizar resultados en entidades tanto pública como privadas , por ello mencionamos a Aguilar (2018), de la tesis: “Influencia de la motivación en el rendimiento laboral del personal de la empresa inversiones leña y sabor S.A.C.” que tuvo como objetivo demostrar la relación de motivación laboral con el rendimiento, que la motivación es el impulso para mover voluntades y esto bajo el direccionamiento correcto influye positivamente en el rendimiento laboral, en la que aplicó una investigación analítico- estadístico con una muestra de 30 personas, teniendo con variable independiente la motivación y como variable dependiente el rendimiento laboral. Esta investigación es importante porque existen diferentes formas de motivar al personal, donde el reconocimiento es una de ellas, al manifestar el “direccionamiento correcto”, nos da ideas de conducir adecuadamente las políticas institucionales y que los trabajadores entiendan su implicancia.

Para Escobar y Padilla (2018), de la Tesis: “El reconocimiento laboral y su influencia en el clima organizacional de los trabajadores de corporación grupo Herdoíza de la provincia de Tungurahua Cantón Ambato”, que tuvo como propósito determinar la correlación del reconocimiento laboral con el clima organizacional de la corporación en mención, bajo una investigación cualitativa descriptiva con aplicación de muestra de 78 integrantes tanto con el personal administrativo y operativo, reconociendo como variable independiente: El reconocimiento laboral y variable dependiente: El clima

organizacional , donde concluyó que, “El reconocimiento laboral se revela una mayor necesidad de ser reconocido dentro de la organización, y en el clima organizacional se revela que existe una deficiencia en las dimensiones de comunicación interna”. Esta investigación aporta y prueba que la comunicación dentro de la institución es necesaria para explicar mejor las necesidades de reconocimiento dentro de la organización, ampliando las acciones de comunicación a las políticas organizacionales que deben implementarse dentro de la entidad, es decir que las entidades deben mantener una comunicación fluida con los servidores, para conocer de primera mano las necesidades que se pueden estar suscitando dentro de la institución.

Con Carrasco (2017), establece mediante la tesis: “Reconocimiento laboral y compromiso organizacional en el Banco de la Nación Agencia 1 Trujillo” que tuvo como objetivo determinar la relación entre reconocimiento laboral con el compromiso organizacional del Banco de la Nación Agencia 01 de la ciudad de Trujillo, donde realiza una investigación no experimental puesto que no maneja las variables, es solo descriptiva con una aplicación de muestra de 40 trabajadores, que reconoce como Variable Independiente : Reconocimiento laboral y Variable Dependiente: Compromiso Organizacional, donde concluye exponiendo que el reconocimiento laboral y el compromiso organizacional se relaciona significativa y efectivamente”. Esta investigación aporta sobre la significativa relación entre el reconocimiento y el compromiso de la labor de los empleados, en una entidad pública en el Perú que ratifica la necesidad del trabajador por ser reconocido y en contraprestación éste brinda mayor compromiso.

Según León (2017), de la tesis: “Motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Cajay-Huari” cuyo objetivo fue determinar de qué manera la motivación incide en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Caray-Huari”, donde aplicó una investigación descriptiva no experimental con aplicación de una muestra de 44 trabajadores, reconociendo como Variable Independiente: La motivación y siendo la Variable Dependiente :Desempeño Laboral, cuyo

resultado arrojó que a un nivel de 0.01, existe en un 79,5% que relaciona la motivación con el desempeño laboral. Demostrando y reafirmando que la motivación es vital, para mantener un buen desempeño de los trabajadores en las entidades del sector público, pese a las exigencias del aparato estatal con la implementación de los sistemas administrativos.

Como antecedentes internacionales también mencionamos a Cubas (2016), con la tesis: “La motivación y su influencia en el rendimiento laboral del personal en la I.E. ADEU deportivo SAC- Chiclayo, tuvo como objetivo determinar la existencia de relación significativa entre la motivación y el rendimiento laboral en los trabajadores de la I.E.ADEU Deportivo SAC”, donde aplicó una investigación correlacional descriptiva, con un diseño del estudio no experimental, reconociendo como Variable Independiente: La motivación a como Variable Dependiente: El Rendimiento laboral, dando como conclusiones de la investigación que un 25 % del personal tienen un grado de motivación bajo, mientras que un 75% tiene un nivel medio. Esta investigación aporta y refleja un nivel de motivación entre bajo a medio en una entidad estatal, por ello es necesario acciones de fortalecimiento del personal a nivel de acciones de motivación.

Como también la de Cepeda y Salguero (2015), con la Tesis: “Reconocimiento: herramienta que refuerza el desempeño de los trabajadores de TNM LIMITED”, que tuvo el objetivo de determinar como la herramienta del reconocimiento transgrede en el desempeño, realizada bajo una investigación cualitativa descriptiva, con una muestra de 28 personas, reconociendo como Variable Independiente: El reconocimiento, como Variable Dependiente: El desempeño de los trabajadores, donde se concluyó que la categoría “reconocimiento” tiene efectos positivos e influye directamente en el desempeño de los colaboradores, observando notables cambios en las actitudes de los trabajadores al realizar sus labores diarias.

Con la tesis de Gonzales (2015) “Clima reconocimiento y compromiso laboral de los empleados de Vizcarra y asociados”, que tuvo el propósito evaluar la relación causal entre la apreciación de la percepción del grado de reconocimiento laboral, del clima organizacional y la autopercepción del grado de compromiso laboral , donde realizó una investigación cualitativa descriptiva, con una población de muestreo de 93 personas equivalente al 85.3%, tuvo como intención, reconociendo como Variable Independiente: Clima y reconocimiento laboral, como Variable Independiente: Compromiso laboral, concluyendo que los gerentes deben realizar esfuerzos constantes para mantener un adecuado clima organizacional y destacar en todas las formas posibles el desempeño de sus trabajadores para obtener y establecer un compromiso laboral que admita el logro de todos los objetivos de la institucionales. Con esta tesis coadyuva a que los gerentes, administradores o es su defecto las autoridades de la entidad, deben realizar diversas acciones o implementar estrategias posibles para reconocer las labores del personal, así mantener un buen clima laboral y un compromiso con la entidad, ya que trabajadores motivados ocasiona empleados pro positivos.

Según Ricaldi y Villalba (2014), de la Tesis: “ La influencia de la motivación en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la sede central de la Universidad Nacional del Centro del Perú”, tuvo por objetivo, determinar cómo influye la motivación en el rendimiento laboral, donde utilizó la metodología no experimental con un diseño de investigación transversal con un tipo de investigación correlacional, bajo la aplicación de una encuesta a una muestra de 117 trabajadores, cuyo resultado confirma la existencia de una influencia positiva entre las variables.

Para Barón (2013), de la tesis: “Factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención red Chiclayo-MINSA”, realizó una investigación que establece los factores de la motivación de manera extrínseca, que se presentan en el desempeño como: la remuneración en el trabajo, la supervisión y la seguridad en el trabajo, así como también los factores intrínsecos como: el logro, el reconocimiento,

aplicando un cuestionario una muestra de 54 enfermeras de 13 micro redes, donde se trazó buscar tales factores de motivación en el desempeño del personal de salud. La investigación muestra y aporta claramente que el servidor público tiene necesidades de reconocimiento como motivación intrínseca y es de destacar que lo intrínseco tiene más durabilidad en la persona que lo económico, ya que lo económico es temporal.

For Rizwan (2010) of the thesis “Impact of Reward and recognition on Job satisfaction and motivation: an empirical study from Pakistan” The objective of this study and investigative was to verify the impact of reward and recognition on job satisfaction empirically in Pakistan, where the main hypotheses were to verify the correlation between promotion opportunities with motivation and job satisfaction, where the conclusions were that the correlation between satisfaction with opportunities, with safety, interaction between co-workers, and compensation yielded a variation from 3.01 to 3.66. It also concludes that workers are relatively motivated with current working conditions, but there is no greater motivation under recognition. Finally, he summarizes that workers are important within the organization and their performance is essential as added value.

For Akafo and Agyekum (2015) “Impact of Reward and Recognition on Job Satisfaction and motivation” in university administrators and academic staff., for which they identified the perceptions of both administrative and academic personnel in private entities, where they used a sample of 157 people applying the survey as a data collection tool, under a descriptive design, reaching the conclusions that rewards have a high incidence on motivation, but there was no greater relationship between job satisfaction and reward, determining that workers have adequate recognition.

In the research report presented by Braňka (2016) , it is asked about the adequate achievement of skills to reduce the risk of an imbalance between the skills offered and the skills demanded, where the conclusions presented are, the skills that a worker acquires are capabilities to perform specific duties perfected in a learning process acquiring a better position, salary and

recognition at work; thus also the recognition of such skills merits communication between bosses and workers, which through a system of recognition are given in a better way.

Presentamos la segunda parte, sobre el marco conceptual donde presenta los conceptos de las variables bajo teorías científicas, donde presenta en un primer momento la fundamentación de conceptos por cada variable y en un segundo momento las teorías asociadas a cada variable.

Para la Variable independiente: Viabilidad de Programa de Reconocimiento presenta conceptos y prosigue con teorías asociadas como: Teoría de Dos Factores de Herzberg, Teoría de Necesidades de Maslow (1943), Teoría de Expectativas de Vroom (1964), Teoría de la Madurez Argyris (1999).

Como concepto Koontz, Weihrich y Mc Graw (1999) manifiesta que los programas dentro de la planeación y administración por objetivos, Es el conjunto de, políticas, metas, procedimientos, asignaciones de tareas, pasos a emprender, varios recursos a emplear para realizar una acción determinada, donde el rol del gerente debe incluir guiar y empalmar los objetivos de la entidad, que cuente con recursos disponibles y ofrezca los resultados esperados.

Para Dessler (1996) Los programas de reconocimiento del desempeño tiene la influencia positiva en el desempeño ya sea sola o junto con una gratificación financiera, ya que, los que utilizan un programa de reconocimiento en su mayoría entregan a sus trabajadores: El Reconocimiento público, eventos especiales, certificados, incentivos en especie, comunicaciones por correo electrónico/impresas, gratificación en dinero, programas de capacitación, prestaciones laborales , pago adicional, viajes grupales, viajes personales y algunos sorteos.

Para Chiavenato (2000) manifiesta que los programas de capacitación adecuadamente diseñados e implementados, contribuyen a mejorar y extender la calidad y producción de la fuerza de trabajo, o llamada también en

este contexto el trabajador o servidor público, que deben estar diseñados en base a los objetivos organizacionales, ya sea a corto o largo plazo.

For Carder and Clark (1992), they state that the recognition theory is a way of "Employee motivation" in which the entity detects and thanks the workers who have contributed and positively contributed to the success of the institution, this recognition brings pride and encouragement on the servers, and the entity will achieve its organizational objectives with quality, efficiency and effectiveness. It is important that after recognition, feedback is also passed as a measure of improvement.

Ahora se menciona las teorías asociadas al reconocimiento como:

Herzberg (1968) Cómo motiva usted a sus trabajadores o La teoría de los dos factores , manifiesta que la satisfacción y la insatisfacción, donde los factores de motivación coadyuvan a incrementar la satisfacción de la persona y estos se ven en los 10 factores de Higiene que son presentados desde un enfoque del trabajador y 05 factores de motivación desde un enfoque de la entidad: FACTORES DE HIGIENE: Sueldos y beneficios, reacciones con los compañeros de trabajo, madurez, políticas de la empresa y su organización, ambiente físico, status, , supervisión, seguridad laboral crecimiento y consolidación. FACTORES DE MOTIVACIÓN: reconocimientos, logros, independencia, asignaciones, responsabilidad, laboral y promoción.

Con Maslow (1943) Teoría de las necesidades, esta teoría jerarquiza las necesidades del hombre que van desde las necesidades básicas a las más elevadas, estas se dividen en cinco niveles ordenadas por prioridad: 1) Necesidades fisiológicas: Son importantes en la persona, vital para la vivencia, como el respirar, alimentarse, beber, bañarse, vestirse, educarse entre otros. 2) Necesidades de seguridad: Establece la necesidad de mantener una situación de seguridad de vida, orden, así como seguridad de salud, economía y necesidades de vivienda.3) Necesidades sociales: Es el sentir de pertenecer o integrar a un grupo familiar, social, amical, de pareja, con compañeros del trabajo o círculo social. 4) Necesidades de

reconocimiento: Son necesidades potenciales de ser reconocidos por acciones realizadas como, la confianza, halagos al trabajo desempeñado, o destacar a nivel de un grupo social que muestre su valor e importancia dentro de su círculo. 5) Necesidades de autorrealización: Es la necesidad que se tiene una vez satisfechas las anteriores necesidades, es el efecto de haber llegado al éxito personal. Se toma de este modelo la cuarta necesidad “El reconocimiento”, del cómo se valora cada uno y se valora a los demás, adicionalmente la necesidad del reconocimiento favorece a fortalecer la autoestima y sentirse valioso dentro de la sociedad, para los cuales existen dos necesidades: Inferior que manifiesta respeto de terceros, estatus, la fama, el reconocimiento, la atención, reputación y dignidad y Superior, que manifiesta respeto de uno, autoconfianza, la competencia, el logro, independencia y libertad.

