

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de suficiencia profesional

Motivación laboral en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San  
Juan de Miraflores, 2018

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autora: Bachiller Liz Fabiola Flores Trujillo

Lima – Perú

2018

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mis padres Mercedes Trujillo Chipana y Felix Flores Ataupillco, por apoyarme en cada paso de mi profesión, fomentando siempre valores en el transcurso de mi vida, a mis hermanos Yeraldine, Juan Felix, Leonardo y mi sobrino Jordan que es una motivación especial en mi vida, ustedes formaron en mi esa motivación de superación. Agradecer a Dios por cada día de vida ya que sin la dicha de gozar de salud tal vez no lo hubiera podido lograr, gracias a Dios por su cuidar de mi familia.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega por darme la oportunidad de estudiar en un horario adecuado que permite estudiar y trabajar, gracias a ello puedo ser un profesional.

A los profesores que formaron parte del seguimiento de dicho trabajo, por su esfuerzo y dedicación, quienes con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación han logrado en mí que pueda culminar con éxito dicho estudio.

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N° 003-FPs y TS-2016, expongo ante ustedes mi investigación titulada “MOTIVACIÓN LABORAL EN LOS EMPLEADOS DE LA CLÍNICA OFTALMOSALUD DE LA SEDE SAN JUAN DE MIRAFLORES, 2018” bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL, para obtener el título profesional de licenciatura. Por tanto, espero que este trabajo de investigación sea correctamente evaluado y aprobado.

Atentamente,  
Liz Fabiola Flores Trujillo

# ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Presentación.....	iv
Índice.....	v
Anexos.....	vii
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Introducción.....	xii
<b>Capítulo I. Planteamiento del problema.....</b>	<b>14</b>
1.1 Realidad de la descripción problemática.....	14
1.2 Formulación del problema.....	18
1.2.1 Problema principal.....	18
1.2.2 Problemas específicos.....	18
1.3 Objetivos de la investigación.....	19
1.3.1 Objetivo general.....	19
1.3.2 Objetivos específicos.....	19
1.4 Justificación e importancia.....	19
<b>Capítulo II. Marco teórico conceptual.....</b>	<b>21</b>
2.1 Antecedentes.....	21
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	21
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	23

2.2 Bases teóricas.....	26
2.2.1 Motivación laboral.....	26
2.2.2 Teorías de la motivación laboral.....	27
2.2.3 Corrientes de la motivación laboral.....	29
2.2.4 Factores que favorecen la motivación laboral.....	30
2.2.5 Proceso de la motivación laboral.....	31
2.2.6 Fases de la motivación laboral.....	32
2.2.7 Programas para la motivación laboral.....	33
2.2.8 Trabajo y motivación laboral.....	35
2.2.9 Colaboradores y motivación laboral.....	36
2.3 Definiciones conceptuales.....	37
<b>Capítulo 3. Metodología.....</b>	<b>38</b>
3.1 Tipo de investigación.....	38
3.2 Diseño de investigación.....	38
3.3 Población y muestra.....	38
3.4 Identificación de la variable.....	39
3.5 Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico.....	40
<b>Capítulo IV. Presentación, procesamiento y análisis de los resultados.....</b>	<b>41</b>
4.1 Presentación de los resultados sociodemográficos.....	41
4.2 Presentación de los resultados específicos.....	45
4.3 Procesamiento de los resultados.....	50
4.4 Análisis y discusión de los resultados.....	50
4.5 Conclusiones.....	55
4.6 Recomendaciones.....	56
<b>Capítulo V. Programa de intervención.....</b>	<b>57</b>
5.1 Denominación del programa.....	57

5.2 Justificación del programa.....	57
5.3 Establecimiento de objetivos.....	63
5.4 Sector al que va dirigido.....	64
5.5 Metodología de la intervención.....	65
5.6 Recursos a utilizar.....	72
5.7 Sesiones de ejecución.....	73
5.8 Cronograma de actividades.....	77
Referencias bibliográficas.....	78
<b>Anexos:</b> .....	82
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	83
Anexo 2. Cuestionario MbM.....	85
Anexo 3. Carta de presentación.....	87