Gráfico 1

PIRÁMIDE DE NECESIDADES DE ABRAHAM MASLOW



Para Vroom (1964) Teoría de Expectativas, esta teoría manifiesta que la acción de motivar es un proceso de elecciones realizadas entre diferentes comportamientos bajo el control de los trabajadores, este modelo está dado por: Valencia, que comprende a los deseos individuales de preferencias y reconocimiento de las personas que tienen deseos y necesidades, siendo positiva, negativas o indiferente. Instrumentalizado, que comprende al desempeño de las actividades y con vistas a las recompensas recibidas. Expectativa, que comprende la creencia de que ciertos comportamientos permitirán tener ciertas recompensas lo que conducirá el esfuerzo.

Según Argyris (1999) Teoría de la Madurez, esta teoría se enfoca en el quinto nivel de jerarquía "la auto actualización, donde manifiesta el proceso de trabajo duro, destinar las acciones de voluntad para lograr los objetivos propios, para mantenerse a uno actualizado y con fácil adaptación al ambiente esto ocasiona a que los individuos crezcan y maduren en el ambiente laboral. Donde el nivel de funcionamiento psicológico de una organización se basa en la madurez de relación entre el gerente y los subordinados dentro de la organización para que la relación psicológica sea óptima y racional.

Ahora sobre la fundamentación de conceptos de la variable dependiente: Desempeño Laboral se presenta el concepto de Desempeño Laboral y las Teorías de Desempeño laboral como: Teoría del ajuste en el trabajo de Dawis y Lofquist (1984), Teoría del grupo de referencia social de Robert K. Merton, Teoría de la discrepancia y Teoría de los eventos situacionales.

Como conceptos de desempeño laboral tenemos a Newstrom y Davis (2002), El desempeño se relaciona con el trabajo, bajo la supervisión, estableciendo una estructura organizativa. Se debe destacar la importancia de sentirse acogido en el lugar de trabajo, para desenvolverse profesionalmente en sus funciones en el trabajo. Donde menciona que la satisfacción de trabajo es, un sentimiento agradable y auténtico que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le atrae, en un ambiente óptimo, dentro de una organización que le produce interés y por el que descubre una cadena de prestaciones psico-socioeconómicas conformes con sus intereses. Es así, que la satisfacción es el resultado o producto de las actitudes del sujeto con su contexto laboral. El desempeño laboral también conduce al desempeño contextual, que es hacer cosas extraordinarias o fuera de lo común, hacer un esfuerzo extra bajo procedimientos y normas en marco a la promoción de los objetivos organizacionales, así mismo uno de los factores del desempeño laboral está conectada con la personalidad del trabajador.

For Motowidlo, Borman and Schmit (1997), Job performance is defined as the value that is expected in the organization within a period of time, since it is a property of behavior.

A continuación, se detalla algunas teorías asociadas al desempeño laboral, que se sustenta bajo una doctrina o ciencia.

Dawis y Lofquist (1984) Teoría del ajuste en el trabajo, esta teoría catalogada como la más completa del cumplimiento de necesidades y valores del trabajador, se da en la interacción entre el trabajador y el ambiente en un sentido de correspondencia e interacción bajo un proceso continuo y dinámico, ya que se mantiene un concepto entre las habilidades y los requerimientos para ejecutar tareas dentro de la organización donde logra la satisfacción laboral como indicador de desempeño.

Abreu (2012), Teoría del grupo de referencia social de Robert Merton, con esta teoría afirma que, los trabajadores buscan y toman referencias dentro de la organización, para lograr un nivel de satisfacción laboral, analizando varios elementos del entorno, como las normas de la entidad, las características socioeconómicas, nivel de participación, funciones establecidas, clima organizacional, capacidad de superación, nivel de reconocimiento, utilizando estos elementos mantendrá un nivel de satisfacción, para ello utiliza la conducta humana agrupándolos de manera intuitiva dentro de la organización.

Teoría de la discrepancia, esta teoría manifiesta que cada individuo ordena sus prioridades según a la importancia de una jerarquía de valores que opta, el nivel de emoción que asigna al logro o frustración, así como también esta teoría da peso a las funciones y puestos que ocupa el trabajador dentro de la organización.

Teoría de los eventos situacionales, sustenta que los dos factores denominados; tipologías situacionales, que son fases laborales que el individuo tiende a valorar antes de acceder para el trabajo, la remuneración que recibirá, las posibilidades de ascensos, las circunstancias de trabajo, la filosofía de la entidad y la inspección y control, esta información es

comunicada antes de ocupar el puesto, así como los eventos situacionales, que son facetas laborales que no analizadas y que ya se determina una vez ingresado al cargo o puesto de trabajo.

Como parte del segundo momento del marco teórico, se describe un marco legal de la conceptualización de las variables que de acuerdo al estado peruano explica a través de dispositivos legales, que la investigación amerita mencionarlas.

Para la Modernización de la Gestión del Estado presentamos de forma literal los siguientes dispositivos legales que lo rigen.

Ley N°27658, “Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado”, Art. 05. a) “Priorización de la labor de desarrollo social en beneficio de los sectores menos favorecidos, mejorando, entre otras acciones, la prestación de los servicios públicos. b) Concertación, con la participación de la sociedad civil y las fuerzas políticas, diseñando una visión compartida y planes multianuales, estratégicos y sustentables. c) Descentralización, a través del fortalecimiento de los Gobiernos Locales y Regionales y la gradual transferencia de funciones. d) Mayor eficiencia en la utilización de los recursos del Estado, por lo tanto, se elimina la duplicidad o superposición de competencias, funciones y atribuciones entre sectores y entidades o entre funcionarios y servidores”.

Para las Políticas de Estado se señala los siguientes dispositivos legales

D.S. N° 029-2018 –PCM, El Reglamento de Políticas Nacionales Art. 06

6.1) “Las políticas de Estado definen lineamientos generales que orientan el accionar del Estado en el largo plazo a fin de lograr el bienestar de los ciudadanos y el desarrollo sostenible del país. Son el resultado del consenso en el Foro del Acuerdo Nacional. 6.2) Están contenidas en el Acuerdo Nacional y se concretan en el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional. 6.3) La Presidencia del Consejo de Ministros a través del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico - CEPLAN facilita el seguimiento a las políticas de Estado”.

Así como para el Programas de reconocimiento, se menciona:

Ley N°30057, Ley del servicio Civil Art.06, “Establece las funciones de la Oficina de Recursos Humanos en todas las entidades del estado o las que haga sus veces, teniendo las siguientes:

a) Ejecutar e implementar las disposiciones, lineamientos, instrumentos, o herramientas de gestión establecidas por SERVIR y por la entidad. b) Formular lineamientos y políticas para el desarrollo del plan de gestión de personas y el óptimo funcionamiento del sistema de gestión de recursos humanos, incluyendo la aplicación de indicadores de gestión. c) Supervisar, desarrollar y aplicar iniciativas de mejora continua en los procesos que conforman el sistema de gestión de recursos humanos”.

Ley N°30057, Ley de servicio Civil según Artículo IV.- Principios Principio de mérito y capacidad. - “El ingreso, la permanencia y las mejoras remunerativas de condiciones de trabajo y ascensos en el empleo público se fundamentan en el mérito y capacidad de los postulantes y del personal de la administración pública. Para los ascensos se considera además el tiempo de servicio”.

En literal a la Ley N°30057, Ley de servicio Civil Art.29 “Existen las compensaciones no económicas, que está constituido por los beneficios otorgados para motivar y elevar la competitividad de los servidores civiles, estos beneficios son de libre disposición del servidor”.

Para el Desempeño laboral, se cita los siguientes dispositivos legales que emite el estado peruano en referencia a esta variable:

Ley N°30057, Ley de servicio Civil Art. 19 “La gestión del rendimiento comprende el proceso de evaluación de desempeño y tiene por finalidad estimular el buen rendimiento y el compromiso del servidor civil, identifica y reconoce el aporte de los servidores con las metas institucionales y evidencia las necesidades requeridas por los servidores para mejorar el desempeño en sus puestos y de la entidad”.

Ley N°30057, Ley de servicio Civil Art. 22 “El proceso de evaluación de desempeño es el proceso obligatorio integral, sistemático y continuo de

apreciación objetiva y demostrable de los objetivos y funciones de su puesto. Es llevada a cabo obligatoriamente por las entidades públicas en la oportunidad, forma y condiciones que señale el ente rector”.

Finalmente, el marco legal que sustenta el significado del Servidor Público, se menciona en los siguientes:

En preciso a la Ley N°27815 “Código de Ética de la Función Pública, considera como empleado público a todo funcionario o servidor de las entidades de la Administración Pública en cualquiera de los niveles jerárquicos sea éste nombrado, contratado, designado, de confianza o electo que desempeñe actividades o funciones en nombre del servicio del Estado.

4.2 Para tal efecto, no importa el régimen jurídico de la entidad en la que se preste servicios ni el régimen laboral o de contratación al que esté sujeto”.

En literal a la Ley N° 28175 Ley de Marco del Empleo Público Art. 04 .3, “El servidor público se clasifica en: a) Superior. – Es el que desarrolla funciones administrativas relativas a la dirección de un órgano, programa o proyecto, a la supervisión de empleados públicos, la elaboración de políticas de actuación administrativa y la colaboración en la formulación de políticas de gobierno. A este grupo se ingresa por concurso de méritos y capacidades de los servidores ejecutivos y especialistas, su porcentaje no excederá del 10% del total de empleados de la entidad. La ineficiencia en este cargo da lugar al regreso a su grupo ocupacional. Una quinta parte del porcentaje referido en el párrafo anterior puede ser designada o removida libremente por el titular de la entidad. b) Director Ejecutivo. - El que desarrolla funciones administrativas, entiéndase por ellas al ejercicio de autoridad, de atribuciones resolutorias, las de fe pública, asesoría legal preceptiva, supervisión, fiscalización, auditoría y, en general, aquellas que requieren la garantía de actuación administrativa objetiva, imparcial e independiente a las personas. Conforman un grupo ocupacional. c) Especialista. - El que desempeña labores de ejecución de servicios públicos. No ejerce función administrativa. Conforman un grupo ocupacional. d) Servidor de Apoyo. - El que desarrolla labores auxiliares de apoyo y/o complemento. Conforman un grupo ocupacional”.

II. METODOLOGÍA

La metodología es una parte fundamental en la investigación ya que organiza todo el proceso de investigación, por ello se cita brevemente algunos conceptos que respaldan su importancia.

Para Sánchez (2015), Conceptualiza a la metodología de la investigación, como una sistematicidad de ideas organizadas, donde la metodicidad expresa diversos procedimientos para generar conocimientos científicos bajo pautas que dirigen la investigación, la generalidad es lograr que cada conocimiento parcial sea una conclusión mayor, y por último que la falibilidad concibe la posibilidad de equivocación con la posibilidad de corregirse y superarse. Así también menciona que los pasos y procedimientos para designar modelos de trabajo se aplican en una especialidad o disciplina que permiten delimitar el ámbito y características de la investigación.

Hernández, Fernández y Baptista (2010), Afirma que la investigación científica es considera un conglomerado de procesos organizados, metódicos y prácticos que se usan para el estudio de un suceso; donde tiene características dinamizadas, cambio y evolución. Se manifiesta en tres formas: cuantitativa, cualitativa y mixta. Se resume manifestando que la investigación científica es el agregado de métodos basados en sistemas y se aplica técnicas prácticas que coadyuvan a resolver los problemas que se plantean en la investigación.

Cepeda y Cepeda (2015), señala que la metodología de la investigación científica son las diferentes vías y procedimientos que se aplican para solucionar problemas teóricos y prácticos, manifestando también que la metodología significa el estudio de los métodos de investigación bajo la indagación y profundo estudio aplicando el conocimiento para solucionar y resolver problemas y es científica por que aplica la lógica, objetividad y sistematiza racionalmente el cosmos.

Para Zorrilla (1992), la metodología es la manera de cómo se organiza un proceso de investigación, el cómo controla los resultados y se presenta las viables soluciones a un problema que concluye en toma de las decisiones del investigador.

Con la conceptualización de Bautista (2007), se coincide que la caracterización de la investigación bajo estrategias relacionadas a recolectar datos, se debe considerar el grado del objetivo general, las variabilidades de la población, así como de la muestra, el objeto del estudio, técnicas de recolección de información o datos que se utiliza, instrumentos validados y procesos para dar validez y confiabilidad a los datos desarrollados.

3.1 Tipo y diseño de Investigación

Tipo de Investigación: Aplicada

Esta investigación se realizará de tipo aplicada, ya que se busca el conocimiento a través de la indagación de información recopiladas a través de la aplicación de la herramienta como es la encuesta, ya que será sistemática, objetiva, precisa, verificable y basada con datos reales para resolver problemas, como lo respaldan las siguientes autorías.

Sánchez (1965) La investigación aplicada está dirigida a resolver problemas de distribución, producción, consumo de bienes y servicios, circulación y se orienta a dar soluciones a problemas y no es un conocimiento puro.

Ñaupas (2013), Conceptualiza manifestando que la investigación aplicada fundamenta el funcionamiento de sistemas, normas, procedimientos, reglas y se enmarca en la calificación de eficiente, deficiente, eficaz o ineficaz.

Nivel de Investigación: Descriptivo

Este nivel de investigación se aplicó, ya que se desarrollará en la investigación para averiguar la incidencia, describir e interpretar las circunstancias y dimensiones que presente los valores de las variables.

Para Tamayo y Tamayo (2006), Conceptualiza a la investigación descriptiva como una descripción, análisis, registro e interpretación de las composiciones o fenómenos, este enfoque concluye parcialmente con una persona y grupo, siendo esta investigación elaborada sobre hechos reales, y una fundamentación correcta.

Así mismo para García (2016) resume la investigación descriptiva, manifestando que, su objetivo fundamental es relatar las peculiaridades esenciales de un conjunto uniforme de anómalos, utilizando criterios metódicos que permitan constituir el comportamiento, que se utiliza para describir los promedios, frecuencias y otros datos estadísticos, para ello a menudo se aplica la encuesta y la entrevista.

Enfoque de investigación: Cuantitativa con variable discreta

Para los autores Hueso y Cascan (2012), Una variable cuantitativa discreta puede tomar valores enteros, ya sea por escala de valores, pero sin llegar a ser 0, ni valores decimales.

Vásquez (2016) conceptualiza la clasificación, según nivel de medición y análisis de información, ya que realiza estudios o investigaciones bajo características principales de diseño previo a un dato o información.

Con estos alcances teóricos, se determinó un enfoque de investigación cuantitativa bajo la recopilación datos recopilados con rangos de números enteros.

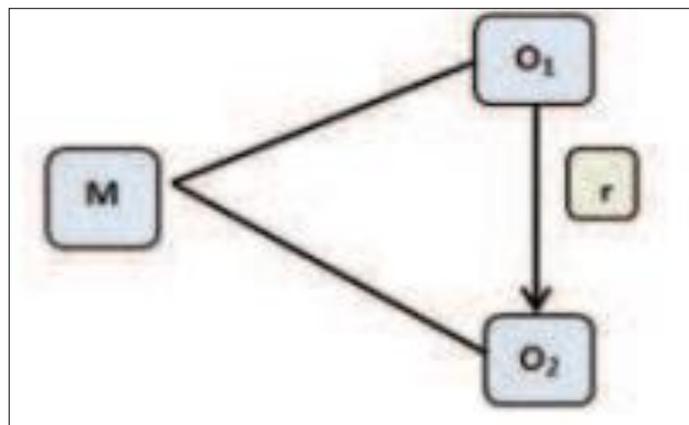
Diseño de investigación: Se realizará un diseño No Experimental – Transversal

La investigación se ejecutará sin operación de las variables detectadas y se basa en la observación de fenómenos de ambas variables entre sí, bajo una sola recopilación de datos, ya que se analizará la incidencia de las variables para contestar las preguntas y realizar la comprobación de las hipótesis planteadas.

Este diseño de investigación evalúa a las variables estableciendo su relación entre sí de manera cuantificada, comprobando la hipótesis que se plantea bajo el siguiente gráfico de relación:

Gráfico 2

GRÁFICO DE RELACIÓN



NOTA:

M: Muestra, Los trabajadores de la DISA APURIMAC II
r: Relación de causalidad de las variables
O1: Observación de la VI: Programa de Reconocimiento
O2: Observación de la VD: Desempeño Laboral

3.2 Variables y Operacionalización

Variable Independiente: Viabilidad de Programa de Reconocimiento

La Ley N°30057, Ley de servicio Civil Art.29, establece que las compensaciones no dinerarias, que está dado por beneficios otorgados para realizar acciones de motivación y realzar la capacidad de los trabajadores públicos, estos beneficios son para el servidor según su desempeño en bien de la entidad.

El estado a través de la autonomía institucional apertura la implementación de acciones de fomento para optimizar el clima laboral, desempeño en la productividad, por ello a través de un programa de reconocimiento brinda los lineamientos institucionales para poder ejecutarlos adaptados a las condiciones que pueda otorgar la institución.

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

La Ley N°30057, Ley de servicio Civil Art. 22 manifiesta que “el proceso de evaluación de desempeño, es el proceso obligatorio integral, sistemático y continuo de apreciación objetiva y demostrable de los objetivos y funciones de su puesto. Es llevada a cabo obligatoriamente por las entidades públicas en la oportunidad, forma y condiciones que señale el ente rector”.

El desempeño laboral es la apreciación objetiva del trabajo de los servidores públicos, que se manifiesta en el cumplimiento de los indicadores pre establecidos de manera satisfactoria, sistemática con cualidades competitivas.

3.3. La Población

Según Hernández (2013), La población son los individuos totales, objetos de la investigación, o los indicadores que poseen características homogéneas o compatibles, que son observables en un lugar o momento definido, donde debe tener las características de homogeneidad, tiempo, espacio, cantidad.

For Mohsin (2016) The target population refers to the members, elements that fulfill the particular criterion that is applied as the basis of the study of an investigation.

La población objetivo es la Dirección de Salud Apurímac II, que cuenta con un total de 1026 trabajadores como se detalla en la siguiente:

Tabla 1:

POBLACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE SALUD APURIMAC II

Modalidad de trabajo	Sede central	Porcentaje
Funcionarios	008	5.47 %
Personal Activo Administrativo	100	68.49%
Personal Activo Asistencial	022	16.06%
Personal CAS Administrativo	012	8.21%
Personal CAS Asistencial	004	1.73%
TOTAL	146	100%

Criterios de Inclusión: Son las consideraciones de la población que formarán parte de la muestra.

- Trabajadores de la sede central, porque son parte de la gestión institucional
- Trabajadores administrativos activos, porque son servidores nombrados que darán una información sostenible en el tiempo.
- Funcionarios de la sede central, porque es necesario conocer su posición
- Trabajadores activos con trabajo presencial.

Criterios de Exclusión: Son los criterios y consideraciones que excluyen a los individuos de la muestra.

- Trabajadores activos asistenciales de la sede central, porque realizan funciones de coordinación de Programas Presupuestales con el MINSA.
- Trabajadores CAS tanto administrativos como asistenciales, ya que son eventuales y para obtener una información sostenible se prioriza al personal nombrado.

Muestra:

Para conocer qué es la muestra Carrillo (2015), menciona que, es el subconjunto del universo, pudiendo ser probabilística y no probabilística, como un subconjunto de elementos con características comunes de la población.

Así mismo el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (2014), manifiesta que para determinar una muestra se debe pensar en los objetivos que se pretende alcanzar, y qué procedimiento pretende aplicar, así no caiga en un error de probabilidades, y se debe revisar la población de donde se extraerá la muestra, el que debe ser adecuadamente determinada.

Por ello, se aplica una **muestra de 20 trabajadores** (03 funcionarios y 17 administrativos) por criterio intencional de conveniencia, ya que, al ser por conveniencia no amerita otras técnicas de muestreo acogándose criterios de inclusión.

Muestreo:

Para Rodríguez (1996), Teoría básica de muestreo, sostiene que el muestreo es una teoría que resuelve problemas de forma práctica reduciendo el tiempo y optimizando recursos y puede ser más precisa; considerando como unidad de muestreo a cada elemento de la muestra que son numerados en un registro siguiendo 05 pasos para definir el muestreo como son : la definición de la población, identificación del

marco muestra, seleccionar el tipo de muestreo, elección del método y definir el tamaño de la muestra.

Según Hernández (2013), La muestra es la selección de algunos elementos de la población o una parte del todo, estos tipos pueden ser:

- a) Muestra probabilística, donde todo aquel elemento tiene la misma probabilidad de ser adoptados y son: Simple, sistemática y estratificada.
- b) Muestra No probabilística, Es la elección de los componentes que no dependen de la posibilidad, si no de particularidades o peculiaridades de los objetivos.

En esta investigación, se aplicó la muestra **No Probabilística**, puesto que se ejecutará de acuerdo a las características de los trabajadores que laboran en la sede central de la Dirección de Salud Apurímac II.

Unidad de Análisis:

La investigación posee una unidad de análisis ya que la característica de la muestra es focalizada en los servidores o personal de la sede administrativa de la Dirección de Salud Apurímac II.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En marco al trabajo se aplicó **la encuesta** como herramienta o instrumento base para la recolección de información del personal activo, ya que a través de preguntas de corte ordinal permite conocer los problemas planteados en base a los hitos que surgen de las variables.

3.5 Procedimiento

Se presentó la autorización a la entidad para realizar la encuesta a los servidores públicos, considerando los criterios de inclusión.

La aplicación de la entrevista se aplicó al director general de la entidad, ya que como autoridad máxima tiene la potestad de implementar y dar viabilidad al programa de reconocimiento.

3.6 Método de análisis de datos

La confiabilidad:

Es el grado o nivel que la herramienta causa o provoca resultados aceptables o firmes, coherentes que dan un respaldo positivo a la herramienta utilizada, en este caso la encuesta.

Estadígrafos para probar la confiabilidad:

En esta investigación se utiliza para probar la confiabilidad el estadígrafo del ALPHA DE CRONBACH.

Se aplicó en el instrumento de la encuesta, preguntas con pruebas politómicas bajo la escala Likert y mixtas

Gráfico 3

FÓRMULA DE CONFIABILIDAD

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Nota: El significado de cada elemento se detalla a continuación:

K	El número de ítems
$\sum v_i$	Sumatoria de las varianzas individuales
Vt	Varianzas totales
α	Coefficiente de Alfa de Cronbach

La confiabilidad se determinó en los rangos, donde el nivel de confiabilidad aceptable es **mayor a 0.75**

0= Confiabilidad Nulo

0.75= Confiabilidad aceptable

1= Máximo nivel de confiabilidad

En la presente investigación se obtuvo un nivel de **confiabilidad de 0.77**, que es un nivel aceptable de confiabilidad de la herramienta de recolección de datos.

La Validez

Según Hernández, Fernández y Baptista (1998), La validez hace referencia al nivel que el elemento mide a la variable y es apto para su aplicabilidad, dividiéndose en 3 tipos de validez como son:

Validez de Contenido: Se usa para medir la calidad de las principales dimensiones de la variable en tesis.

Validez de Criterio: Determina si las puntuaciones o valores del instrumento que relacionan los resultados del mismo concepto

Validez de Constructo: Es la relación de la validez del instrumento con la teoría de investigación.

En ese entender las preguntas de la encuesta han permitido responder en marco a las variables para que sea válida, bajo la validez de contenido, que detalla técnica y procedimentalmente el paso a paso de cómo se analizan.

3.7 Aspectos Éticos

El trabajo de investigación se presentó a la entidad, para contar con la autorización de la entidad.

Se aplicó la encuesta a los servidores públicos de la DISA Apurímac II de la sede central según los criterios de inclusión.

Se guardó la confidencialidad y anonimato de las respuestas de los encuestados, para evitar cualquier tipo de animadversión.

Las encuestas y la entrevista, fueron aplicadas con el debido respeto y libre voluntad del servidor público, ya que no estaba obligado a realizarla.

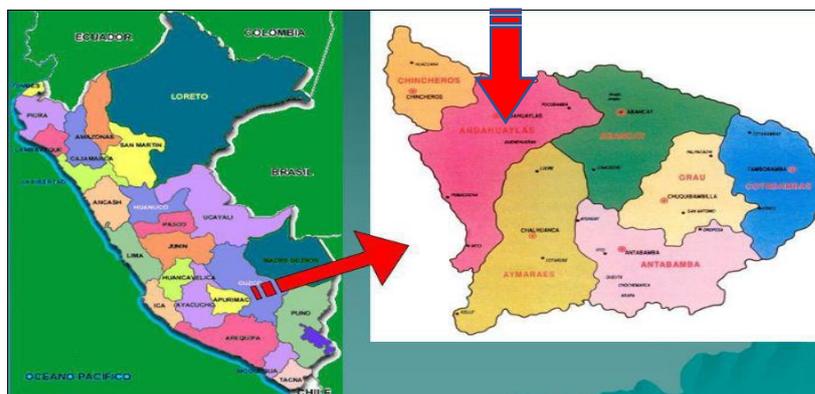
IV RESULTADOS

En esta sección para mejor comprensión, se divide en 3 partes, la primera en la descripción del ámbito de la investigación y la descripción de la entidad que permitirá ubicarnos en el espacio y tipo de organización de la entidad para un mejor entendimiento, la segunda parte establecemos las cuestiones previas, las limitaciones de campo y las decisiones tomadas sobre la muestra e instrumento ya que la investigación se realizó en tiempos de una pandemia producida por el covid 19 que se suscitó varios inconvenientes en el desarrollo de la investigación y como tercera parte se presenta los resultados obtenidos bajo la aplicación de los instrumentos de recolección.