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla:</b>	<b>Pág.</b>
01. Matriz de operacionalización de la variable.....	39
02. Escala de medición.....	40
03. Datos sociodemográficos en los empleados de la Clínica Oftalmosalud, de acuerdo al factor sexo.....	41
04. Datos sociodemográficos en los empleados de la Clínica Oftalmosalud, de acuerdo al factor edad.....	42
05. Datos sociodemográficos en los empleados de la Clínica Oftalmosalud, de acuerdo al factor grado de instrucción.....	43
06. Datos sociodemográficos en los empleados de la Clínica Oftalmosalud, de acuerdo al factor estado civil.....	44
07. Nivel de motivación laboral percibido en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, 2018.....	45
08. Nivel de motivación laboral percibido en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, en la necesidad de autoestima.....	46
09. Nivel de motivación laboral percibido en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, en la necesidad de autorrealización.....	47
10. Nivel de motivación laboral percibido en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, en la necesidad de pertinencia.....	48
11. Nivel de motivación laboral percibido en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, en la necesidad de seguridad.....	49
12. Análisis de la frecuencia en la necesidad de autorrealización.....	64



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura:</b>	<b>Pág.</b>
01. Datos sociodemográficos en los empleados de la Clínica Oftalmosalud, de acuerdo al factor sexo.....	41
02. Datos sociodemográficos en los empleados de la Clínica Oftalmosalud, de acuerdo al factor edad.....	42
03. Datos sociodemográficos en los empleados de la Clínica Oftalmosalud, de acuerdo al factor grado de instrucción.....	43
04. Datos sociodemográficos en los empleados de la Clínica Oftalmosalud, de acuerdo al factor estado civil.....	44
05. Nivel de motivación laboral percibido en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, 2018.....	45
06. Nivel de motivación laboral percibido en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, en la necesidad de autoestima.....	46
07. Nivel de motivación laboral percibido en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, en la necesidad de autorrealización.....	47
08. Nivel de motivación laboral percibido en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, en la necesidad de pertinencia.....	48
09. Nivel de motivación laboral percibido en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, en la necesidad de seguridad.....	49
10. Frecuencia porcentual, en la necesidad de autorrealización en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores.....	64

## RESUMEN

La presente investigación, tuvo como objetivo general el determinar los niveles de motivación laboral en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, 2018. Este estudio; fue una investigación de tipo descriptiva, diseño no experimental, enfoque cuantitativo y de corte transversal.

La población, estuvo formada por 40 empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, así mismo la muestra fue de tipo censal por la cantidad reducida del personal. El instrumento utilizado, para la medición de la variable y sus dimensiones fue el Cuestionario MbM de Maslow (1996).

Las conclusiones, dieron a conocer que el nivel de motivación laboral en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, obtuvo como resultado igual al 35,0% en el nivel medio como en el nivel alto; lo cual indica que la motivación laboral se encuentra en un grado aceptable.

**Palabras Claves:** Motivación laboral, Necesidad de autoestima, Necesidad de autorrealización, Necesidad de pertinencia, Necesidad de seguridad.

## ABSTRACT

This research was general objective to determine levels of labor motivation in the Oftalmosalud clinic of San Juan of Miraflores headquarters employees, 2018. This study; It was a descriptive, non-experimental design, quantitative approach and cross-cutting research.

The population was made up of 40 employees of the Oftalmosalud clinic of San Juan of Miraflores headquarters, same sample was census type by the reduced number of staff. The instrument used for the measurement of the variable and its dimensions was Maslow MbM questionnaire (1996).

The findings, unveiled that the level of labor motivation in the Oftalmosalud clinic of San Juan of Miraflores headquarters employees, resulted equal to 35.0% in the Middle as in high level; which indicates that labor motivation lies in an acceptable degree.

**Key words:** Labor motivation, Need for self-esteem, Need for self-realization, Need for relevance, Need for security.

## INTRODUCCIÓN

La motivación laboral, es un rango en donde el empleador llega a desarrollar mediante el desempeño, es decir, que para que exista motivación en el trabajo debe también presentarse un factor de desempeño en donde la empresa permita el reconocimiento de su trabajador.