En desarrollo de esta sección, iniciamos realizando la descripción geográfica para conocer aspectos geográficos, demográficos y culturales que permite identificar el tipo de institución, el contexto de trabajo y su forma de vida, señalando que la investigación se realiza en la Dirección de Salud Apurímac II situado en el distrito y provincia de Andahuaylas de la Región Apurímac-Perú, provincia que se ubica en el sur oeste del Perú, con prevalencia de la cultura quechua, con características geográficas de zona alto andina con alta producción de cereales, tubérculos, así como la ganadería y comercio.

Gráfico 4

MAPA DE APURIMAC EN EL PERÚ



Fuente: Plan de Desarrollo Concertado Regional Apurímac-2017

La demografía de la provincia de Andahuaylas es aprox. de 143,846 habitantes que asciende a un 35,6 % de toda la población del departamento de Apurímac según el INEI 2007 con proyección al 2030.

Gráfico 5

CRECIMIENTO POBLACIONAL DE APURIMAC

DEPARTAMENTO PROVINCIA	EXTENSION Km2	POBLAC. 1940	POBLAC. 1961	POBLAC. 1972	POBLAC. 1981	POBLAC. 1993	POBLAC. 2007	PROYECC 2015	Proyec 2030
APURIMAC	21 114,15	258 094	288 193	307 207	323 346	381 997	404 190	458 830	533000
ABANCAY	3 458.27	3 6122	44 929	53 749	62 024	95 092	96 064	106 214	135,000
ANDAHUAYLAS	4 035.53	82 361	87 429	94 702	104 892	128 390	143 846	168 056	212,000
ANTABAMBA	3 230.80	13 643	15 364	15 864	14 613	12 462	12 267	13 397	10,000
AYMARAES	4 128.63	36 421	39 152	37 309	35 084	28 886	29 569	32 995	35,000
COTABAMBAS	2 623.07	34 812	38 934	40 631	40 151	42 008	45 771	52 766	51,000
CHINCHEROS	1 507.88	25 365	34 075	37 221	40 174	48 481	51 583	58 682	62,000
GRAU	2 129.96	29 370	28 310	27 731	26 408	26 678	25 090	26 720	28,000

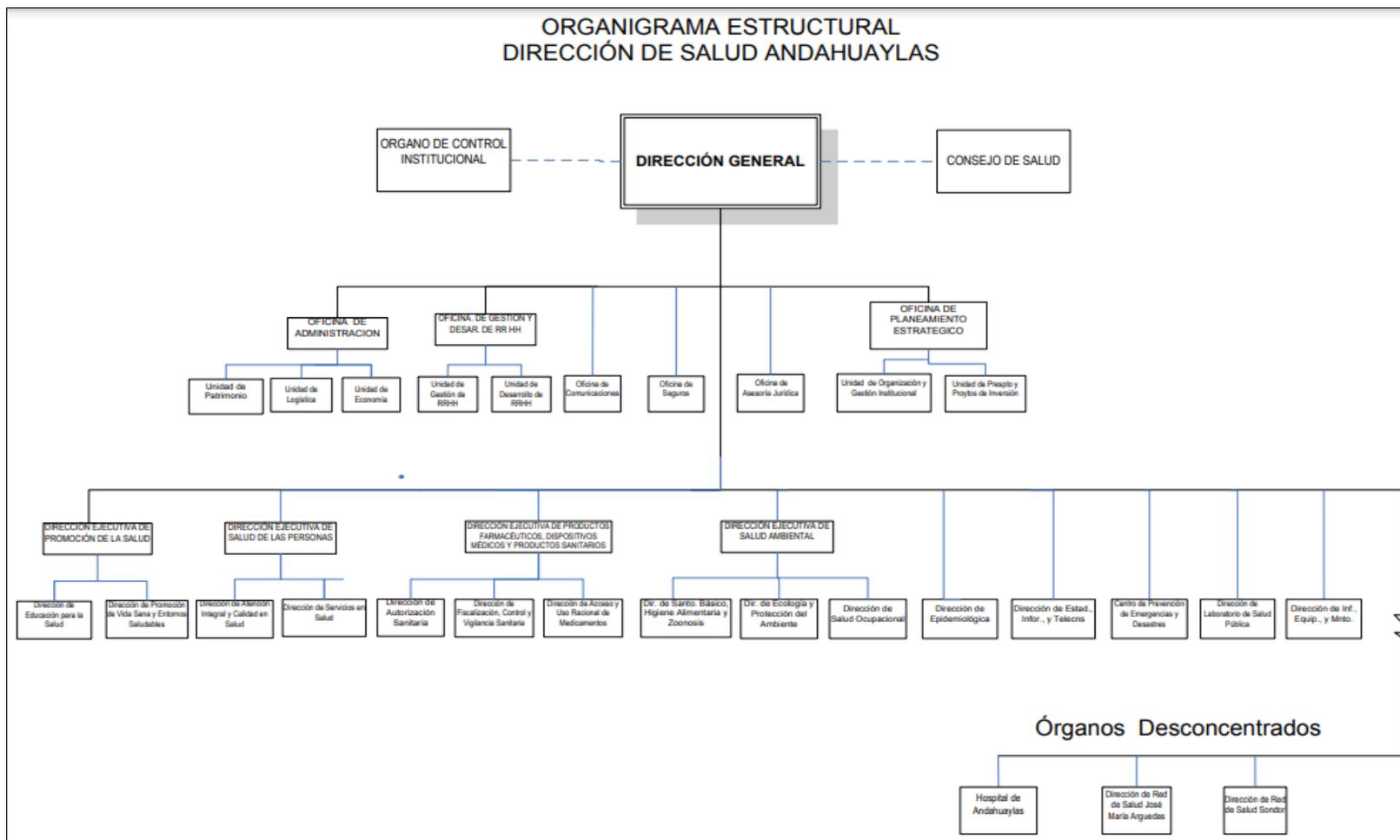
Fuente: Plan de Desarrollo Concertado Regional Apurímac-2017

La institución donde se realiza la investigación es la Dirección de Salud Apurímac II, entidad dependiente del pliego Gobierno Regional de Apurímac y cumple las funciones emanadas por el Ministerio de Salud en la jurisdicción de Andahuaylas, ya que realiza las labores de planificar, dirigir y controlar las acciones que coadyuvan a brindar servicios prestacionales de salud. Las autoridades son nombradas bajo cargo de confianza y designaciones como funcionarios, los cuales deben cumplir con los criterios establecidos en el Reglamento de Organización y Funciones "ROF", así como lo establece la ley servir en su Art. 53 y 54.

El Organigrama Institucional muestra la base organizacional de la entidad, bajo una estructura con enfoque jerárquico, con denominaciones divididas en Direcciones Ejecutivas, Oficinas y Unidades, pero el Reglamento de Organización y Funciones que formaliza este organigrama se encuentra desactualizado a la fecha, ya que la última resolución de aprobación de este reglamento fue aprobada el año 2006, pero viene siendo utilizada como referente de la organización, a la fecha el Gobierno Regional de Apurímac viene elaborando una reestructuración del Organigrama Regional que incidirá en la entidad obligando su pronta actualización de los documentos de gestión.

Gráfico 6

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA DIRECCIÓN DE SALUD APURIMAC II



Fuente: Reglamento de Organización y Funciones 2006- DISA Apurímac II

Cuestiones previas

La fecha de ejecución del proyecto de investigación se realizó el último bimestre del año 2020, en un contexto de la pandemia producida por el Sarcov 19, en el que se vive un estado de emergencia sanitaria, donde a través de diversos dispositivos legales, disponen la restricción del libre tránsito, toque de queda, cuarentena por 14 días a casos positivos tanto al afectado como a su familia, trabajos remotos a servidores con enfermedades prevalentes o de riesgo, entre otras medidas de seguridad sanitaria.

Las limitaciones del trabajo de campo

Limitación del contexto

El trabajo de investigación se realizó en un contexto de emergencia sanitaria producida por el COVID 19, que ya cobró más de 37 mil vidas a nivel nacional, en el periodo de toma de las encuestas, se venía desarrollando el rebrote de la pandemia que incrementó los casos mortales en la provincia de Andahuaylas, donde inclusive cobró 03 vidas de trabajadores de la entidad, es por ello que se emitió restricciones de asistencia presencial de los trabajadores de la Dirección de Salud Apurímac II.

Limitaciones de tiempo

En el desarrollo de la investigación se tuvo limitaciones de tiempo ya que la institución estableció el horario de trabajo en dos turnos para evitar la congestión y flujo de personas en las diferentes oficinas siendo este de 8: 00 am hasta la 1: 00 pm y de 1:30 pm a 6:30 pm, y las fumigaciones se realizan los sábados.

Limitaciones de cambio de autoridad

En el periodo donde se realizó la primera solicitud de autorización para tomar la encuesta se realizó el cambio del Director General de la institución, dejando sin tramitar la solicitud, posteriormente se volvió a tramitar una segunda solicitud que demoró en tener la autorización ya que el Director General realizaba constantes visitas a los establecimientos de salud de toda la provincia por la emergencia sanitaria, es por tal razón que el cronograma de toma de encuestas se prolongó hasta la última semana de diciembre.

Decisiones tomadas sobre la muestra y el instrumento

Sobre las limitaciones de contexto, no se puede controlar una situación de pandemia, ya que las autoridades se ven obligadas a cumplir las medidas restrictivas para cuidar las condiciones de trabajo de los servidores públicos.

Sobre las limitaciones de tiempo, se estableció como estrategia agrupar a los trabajadores por la modalidad de trabajo, un grupo determinado presenciales donde los trabajadores laboran en el turno mañana y turno tarde, tomándose las encuestas de manera física. El segundo grupo determinado virtual, donde se realizó un directorio de los trabajadores que laboran vía remoto para enviarles por correo electrónico, realizando llamadas telefónicas de coordinación.

Sobre las limitaciones de cambio de autoridad, se tuvo que esperar la disposición del nuevo Director General, ya que es la única persona que autoriza este tipo de intervenciones académicas, pero ya se tenía preparado los materiales de recolección de datos.

Presentación de Resultados

Los resultados para el objetivo principal, Determinación de viabilidad para la implementación un programa de reconocimiento que mejore el desempeño laboral de los servidores públicos de la DISA Apurímac II. Los resultados afirman que, Sí es viable la implementación de un programa de reconocimiento, porque existe políticas públicas que lo permite, existe necesidad y expectativa de los servidores públicos, sí existe liderazgo de las autoridades y consideran que estos deberían implementar el programa de reconocimiento, así mismo los servidores y funcionarios consideran que deberían brindar y socializar las funciones de cada puesto de trabajo, y que su compromiso es alto frente a la institución, se llega a este resultado basado en los resultados dados en los objetivos específicos, que a continuación detallamos cada uno.

1) Como primer objetivo específico tenemos, el determinar el nivel de implementación de políticas nacionales en la entidad, donde los resultados encontrados fueron:

Pregunta 1, se obtuvo como resultado que el 40 % de encuestados solo conoce de 1 a 4 documentos de gestión, un 20% de encuestados conoce de 5 a 8 documentos y finalmente un 40% conoce de 9 a 12 documentos de gestión, arrojando una varianza de 8.84.

Pregunta 2, se obtuvo que el 35% no opina, el 15% no conoce, el 40% conoce medianamente y el 10% si conoce, obteniendo una varianza de 1.14.

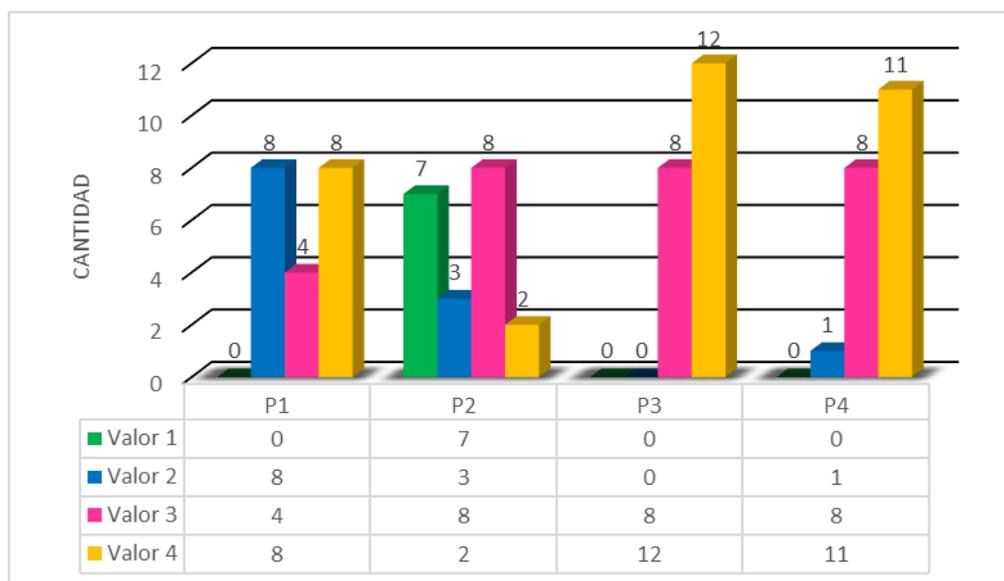
Pregunta 3, se obtuvo como respuesta que el 40% está de acuerdo y el 60% está totalmente de acuerdo con una varianza de 0.25.

Pregunta 4, se obtuvo como respuesta que el 10% está indeciso, el 20% está de acuerdo y el 55% está totalmente de acuerdo con varianza de 0.36

Estos resultados en conjunto, no respalda la hipótesis planteada, donde se sostuvo que, se tiene un bajo nivel de implementación de políticas nacionales en la entidad, ya que los indicadores arrojan que las políticas nacionales están medianamente implementadas, como se muestra en el gráfico:

Gráfico 7

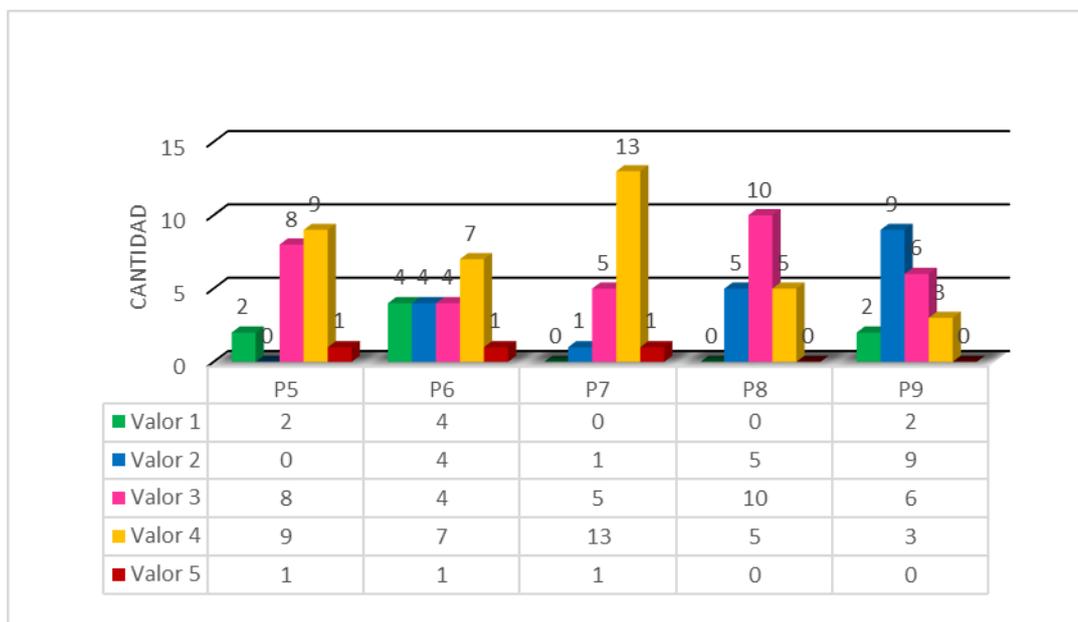
RESULTADOS DE POLÍTICAS INSTITUCIONALES



2) Como segundo objetivo específico tenemos, el determinar las expectativas predominantes del servidor público, donde se obtuvieron resultados, que el 10% no quiere ningún beneficio, un 45% desea felicitación en acto público y resoluciones de felicitación, 30% desea capacitaciones pagadas y pasantías, un 15 % desea diplomas y medallas y finalmente 0% desea designaciones en cargos de confianza, las varianzas que arroja la investigación son 0.87, 1.145, 0.84, 2.69 y 1.00 respectivamente a las pregunta de esta dimensión . La hipótesis planteada para este objetivo fue, que los servidores públicos tienen como expectativas predominantes el reconocimiento público y capacitaciones que le permitan continuar con su crecimiento profesional, es así que los resultados respaldan a la hipótesis.

Gráfico 8

RESULTADOS DE EXPECTATIVAS DEL SERVIDOR PÚBLICO



3) Sobre el tercer objetivo específico: Las expectativas de liderazgo para la implementación del programa de reconocimiento, los resultados son:

Pregunta 10, plantea como el servidor público percibe el liderazgo en la entidad, mostró un 15% que no opina, un 30% percibe de forma regular, un 25% percibe de forma buena y un 30% percibe de forma excelente.

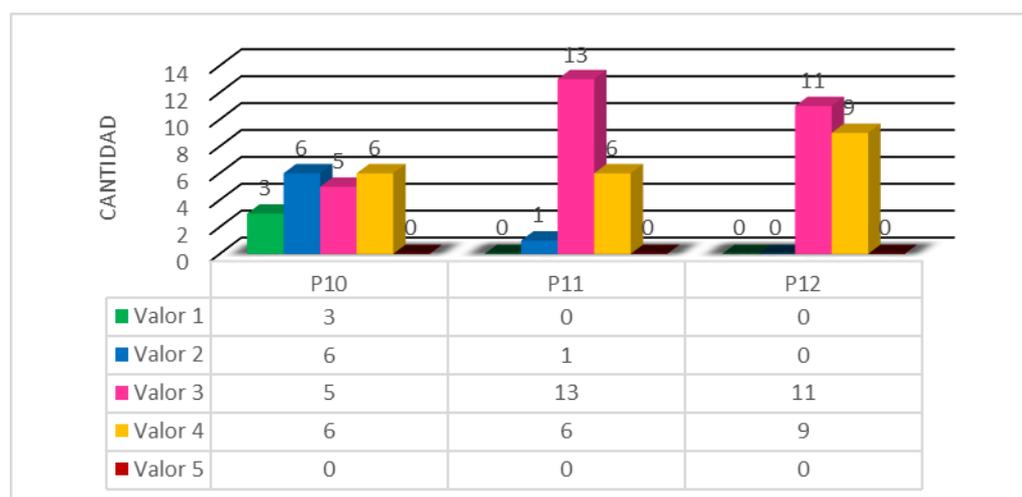
Pregunta 11, sobre la necesidad de realizar evaluaciones anuales de desempeño del personal, los resultados fueron que, un 10% manifiesta que está indeciso, un 65% opina que está de acuerdo y un 30% totalmente de acuerdo.

Pregunta 12, sobre la necesidad de implementar un programa de reconocimiento al desempeño laboral, los resultados arrojan que, un 55% está de acuerdo y un 45% está totalmente de acuerdo, contando con una varianza de 0.16,0.30 y 0.26 respectivamente a cada pregunta.

La hipótesis planteada para este objetivo fue, el liderazgo que se percibe es regular y con carencia de acciones en mejora del desempeño del personal, según a los resultados obtenidos se difiere levemente de la hipótesis, ya que el liderazgo que se percibe en la entidad es entre regular a excelente, , ya que existe un alto porcentaje de encuestados donde consideran que se debe realizar evaluaciones de desempeño y que se debería implementarse un programa de reconocimiento.

Gráfico 9

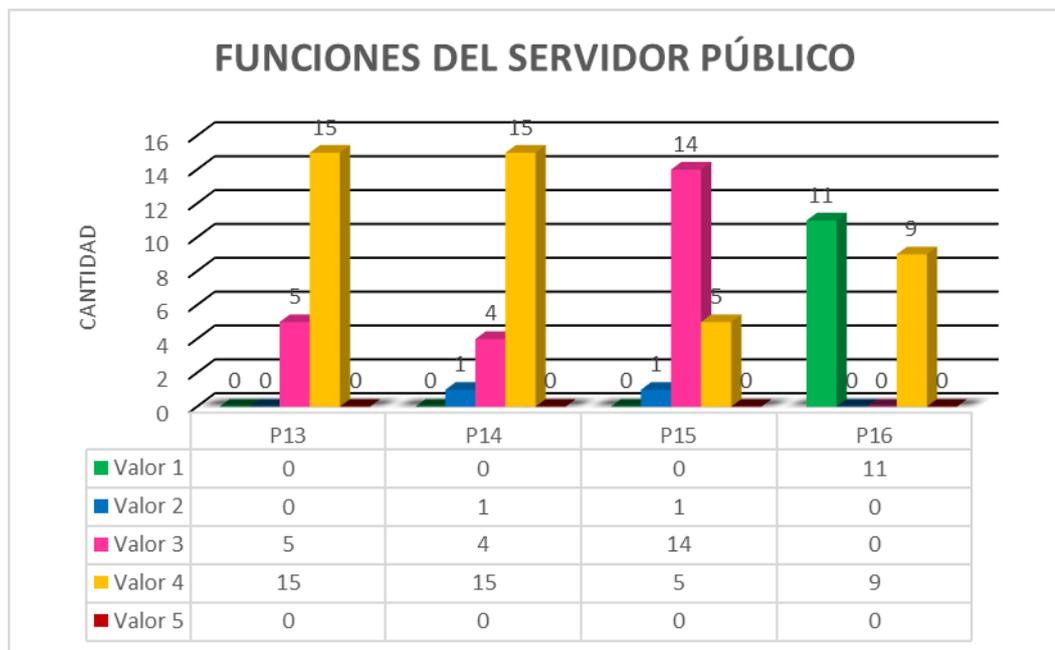
RESULTADOS DE PERSPECTIVA DE LIDERAZGO



4) Como resultado del cuarto objetivo específico, sobre las funciones del servidor público, los resultados obtenidos fueron que, un 75 % de servidores conocen sus funciones y un 25% conocen regularmente sus funciones, pero también se arroja un resultado de 55% de servidores que no tiene experticia en ningún área y un 45% si tiene experticia en un área. La hipótesis planteada para este objetivo es, que los servidores públicos conocen medianamente sus funciones en la entidad, donde según los resultados obtenidos se difiere de la hipótesis, ya que el porcentaje es alto de los servidores si conocen sus funciones, pero no alcanzaron un nivel de experticia en un área, que cuenta con una varianza de cada pregunta 0.19, 0.32, 0.27 y 2.34 respectiva a cada pregunta.

Gráfico 10

RESULTADOS DE FUNCIONES DEL SERVIDOR PÚBLICO

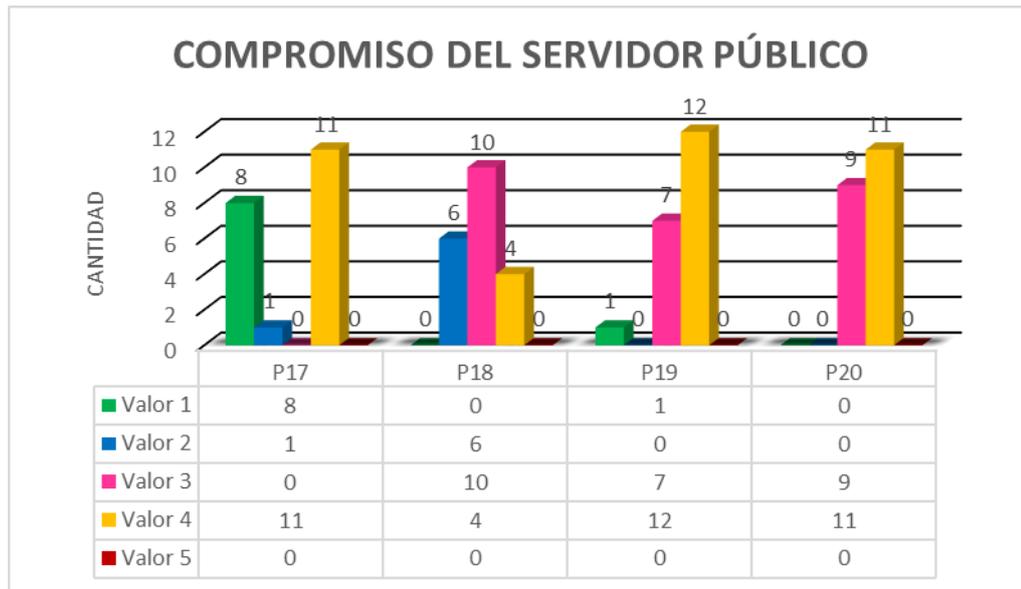


5) Finalmente, para el quinto objetivo, sobre el compromiso del servidor público, los resultados obtenidos fueron que un 30% tiene una mediana predisposición con la entidad, un 50% tiene un alto nivel de predisposición y un 20% tiene un nivel muy alto de predisposición, obteniendo una varianza de 2.22, 0.51, 0.57 y 0.26 respectivamente a las preguntas de esta dimensión.