Algunos autores como Herzberg, mencionan que la motivación laboral son el conjunto de factores internos como externos, las cuales determinan las acciones (funciones, tareas, responsabilidades) de una persona (hablando por el trabajador) para que la motivación laboral se encuentre presente en las empresas.

Ahora si bien hablar de motivación laboral, no necesariamente es hablar de una satisfacción ya que se basa especialmente en el esfuerzo, la identificación y la dedicación que pone el empleador le pone a su trabajo más allá de los beneficios que le pueden generar a este.

La motivación laboral, no solo debe ser un aspecto de reconocimiento mediante incentivos dados a los trabajadores, sino que debe ser compromiso integral, es decir, que el trabajador no debe esperar a ser recompensado por su labor, por el contrario debe apoyar a la empresa que si bien percibe beneficios de está, la identificación con los valores es un pilar indispensable que todo colaborador debe llevar consigo.

Por su parte la disciplina de la psicología refiere, que cuando el factor interno de la empresa y la conducta del trabajador están relacionados por la administración de los recursos hace que ellos sepan manejar no solo sus responsabilidades como parte de la empresa sino que las actividades que ellos realizan a veces sin ser reconocidos, hace que la empresa de algún modo los retribuya de cualquier modo en un momento de sus vidas.

Entonces la motivación laboral, trata de que el trabajador se siente identificado y recompensado por su desempeño, de tal modo que se pueda contar con él para cualquier actividad que la empresa requiera.

Los empleadores, deben estar convencidos que toda empresa siente preocupación por ellos, ya que son la pieza clave en toda organización, pero si esto no se llega a presentar, entonces el trabajador tampoco se sentirá reconocido.

Para que la motivación laboral no se pierda en las empresas, es necesario emplear estrategias que persigan los objetivos de las empresas y no solo premiar por una acción al trabajador debido a que estas actividades se vuelven rutinarias y no existe la motivación de querer participar de lo mismo.

Que el colaborador, comprenda no solo cuáles son sus funciones, sino cual es la visión que tiene su empresa lo hace acreedor de compartir objetivos y eso también es parte de la motivación laboral.

La motivación laboral, será vista de un modo distinto siempre y cuando, se realicen medidas que hagan que el trabajador no solo se siente reconocido, sino se sienta parte de la organización, siendo así un factor de “hermandad laboral”.

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1.- Descripción de la realidad Problemática:**

La motivación laboral, es una herramienta importante para la empresa pero sobre todo para el trabajador a la hora de desarrollar una actividad laboral, lo cual trae como resultado en desempeño óptimo de la organización.

Ministerio de empleo y seguridad social de España (2014), menciona que es necesario proporcionar a los empleados la acción de conciliar dentro de la vida personal, familiar y laboral ya que es un elemento importante para el capital humano, el cual motiva los cambios sociales en las empresas. Por ello, las actividades de conciliación en la laboral cuentan con tiempo, lugar, beneficios sociales, potenciar las capacidades y habilidades al empleado para dar paso a la motivación.

Según la OIT (2012), describió a la motivación laboral como un aspecto que puede facilitar o provocar un ambiente cálido en cuanto a las recompensas por las buenas acciones que reciben los colaboradores los cuales suman esfuerzos por la competitividad y posicionamiento de las mismas.

La OIT para el panorama de América Latina y El Caribe (2012), refiere que la motivación en el trabajo, va desde la relación del personal y el rendimiento en su empresa, y que estos se consideran como los pilares fundamentales, pues el trabajador tiende a maximizar su eficiencia y productividad individual, que a su vez centra el esfuerzo en sus propias necesidades. Para que la motivación del personal tenga éxito, se deberá coincidir con los intereses personales del trabajador y los intereses empresariales, en pocas palabras si el trabajador se encuentra motivado habrá buenos resultados, producción y crecimiento de la empresa; todo esto por el desempeño que los empleadores ejercen.

La motivación laboral, es vista como un estímulo que genera proporciones en los trabajadores mediante acciones de cualquier tipo de recompensa, generando en ello una satisfacción personal y laboral por haber llegado a cumplir un objetivo el cual pudieron desempeñarlo acorde con las instrucciones de la empresa.