La hipótesis planteada para este objetivo fue que, los servidores públicos tienen un mediano nivel de compromiso frente a la entidad, pero los resultados obtenidos no respaldan a la hipótesis, ya que un 70 % de servidores tiene un nivel de compromiso de alto a muy alto.

Gráfico 11

RESULTADOS DE COMPROMISO DEL SERVIDOR PÚBLICO



V. DISCUSIÓN:

Los resultados de la investigación nos dan el sustento, para realizar una comparación de hipótesis con otras investigaciones antes mencionada en los antecedentes, estas pueden ser ratificando aseveraciones o refutando resultados.

Es por ello que al realizar una contrastación del resultado obtenido , con la teoría sobre la motivación humana de Maslow, que sustenta la necesidad de reconocimiento como necesidades elevadas después de cubrir las necesidades fisiológicas, ya que los servidores civiles de la DISA Apurímac II, concluyen con un % que es muy necesario la implementación de un programa de reconocimiento y que sus expectativas de reconocimiento van desde un 45% que solicita reconocimiento público con una resolución de felicitación y un 30% opina que requiere un reconocimiento a través de oportunidades de capacitación pagadas.

Contrastando las respuestas de la presente investigación con la tesis: “Influencia de la motivación en el rendimiento laboral del personal de la empresa inversiones leña y sabor S.A.C.” de Aguilar (2018), que manifiesta a través de sus conclusiones que tuvo como objetivo el demostrar la relación directa entre motivación laboral y rendimiento de la mencionada empresa, concluyendo que la motivación es el impulso para mover voluntades y esto bajo el direccionamiento correcto influye positivamente en el rendimiento laboral. Esta afirmación coincide con las conclusiones del objetivo principal, que manifiesta toda acción en beneficio del personal será de prioridad, y que una gestión se ve fortalecida al tener un personal que brinda lo mejor de lo mejor.

Al realizar el comparativo de resultados con la Tesis: “El reconocimiento laboral y su influencia en el clima organizacional de los trabajadores de corporación grupo Herdoíza de la provincia de Tungurahua Cantón Ambato” de Escobar y Padilla (2018), concluye que la necesidad de ser reconocido en la organización, revela una deficiencia en las dimensiones

de comunicación interna. Los resultados de la presente, difieren con los resultados de Escobar y Padilla, ya que los resultados obtenidos manifiestan que la voluntad de las autoridades de una institución al implementar políticas públicas que beneficien a los trabajadores, es un factor preponderante y en menor medida las dimensiones comunicacionales.

Al realizar un paralelo con la tesis: “Reconocimiento laboral y compromiso organizacional en el Banco de la Nación Agencia 1 Trujillo” de Carrasco Ramos (2017), que arroja una conclusión donde la relación entre reconocimiento laboral con el compromiso organizacional del Banco de la Nación Agencia 01 de la ciudad de Trujillo es significativa y efectiva. Pero los resultados que respalda la presente investigación consideran que es importante la voluntad política, el conocimiento de funciones del servidor público que, acompañado con el reconocimiento de la entidad, reafirmaron el compromiso con la entidad.

Sobre la tesis: “Motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Cajay-Huari” de León (2017), tesis que arroja una conclusión donde existe una relación entre la motivación y desempeño laboral. A través de los resultados obtenidos podemos coadyuvar a que existen diferentes formas o mecanismos de motivación, pero estas deben ser sostenibles en el tiempo bajo una implementación duradera que esté incluida en los documentos de gestión, cuente con un presupuesto anualizado, esto dará sostenibilidad y afianzamiento a las políticas institucionales en beneficio del personal.

Al realizar el cotejo con la Tesis: “Reconocimiento: herramienta que refuerza el desempeño de los trabajadores de TNM LIMITED”, que concluyó manifestando que la categoría “reconocimiento” tiene efectos positivos e influye directamente en el desempeño de los colaboradores. Se manifiesta que el reconocimiento es una herramienta positiva y necesaria para los trabajadores, ya que cubren las expectativas algunas laborales,

otras profesionales y otras personales y consecuentemente traerán beneficios en el desempeño de los servidores públicos.

Al realizar el análisis de la Tesis: “Clima reconocimiento y compromiso laboral de los empleados de Vizcarra y asociados” de Gonzales (2015), que concluyó manifestando que, los gerentes deben realizar esfuerzos firmes para mantener un adecuado ambiente organizacional y destacar en todas las formas posibles el desempeño de sus trabajadores para obtener y establecer un compromiso laboral que admita el logro de todos los objetivos de la institucionales. Se manifiesta frente a estas conclusiones que no solo basta la realizar esfuerzos constantes, sino que sean sostenibles en el tiempo, por ello se ratifica que debe estar formalizada en un programa de reconocimiento y formalizado en los documentos de gestión, así el clima organizacional será estable y el desempeño laboral lograra los resultados esperados.

Con respecto a la Tesis: “La influencia de la motivación en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la sede central de la universidad nacional del centro del Perú” de Ricaldi (2014), cuyo resultado que obtuvo fue que, la influencia de la motivación es positiva de manera regular y el rendimiento laboral es alto. Respecto a esta tesis se manifiesta que, si bien es cierto que la influencia de la motivación es alta en el desempeño laboral, se debe describir los factores que hacen sostenible dicha motivación.

VI. CONCLUSIONES:

- 1) Sobre el objetivo principal de determinar la viabilidad de implementar un programa de reconocimiento, podemos concluir que, si es viable ya que los servidores públicos manifiestan que están de acuerdo y ven necesario la implementación de este programa por ser una estrategia viable para mejorar el desempeño en el trabajo y generar una competencia interna para obtener dichos reconocimientos de la entidad. Esta propuesta debe estar basada en políticas nacionales que se implementan en una entidad dando sostenibilidad y seguridad a los trabajadores, ya que, al estar formalizadas en la entidad a través de los documentos de gestión, estas están obligadas a contar con una asignación presupuestal.
- 2) Del primer objetivo específico, concluye en que, es importante que las políticas institucionales deban ser de conocimiento de los trabajadores, ya que, al ser rotados de un área a otra, se encuentra con una desactualización de sus funciones, así también la investigación expone el pedido de los servidores públicos, que solicitan que se socialice las políticas institucionales, así como los documentos de gestión institucional. Por ende, es importante realizar talleres de socialización de estas políticas para reforzar el conocimiento y compromiso institucional.
- 3) Sobre el segundo objetivo específico, se concluye que, los servidores públicos tienen como expectativas de reconocimiento a, recibir un reconocimiento en acto con una resolución de felicitación, es importante estos reconocimientos por que formará parte de su currículo Vite y le servirá para acumular requisitos escalafonarios cuando se presente un posible ascenso de nivel. Así también respaldan los resultados que, el obtener capacitaciones pagadas, coadyuvará a su crecimiento profesional, y pasantías que le permitirán adquirir nuevas experiencias, de esa manera logrará cubrir sus necesidades de reconocimiento y autorrealización.

- 4) El tercer objetivo específico, liderazgo dentro de una entidad pública, se concluye que en la Dirección de Salud Apurímac II, se encuentra un buen nivel de liderazgo, esto es importante ya que permite crear confianza, genera un buen clima laboral, así mismo, sienten que hay un soporte y reciprocidad a toda acción en bien de la institución, es por ello que los servidores y la gestión deben ser consecuente y trabajar por el bien común, tanto institucionalmente como socialmente.

- 5) Del cuarto objetivo, se manifiesta que, es importante que los servidores públicos conozcan sus funciones, ya que esto permitirá explotar el potencial humano en beneficio de la entidad, generar mejores resultados en el desempeño, lograr una eficiencia y eficacia en el servicio al ciudadano, pero la entidad tiene también que cumplir la responsabilidad de mantener actualizado al personal, sobre las funciones que desempeña en el puesto de trabajo, las actualizaciones normativas, sobre modificaciones a los documentos de gestión, socializar los planes estratégicos y operativos, es por ello que los resultados arrojan la necesidad de que, los trabajadores busquen actividades de especialización y continua capacitación constante, así permitirá competir en igualdad de condiciones.

- 6) Finalmente, el quinto objetivo específico concluimos que, el personal alcanza mayor compromiso cuando tiene un sentido de pertenencia frente a la entidad y este reconoce las acciones proactivas, esto es respaldada con los resultados de la encuesta, ya que tienen claro cómo y con qué acciones un trabajador demuestra un nivel de compromiso, como también los servidores si manifiestan que tienen predisposición con el trabajo, es por ello que debemos respaldar esa postura y fortalecerla, a través de acciones que permitan denotar interés en el bienestar de los trabajadores.

VII RECOMENDACIONES

- 1) La recomendación del presente proyecto de investigación, es la implementación del Programa de Reconocimiento para Mejoramiento del Desempeño Laboral de Trabajadores de la Dirección Salud, porque permitirá dar lineamientos para la mejora del desempeño de los trabajadores, contribuyendo positivamente con el éxito de la institución, brindando orgullo y ánimo en los servidores, y la entidad logra sus objetivos organizacionales con calidad, eficiencia y eficacia.
- 2) Se recomienda que la entidad debe generar espacios de socialización de las políticas públicas, Así también se recomienda que este programa de reconocimiento esté incluido en el Plan Operativo Institucional, ya que dará sostenibilidad operativa y financiamiento en su implementación.
- 3) Se recomienda implementar el programa de reconocimiento para la mejora del desempeño, en base a las expectativas que tiene el personal, para que genere mayor expectativa en los trabajadores, así mismo tener en cuenta la experticia para asignar cargos de responsabilidad.
- 4) Se recomienda al director de la entidad, realizar la implementación y formalización del programa de reconocimiento en los planes estratégicos y operativos que tiene la entidad, así mismo fomentar un plan adicional de evaluación de desempeño que complemente al programa de reconocimiento.
- 5) Se recomienda a la entidad, realizar una programación anual de capacitaciones al personal, en temas de fortalecimiento de capacidades a nivel laboral como motivacional, esto fomentará el mayor involucramiento de los trabajadores en la gestión institucional.
- 6) Las recomendaciones para mejorar el compromiso del servidor público, se recomienda implementar espacios de participación para la detectar acciones de mejora, involucramiento del personal y este hecho generará mayor compromiso.

REFERENCIAS

- Abreu C. (2012). *La Teoría de los grupos de Referencia*, <https://bit.ly/3pgEUOc>
- Aguilar L. F. (2018). *Influencia de la motivación en el rendimiento laboral del personal de la empresa inversiones leña y sabor S.A.C* [tesis de Titulación]. Universidad Inca Garcilazo de la Vega. <https://bit.ly/3onOI80>
- Akafo V., Agyekum P. (2015) *Impact of reward and recognition on job satisfaction and motivation*. Valley View University.
- Argyris C. (1999). *Teoría de la Madurez-inmadurez de Argyris*. <https://bit.ly/3abS3lz>
- Barón J. K. (2013). *Factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención red Chiclayo-MINSA* [tesis de Titulación]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <https://bit.ly/3czbt6P>
- Bautista M. E (2007). *Manual de Metodología de la Investigación*, (2º Edición). <https://bit.ly/36nxAsZ>
- Branka J. (2016). *Understanding the potential impact of skills recognition systems on labour markets*, International Labour Organization. First published, <https://acortar.link/FrSiE>
- Carder B. and Clark J. (1992), Revista, *The Theory and Practice of Employee Recognition*.
- Carrasco R. (2017). *Reconocimiento laboral y compromiso organizacional en el Banco de la Nación Agencia 1 Trujillo* [tesis de Titulación]. Universidad Cesar Vallejo. <https://bit.ly/2NE2VRq>

- Carrillo L. (2015) *Población y Muestra, Material didáctico*. Universidad Autónoma del Estado de México, <https://bit.ly/2Y8QVti>
- Cepeda D. y Cepeda B. (2015) *Metodología de la investigación – Enfoque multidisciplinario sobre el Método Científico*, 1º edición julio, pág. 15, URL: <https://bit.ly/32OREma>
- Cepeda S.C., Salguero A.I., Sánchez Y.E. (2015). *Reconocimiento: herramienta que refuerza el desempeño de los trabajadores de TNM LIMITED* [tesis de Titulación]. Universidad Piloto de Colombia.
- Chiavenato I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*, 5º Edición pág. 35, <https://bit.ly/3c7Dj9M>
- Cruz E., Huamán A., (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Mas en la Provincia de Huancavelica-2015*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional de Huancavelica. <https://bit.ly/38xU6jR>
- Cubas N. R. (2016). *La motivación y su influencia en el rendimiento laboral del personal en la I.E. ADEU deportivo SAC- Chiclayo* [tesis de Titulación]. Universidad Señor de Sipán. <https://bit.ly/39tQZdF>
- Dawis y Lofquist (1984) *Teoría del ajuste laboral y orientación vocacional*. Revista Psicológica Nª01 vol.05
- D.S. N° 029-2018 – PCM, Reglamento que regula las Políticas Nacionales Art. 06. <https://bit.ly/2YpH8z9>
- Dessler G. (1996) *Administración de Recursos Humanos*, <https://bit.ly/2Mn6rPK>

- Gonzales W. E. (2015). *Clima reconocimiento y compromiso laboral de los empleados de Vizcarra y asociados* [tesis de Maestría]. Universidad de Montemorelos. <https://bit.ly/3thAedA>
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010) 5º edición URL: <https://bit.ly/3IGfwQs>
- Hernández, Fernández y Baptista (1998) pág. 243. URL: <https://bit.ly/2K3zsyu>
- Herzberg F. (1968) *Cómo motiva usted a sus trabajadores*, <https://bit.ly/3sPMguo>.
- Hueso A. y Cascan Josep (2012) *Metodología y técnicas cuantitativas de investigación*, 1º Edición, <https://bit.ly/39SnaCq>
- Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (2014), *Conceptos Básicos De Muestreo, Cuadernos Técnicos*, Edición 21, <https://bit.ly/2Y53SnS>
- Koontz H., Wehrich H., Cannice M. (2000). *Administración una perspectiva Global y empresarial* (11º Ed.). <https://bit.ly/38P9xF8>
- La Autoridad Nacional de Servicio Civil. (mayo 2020). *Servidores de Inspiran* <https://bit.ly/32NcRwy> .
- León G. D. (2017). *Motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Cajay-Huari* [tesis de Titulación]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Ley N° 27658, Ley de Modernización de la Gestión del Estado Art. 05

Ley N° 27783, Ley de bases de la descentralización

Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil” Art. 06 inciso b)

Ley N°30057, Ley de servicio Civil Art.06

Ley N°30057, Ley de servicio Civil Artículo IV.- Principios

Ley N°30057, Ley de servicio Civil Art. 19

Ley N°30057, Ley de servicio Civil Art. 22

Ley N°30057, Ley de servicio Civil Art.29

Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública Art. 04

Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público Art. 04

Maslow A.H. (1943) Una teoría de Motivación Humana, *Psychological Review*, 50 (4), 370–396 <https://bit.ly/39ckmB7>

Mohsin A. (March 2016) A Manual for Selecting Sampling Techniques in Research, <https://bit.ly/2Nv6zx4>

Motowidlo, Borman and Schmit (1997), *Chapter 5 Job Performance*.

Newstrom y Davis (2002) *Grupo y liderazgo*. 10º Ed. <https://bit.ly/38D4RBp>

Ñaupas (2013), Pág. 69-70, Boletín Oficial del Estado, Núm. 266 miércoles 6 de noviembre de 2013 Sec. III. Pág. 89296 <https://bit.ly/2KGdSAP>

Parra N., Padilla J. (2018). *El reconocimiento laboral y su influencia en el clima organizacional de los trabajadores de corporación grupo Herdoíza de la provincia de Tungurahua Cantón Ambato* [tesis de Titulación]. Universidad Indoamericana. <https://bit.ly/3t9CuUb>

- Ricaldi I.E., Villalba S.S. (2014). *La influencia de la motivación en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la sede central de la universidad nacional del centro del Perú* [tesis de Titulación]. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo. <https://bit.ly/3puajgd>.
- Rizwan Q. D. (2010). *Impact of Reward and recognition on Job satisfaction and motivation: an empirical study from Pakistan* [tesis de Titulación]. Universidad de Pujab. <https://bit.ly/3ptmo5m>
- Rodríguez R.J. (1996), *Teoría básica de muestreo*, <https://bit.ly/2Y9bhCA>
- Sánchez C. (1965) Tipos de Investigación, URL: <https://bit.ly/3pAVCsu>
- Sánchez I. (2015) *Conceptos Básicos de la Metodología de la Investigación* URL: <https://bit.ly/32OQWW2>
- Tamayo y Tamayo (2006) “El proceso de la investigación científica” 4º edición URL: <https://bit.ly/3kxTMOj>
- Vásquez I. (2016) Tipos de estudio y métodos de investigación <https://bit.ly/3o8irBD>
- Vroom V.H. (1964) *Teoría de Expectativas de Vroom*. <https://bit.ly/3thxKMi>
- Zorrilla S. (1992) Guía para elaborar tesis. <https://bit.ly/36ndz5s>

VI. ANEXOS

Anexo 1.

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, **Lic Adm. Eylon Ivonne Pérez Alvarado**, egresado de la escuela de Posgrado y del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Abancay declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la tesis titulada: “**Viabilidad de Programa de Reconocimiento para Mejoramiento del Desempeño Laboral de Trabajadores de la Dirección Salud Apurímac–II 2020**”, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la tesis:

- No ha sido plagiado mi total, ni parcialmente.
- He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
- No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico título profesional.
- Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 23 de enero de 2021.

Apellidos y Nombres: Eylon Ivonne Pérez Alvarado	
DNI: 44429610	Firma 
ORCID: 0000-0003-2887-7560	

Anexo 2.

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, **Rodolfo Dynnik Asencios Lindo**, docente de la Escuela de Posgrado y Programa académico Maestría de la Gestión Pública de la Universidad César Vallejo Lima Norte, asesor (a) de la Tesis titulada: “**Viabilidad de Programa de Reconocimiento para Mejoramiento del Desempeño Laboral de Trabajadores de la Dirección Salud Apurímac-II 2020**” de la autora **Eylen Ivonne Pérez Alvarado**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **18%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 26 de enero de 2021.

Apellidos y Nombres del Asesor: Asencios Lindo, Rodolfo Dynnik	
DNI 09922352	Firma 
ORCID 0000-0002-9093-1495	

Anexo 3. Matriz de Operacionalización de Variables

OPERATIVIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE/ VIABILIDAD DE PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO:

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Categorías	Indicadores	Ítems/escala de medición ordinal
VIABILIDAD DE PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO	Es un conjunto de lineamientos, procedimientos y políticas diseñadas para premiar y felicitar a los servidores públicos con un destacado cumplimiento de las funciones, por parte de autoridades de la entidad, para fortalecer el compromiso del trabajador hacia la entidad.	Será medida mediante la aplicación de una encuesta con preguntas abiertas y cerradas que brindaran la información de la DISA Apurímac II	Políticas institucionales	Documentos de Gestión	Cuántos y cuáles son los documentos de gestión tiene la entidad
				Políticas implementadas.	Cuántas políticas adopta la entidad. Que políticas implementa la entidad
			Servidor publico	Expectativas laborales	Que espera el SP de su trabajo
					Que aspiraciones laborales tiene el SP
				Expectativas personales	Quien o quienes son su inspiración
			Cuáles son sus mayores metas Que le otorgaría mayor satisfacción		
			Autoridades de la institución	Nivel de Liderazgo	Cuál es el nivel de liderazgo que percibe en la entidad De donde proviene el liderazgo
				Interés en el servidor público	Cree que las autoridades de la entidad se preocupan por los servidores públicos

OPERATIVIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE/ DESEMPEÑO LABORAL:

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Categorías	Indicadores	Ítems
DESEMPEÑO LABORAL	Es el desenvolvimiento en las funciones asignadas de manera sistemática, continua de forma eficiente y eficaz, con el fin de lograr un alto de compromiso y fidelidad del servidor público	Será medida mediante la aplicación de una encuesta con preguntas abiertas y cerradas que brindaran la información de la DISA Apurímac II	Funciones del Servidor Público	Conocimiento de la entidad	Cuanto sabe el trabajador de la entidad
				Conocimiento de sus funciones	Conoce el funcionamiento del área
			Compromiso del servidor público	Identificación con la entidad	De qué manera se identifica el trabajador con la entidad
				Conocer la predisposición del servidor público en acciones innovadoras	Cuál es el nivel de predisposición que tiene el servidor con el trabajo.

Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA INFLUENCIA DE UN PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA DIRECCION DE SALUD APURIMAC II

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Políticas Institucionales								
1	¿Qué y cuantos documentos de gestión conoce usted que viene utilizando la entidad?	x		x			x	Corregir redacción.
2	¿Sebe usted que políticas institucionales viene adoptando la entidad en la actualidad?	x		x		x		
3	¿Cree usted que sería necesario la implementación de un programa de reconocimiento que destaque y recompense el buen desempeño laboral?	x		x		x		
4	¿Cree usted que implementando un programa de reconocimiento coadyuvaría a mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos de la DISA Apurímac II?	x		x		x		
DIMENSION 2: Servidor Público								
5	¿Cuántos años usted viene laborando en la entidad?	x		x		x		
6	¿Cuál es el cargo más alto que ha desempeñado usted en la entidad?	x		x		x		
7	¿Que considere usted como requisito indispensable que debe tener un servidor público para que ocupe un cargo en la DISA APURIMAC II?	x		x		x		
8	¿Qué beneficios usted percibe por un buen desempeño laboral aparte de uno económico?	x		x		x		
9	¿Qué tipo de beneficios le gustaría recibir por un buen desempeño laboral aparte de uno económico?		x		x		x	Esta pregunta afecta criterios éticos de confidencialidad y consentimiento informado. Es una pregunta que puede afectar el resto de las preguntas.
DIMENSION 3: Autoridad Institucional								
10	¿Para usted, qué nivel de liderazgo percibe en la entidad?		x		x		x	Pregunta imprecisa, ¿Qué es nivel de liderazgo?
11	¿Para usted, de donde proviene el liderazgo?		x		x		x	Pregunta imprecisa, revisar redacción.
12	¿Cree usted que las autoridades de la entidad se preocupan de la labor que desempeña el servidor público?		x		x		x	Es una pregunta que puede afectar el resto de las preguntas.
13	¿Cree usted que las autoridades de la entidad deberían implementar un programa de reconocimiento al desempeño laboral del servidor público?	x		x			x	
DIMENSION 4: Funciones del Servidor Público								
14	¿Usted conoce las funciones de su cargo?	x		x		x		
15	¿En qué porcentaje cree que sus funciones desempeñadas, aporten al trabajo que viene desarrollando la DISA APURIMAC II?	x		x		x		
16	¿Estaría de acuerdo que se socialice las funciones del trabajador cada año?	x		x		x		
17	¿En qué área cree usted que alcanzó un buen nivel de expertise?	x		x		x		
DIMENSION 5: Compromiso del Servidor Público								
18	¿De qué manera cree usted que un trabajador debe identificarse con la entidad?		x		x		x	Pregunta imprecisa, revisar redacción.
19	¿De qué manera usted se identifica con la entidad?		x		x		x	Pregunta imprecisa, revisar redacción.
20	¿Qué nivel de predisposición tiene usted con la entidad?		x		x		x	
21	¿Usted qué haría si recibe un memorándum un día viernes a las 4:00 pm, donde le disponen entregar un informe al MINSA de forma inmediata?	x		x		x		Pregunta imprecisa, revisar redacción.
22	¿Si usted fuera funcionario que acciones implementaría?	x		x		x		

Observaciones (preclarificar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [x] No aplicable []

Apellidos y nombres del Juez validador: Dr/ Mg: José Carlos Arrunátegui Ochoa DNI:.....10867110.....