Según diversos estudios, han demostrado que la motivación en el ambiente de trabajo, es un factor que ayuda mucho a los colaboradores sobre todo en las empresas donde hay presencia de insatisfacción organizacional, por lo cual la motivación en conjunto con el reconocimiento puedan producir aspectos adecuados de dialogo, socialización y sobre todo aumentar el desempeño en la empresa direccionados por sus propios trabajadores.

Robbins (2005), mencionó que la motivación laboral puede no siempre ayudar a los trabajadores, y esto se debe a que el trabajador se acostumbra a ser recompensado hasta por realizar tareas laborales que son fáciles en su desarrollo y que hasta a veces solo tienden a criticar los reconocimientos cuando el programa de motivación se vuelve a repetir.

Robbins, también indica que la motivación laboral, deben percibir solo aquellos trabajadores que por años de entrega a la empresa, los que han percibido rotación laboral y aquellos que a pesar que no lograron cumplir con los objetivos organizacionales y no fueron recompensados como ellos quisieron; estos empleados deben ser beneficiados, debido a que pasaron un proceso de insatisfacción dentro de la cultura de trabajo.

Po último, Robbins señala que, la motivación debe ser un aspecto permanente que ninguna empresa debe descuidar, porque de ella se basa en lograr las metas para que cada una de ellas no solo produzca sino tenga un mejor y mayor posicionamiento dentro del mercado a nivel mundial. Finaliza Robbins, diciendo que la motivación debe primar como la comunicación.

Para Herzberg (1959) la motivación se rige por la expectativa que el trabajador tiene referente a su desempeño laboral, es decir, el ambiente y la conducta influyen mucho para que se sienta motivado.

La teoría de Herzberg denominada de los dos factores o la teoría dual, aplican el reconocimiento del trabajador mediante su rendimiento y como la empresa mantiene cierto criterio dentro de su clima laboral, lo cual precisa como indicador en la motivación-reconocimiento.

Esta teoría hace mención a dos factores: el primer factor denominado motivacional o intrínseco, hace referencia a la satisfacción que tiene el trabajador cuando es reconocido y responsable con sus tareas, es decir, existe un buen clima laboral juntos con recompensas que permiten que el empleador se sienta plenamente satisfecho y motivado. El segundo factor, denominado higiénico o extrínseco, hace referencia a que el trabajador se siente motivado solo por su remuneración que percibe pese a existir una insatisfacción organizacional en la empresa.

Herzberg, expone que los dos factores son fundamentales para que toda organización, pueda salir adelante mediante el rendimiento que es primordial y da como efecto el reconocimiento y este a su vez la motivación que todo trabajador necesita de su empresa para que el desempeño y producción siempre estén se mantengan activas.

Herzberg, concluye en su teoría que, los factores duales deben estar dentro de un plano fijo, es decir, que el trabajador debe primero cumplir con los objetivos empresariales si quiere percibir aquel reconocimiento. Esta teoría, algunos autores la consideran “una conveniencia laboral” o como una trampa para que solo el empleador cumple las metas establecidas de la organización y sea recompensado de cualquier modo si saber que aquel reconocimiento puede ser valioso o no para el propio trabajador.



Según Maslow (1943), la motivación es un conjunto de necesidades jerarquizadas que tiene el individuo, lo ubica en una pirámide en orden ascendente, según el grado de motivación.

La teoría de Maslow, que sitúa la motivación humana por medio de suplir necesidades en la persona con tal que este tenga un bienestar integral el cual pueda ayudarlo a conseguir lo que quiera, por la motivación que obtiene al sentirse pleno.

Dentro de esta teoría, Maslow se establecen aquellos aspectos o necesidades que este autor hace referencia, encontrándose las necesidades de seguridad, la cual orienta la estabilidad de la persona; la necesidad de pertinencia, hace referencia al aspecto de la actitud y anhelos de la persona; la necesidad de autoestima, se fija en el logro o reconocimiento que la persona debe tener al realizar una acción que le haya traído beneficios directos como indirectos y la necesidad de autorrealización, se caracteriza por cumplir los deseos sea en el ámbito personal, profesional o laboral de la persona.