Especialidad del validador: Psicólogo clínico/ Antropólogo

13 de noviembre del 2020

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultades alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA INFLUENCIA DE UN PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA DIRECCIÓN DE SALUD APURÍMAC II

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1: Políticas Institucionales								
1	¿Qué y cuantos documentos de gestión conoce usted que viene utilizando la entidad?	X						
2	¿Sabe usted que políticas institucionales viene adoptando la entidad en la actualidad?	X						
3	¿Cree usted que sería necesario la implementación de un programa de reconocimiento que destaque y recompense el buen desempeño laboral?	X						
4	¿Cree usted que implementando un programa de reconocimiento coadyuvaría a mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos de la DISA Apurímac II?	X						
DIMENSION 2: Servidor Público								
5	¿Cuántos años usted viene laborando en la entidad?	X						
6	¿Cuál es el cargo más alto que ha desempeñado usted en la entidad?	X						
7	¿Que considera usted como requisito indispensable que debe tener un servidor público para que ocupe un cargo en la DISA APURIMAC II?	X						
8	¿Qué beneficios usted percibe por un buen desempeño laboral aparte de uno económico?	X						
9	¿Qué tipo de beneficios le gustaría recibir por un buen desempeño laboral aparte de uno económico?	X						
DIMENSION 3: Autoridad Institucional								
10	¿Para usted, qué nivel de liderazgo percibe en la entidad?	X						
11	¿Para usted, de donde proviene el liderazgo?	X						
12	¿Cree usted que las autoridades de la entidad se preocupan de la labor que desempeña el servidor público?	X						
13	¿Cree usted que las autoridades de la entidad deberían implementar un programa de reconocimiento al desempeño laboral del servidor público?	X						
DIMENSION 4: Funciones del Servidor Público								
14	¿Usted conoce las funciones de su cargo?	X						
15	¿En qué porcentaje cree que sus funciones desempeñadas, aportan al trabajo que viene desarrollando la DISA APURIMAC II?	X						
16	¿Estaría de acuerdo que se socialice las funciones del trabajador cada año?	X						
17	¿En qué área cree usted que alcanzó un buen nivel de experticia?	X						
DIMENSION 5: Compromiso del Servidor Público								
18	¿De qué manera cree usted que un trabajador debe identificarse con la entidad?	X						
19	¿De qué manera usted se identifica con la entidad?	X						
20	¿Qué nivel de predisposición tiene usted con la entidad?	X						
21	¿Usted qué haría si recibe un memorándum un día viernes a las 4:00 pm, donde le disponen entregar un informe al MINSA de forma inmediata?	X						
22	¿Si usted fuera funcionario que acciones implementaría?	X						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): el instrumento es válido

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **D^r/ Mg: Izquierdo Espinoza Julio Roberto** DNI: 40802335

Especialidad del validador: **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

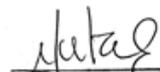
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

17 de diciembre del 2020


Mg. Julio Roberto Izquierdo Espinoza
 ASESOR ESPECIALISTA
 CLAD. 19851

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PROGRAMA DE

RECONOCIMIENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Políticas Institucionales								
1	¿Qué y cuantos documentos de gestión conoce usted que viene utilizando la entidad?	X		X		X		
2	¿Sabe usted que políticas institucionales viene adoptando la entidad en la actualidad?	X		X		X		
3	¿Cree usted que sería necesario la implementación de un programa de reconocimiento que destaque y recompense el buen desempeño laboral?	X		X		X		
4	¿Cree usted que implementando un programa de reconocimiento coadyuvaría a mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos de la DISA Apurímac II?	X		X		X		
DIMENSION 2: Servidor Público								
5	¿Cuántos años usted viene laborando en la entidad?	X		X		X		¿Por qué es un dato importante?
6	¿Cuál es el cargo más alto que ha desempeñado usted en la entidad?	X		X		X		
7	¿Que considera usted como requisito indispensable que debe tener un servidor público para que ocupe un cargo en la DISA APURIMAC II?	X		X		X		
8	¿Qué beneficios usted percibe por un buen desempeño laboral aparte de uno económico?	X		X		X		
9	¿Qué tipo de beneficios le gustaría recibir por un buen desempeño laboral aparte de uno económico?	X		X		X		
DIMENSION 3: Autoridad Institucional								
10	¿Para usted, qué nivel de liderazgo percibe en la entidad?	X		X		X		
11	¿Para usted, de dónde proviene el liderazgo?	X		X		X		
12	¿Cree usted que las autoridades de la entidad se preocupan de la labor que desempeña el servidor público?	X		X		X		
13	¿Cree usted que las autoridades de la entidad deberían implementar un programa de reconocimiento al desempeño laboral del servidor público?	X		X		X		
DIMENSION 1: Funciones del Servidor Público								
14	¿Usted conoce las funciones de su cargo?	X		X		X		
15	¿En qué porcentaje cree que sus funciones desempeñadas, aportan al trabajo que viene desarrollando la DISA APURIMAC II?	X		X		X		
16	¿Estaría de acuerdo que se socialice las funciones del trabajador cada año?	X		X		X		
17	¿En qué área cree usted que alcanzó un buen nivel de experticia?	X		X		X		
DIMENSION 2: Compromiso del Servidor Público								
18	¿De qué manera cree usted que un trabajador debe identificarse con la entidad?	X		X		X		
19	¿De qué manera usted se identifica con la entidad?	X		X		X		
20	¿Qué nivel de predisposición tiene usted con la entidad?	X		X		X		
21	¿Usted qué haría si recibe un memorándum un día viernes a las 4:00 pm, donde le disponen entregar un informe al MINSa de forma inmediata?	X		X		X		
22	¿Si usted fuera funcionario que acciones implementaría?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento muestra suficiencia, pues se logrará conocer lo necesario de la variable y la unidad de análisis en cuestión. Se recomienda tomar atención a la metodología cualitativa a usar para la interpretación de datos.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ ~~Dr~~: RICARDO MILLA TORO DNI: 44372112

Especialidad del validador: Filosofía, ciencias sociales, derecho, estudios políticos, educación, psicología, gestión pública. Filósofo e investigador. Candidato a Doctor en Derecho, Estudios políticos, Filosofía (Ehess-París). Magister en Filosofía (Pucp).

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

16 de diciembre del 2020


Firma del Experto Informante.



PROGRAMA DE MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA
LINEA DE INVESTIGACIÓN : CULTURA Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

ENCUESTA

La presente encuesta va dirigida a los servidores públicos de la Dirección de Salud Apurímac II de la sede Administrativa, con el fin de contar con información base para la elaboración de propuesta de un PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA DIRECCIÓN DE SALUD APURIMAC II, en marco al mejoramiento del desempeño laboral de la entidad.

INSTRUCCIONES

Lea cuidadosamente las preguntas y marque con un aspa (x) solo una alternativa que usted considere conveniente.

DATOS DEL ENCUESTADO

Nombres y Apellidos:

Área:

Cargo:

VARIABLE INDEPENDIENTE: Programa de Reconocimiento

DIMENSION 1: Políticas Institucionales

1	<p>¿Cuántos documentos de gestión conoce usted que viene utilizando la entidad? Seleccione los documentos que considere y marque la cantidad contenida en las alternativas.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Plan de Desarrollo Concertado Regional2. Plan Estratégico Institucional3. Plan Operativo Institucional4. Manual de Organización y Funciones5. Reglamento de Organización y Funciones6. Reglamento Interno de Trabajo7. Manual de Procedimientos8. Texto Único de Procedimientos Administrativos9. Cuadro de Asignación de Personal10. Presupuesto Analítico de Personal11. Programación Multianual12. Manual de Clasificador de Cargos <p>a) De 9 a 12 b) De 5 a 8 c) De 1 a 4 d) Ninguno</p>
2	<p>¿Sabe usted que políticas institucionales viene adoptando la entidad en la actualidad?</p> <p>a) si b) Medianamente c) No d) Ninguno</p>
3	<p>¿Cree usted que sería necesario la implementación de un programa de reconocimiento que destaque y recompense el buen desempeño laboral?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indeciso d) En desacuerdo</p>
4	<p>¿Cree usted que implementando un programa de reconocimiento coadyuvaría a mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos de la DISA Apurímac II?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indeciso d) En desacuerdo</p>

DIMENSION 2: Servidor Público	
5	<p>¿Cuántos años usted viene laborando en la entidad?</p> <p>a) 20 a 30 años b) 10 a 20 años c) 5 a 10 años d) 0 a 5 años</p>
6	<p>¿Cuál es el cargo más alto que ha desempeñado usted en la entidad?</p> <p>a) Director General b) Director Ejecutivo c) Responsable de área d) Servidor público e) Ninguno</p>
7	<p>¿Que considera usted como requisito indispensable que debe tener un servidor público para que ocupe un cargo en la DISA APURIMAC II?</p> <p>a) Liderazgo y Experiencia b) Conocimientos del área y compromiso con el trabajo. c) Cumplir con los requisitos dados por ley. d) Ser trabajador nombrado de la entidad. e) Todas las anteriores</p>
8	<p>¿Qué beneficios usted percibe por un buen desempeño laboral aparte de uno económico?</p> <p>a) Felicitación en acto público con Resolución de felicitación b) Cursos de capacitación pagados o Viajes y pasantías c) Diploma, Medallas d) Asensos o designaciones e) Ninguno</p>
9	<p>¿Qué tipo de beneficios le gustaría recibir por un buen desempeño laboral aparte de uno económico?</p> <p>a) Felicitación en acto público con Resolución de felicitación b) Cursos de capacitación pagados o Viajes y pasantías c) Diploma, Medallas d) Asensos o designaciones e) Ninguno</p>
DIMENSION 3: Autoridad Institucional	
10	<p>¿Para usted, qué nivel de liderazgo percibe en la entidad?</p> <p>a) Excelente b) Bueno c) Regular d) No opino</p>
11	<p>¿Cree usted que las autoridades de la entidad deben realizar evaluaciones anuales del desempeño del servidor público?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indeciso d) En desacuerdo</p>
12	<p>¿Cree usted que las autoridades de la entidad deberían implementar un programa de reconocimiento al desempeño laboral del servidor público?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indeciso d) En desacuerdo</p>

VARIABLE DEPENDIENTE: Desempeño Laboral	
DIMENSION 4: Funciones del Servidor Público	
13	¿Usted conoce las funciones de su cargo? a) Si b) Regularmente c) No d) No opino
14	¿En qué porcentaje cree que sus funciones desempeñadas, aportan al trabajo que viene desarrollando la DISA APURIMAC II? a) 75% a 100% b) 45 % a 75% c) 25% a 45% d) 0% a 25%
15	¿Estaría de acuerdo que se socialice las funciones del trabajador cada año? a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indeciso d) En desacuerdo
16	¿En qué área cree usted que alcanzó un buen nivel de experticia? _____
DIMENSION 5: Compromiso del Servidor Publico	
17	¿De qué manera cree usted que un trabajador aporta adecuadamente a la entidad? a) Teniendo un buen desempeño laboral que destaque a la entidad b) Realizando acciones de representatividad c) Participando en actividades cívicas y sociales d) todas las anteriores
18	¿Qué nivel de predisposición tiene usted con la entidad? a) Muy alto b) Alto c) Medianamente d) bajo
19	CASO: ¿Usted qué haría si recibe un memorándum un día viernes a las 4:00 pm, donde le disponen entregar un informe al MINSA de forma inmediata? a) Lo realizo a la brevedad posible sin importar el tiempo que me tome b) Convoco a mas compañeros para realizar un trabajo en equipo y terminar con prontitud c) Delego a otro servidor público d) No acepto el memorándum por ser en horario tardío
20	¿Si usted fuera funcionario que acciones implementaría? a) Implementaría políticas en beneficio de los servidores públicos b) Implementaría normas para el cumplimiento del trabajo c) Realizaría reuniones constantes para organizar el trabajo d) Delegaría responsabilidades a otros servidores para dividir el trabajo e) Ninguna de las anteriores f) Todas las anteriores

Anexo 5. Autorización de la Entidad

DIRECCIÓN DE SALUD APURIMAC II
ANDAHUAYLAS

DIRECCIÓN GENERAL
UNIDAD MESA DE PARTES

HOJA DE TRAMITE

NOMBRE Y RAZÓN: Eylen Perez Alvarado REG. N° 250
 ASUNTO: Solicito autorización institucional para aplicación de encuestas

Entregar a	Para	Fecha	Firma
<u>RR-HH</u>	<u>GB</u>	<u>12/01/2021</u>	

01 Acción Necesaria Inmediata	09 Formular pedido	17 Su Conocimiento
02 Acompañar Antecedentes	10 Informe	18 Transcripción
03 Archivar	11 Liquidación	19 Visación
04 Cancelar	12 Por Corresponderte	20 Hacer Saber al Interesado
05 Devolver al Interesado	13 Preparar Respuesta	21 Para Conversar
06 Facturar	14 Presupuesto	22 Ver Observación
07 Firmar	15 Proyecto Resolución	23 Opinión
08 <u>Atención</u>	16 Según Solicitado	24 Otros

OBSERVACIONES: OTorgar las facilidades para aplicar encuesta en la Institución

NOTA:



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: **Mag. Jesús Ayquipa Santi**
DIRECTOR GENERAL DE LA DIRECCIÓN DE SALUD APURÍMAC II

Asunto: **CARTA DE PRESENTACIÓN DE MAESTRISTA PARA
AUTORIZACION INSTITUCIONAL**

Me es grato dirigirme a Ud. para expresarle un saludo cordial y así mismo, hacer de su conocimiento que la Lic. Adm EYLEN IVOMNE PEREZ ALVARADO forma parte del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo en calidad de estudiante de la sede Lima Este, por el cual amerita realizar una tesis para optar el grado.

El título del proyecto de investigación presentado es: **"PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO INSTITUCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA DIRECCIÓN DE SALUD APURÍMAC II- ANDAHUAYLAS-APURÍMAC-PERÚ"** donde es imprescindible contar con la aprobación de la institución vinculante a la tesis para aplicar el instrumento de recojo de información "ENCUESTA", respetando los criterios de:

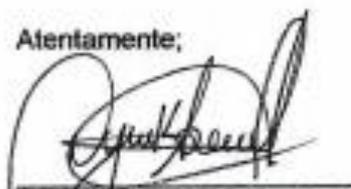
- Confidencialidad y anonimato de las respuestas de los encuestados.
- Respeto y libre voluntad del servidor público.
- Realizar la encuesta en tiempo prudencial, sin alterar el tiempo de labor.

El expediente de autorización contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Encuesta a aplicar.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención a la presente.

Atentamente;



Mg. Rogolfo Dynnik Asencios Lindo
DNI 09922352
Docente Postgrado Maestría en Gestión Pública
rasencios10@ucvvirtual.edu.pe