Maslow, explica que estas necesidades debe poseer la persona si quiere sentirse dentro una calidad de vida para su presente y futuro y que solo así logrará aquello que quiera obtener por sí mismo y con el apoyo del entorno el cual también forma parte del triángulo como soportes que apoyan a la realización de los anhelos a través de las necesidades.

En el ámbito del trabajo, Maslow explica que estas necesidades pueden ser aplicadas en el trabajador para que sienta una mayor motivación laboral, es decir, que la necesidad de seguridad sería la prevención de riesgos, la necesidad de pertinencia serían las relaciones sociales, la necesidad de autoestima sería el reconocimiento y la necesidad de autorrealización sería el desempeño laboral; que Maslow establece dentro de las organizaciones para su aplicación.

Según el diario El Comercio (2005), menciona que la motivación laboral no solo se basa del sueldo que el trabajador percibe, si no también que tiene que ver el resultado de su propio esfuerzo, es decir, el crecimiento profesional que realiza en su empresa. El diario, añade también, que el trabajo no debe convertirse en una especie de rutina, sino en una acción en donde se pueda involucrar nuevos retos organizacionales.

Por otro lado, Clínica Oftalmosalud, es una institución de salud que se encarga de brindar una salud, cuidado y atención especializada referente al órgano del ojo y los problemas que le pueda aquejar. Esta clínica, cuenta con diversas sedes en Lima Metropolitana, sin embargo el problema se sitúa en una de sus dos sedes de Lima Sur (distrito de San Juan de Miraflores), en donde la motivación laboral no prima lo suficiente y para lo cual se realiza este proyecto de investigación.

## **1.2.- Formulación del Problema:**

### **1.2.1 Problema principal.**

¿Cuáles son los niveles de motivación laboral en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, 2018?

### **1.2.2 Problemas específicos.**

¿Cuál es el nivel de motivación laboral según la necesidad de autoestima en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, 2018?

¿Cuál es el nivel de motivación laboral según la necesidad de autorrealización en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, 2018?

¿Cuál es el nivel de motivación laboral según la necesidad de pertinencia en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, 2018?

¿Cuál es el nivel de motivación laboral según la necesidad de seguridad en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, 2018?

### **1.3.- Objetivos de la Investigación:**

#### **1.3.1 Objetivo general.**

Determinar los niveles de motivación laboral en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, 2018.

#### **1.3.2 Objetivos específicos.**

Analizar el nivel de motivación laboral según la necesidad de autoestima en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, 2018.

Establecer el nivel de motivación laboral según la necesidad de autorrealización en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, 2018.

Identificar el nivel de motivación laboral según la necesidad de pertinencia en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, 2018.

Optimizar el nivel de motivación laboral según la necesidad de seguridad en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, 2018.

### **1.4.- Justificación e Importancia:**

Esta investigación servirá para dar a conocer la importancia del factor motivación que presenta o se puede agregar la Clínica Oftalmosalud dentro de su sede de San Juan de Miraflores.

La motivación laboral, es el reconocimiento que al trabajador se le debe dar por tener un buen desempeño en sus responsabilidades empresariales.

Esta investigación, aportaría la aplicación de los enfoques teóricos que se manejan actualmente en cuanto la evaluación a la motivación laboral relacionada con la teoría de las necesidades y la motivación que según Maslow, dice que son necesarias para brindar aquel “agradecimiento” que el trabajador requiere.

Cabe señalar, que la concepción de la motivación basada en las necesidades humanas es considerada uno más de los ejes para garantizar el éxito en una organización, puesto que a través de ello se puede medir el desempeño laboral en los colaboradores.

Para los profesionales de la salud, contribuirá a aquellos aportes en donde puedan tomar en cuenta a la motivación laboral como un aspecto para reconocer a su empleador y saber mediante qué aspectos pueda medir al mismo.

Finalmente, este trabajo es de importancia porque apoyará su sustento en como la Clínica Oftalmosalud puede mejorar y/o como saber motivar a su personal, además también aportará su difusión a otros compañeros que quieran tomar como referencia este trabajo.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1.- Antecedentes:

##### 2.1.1 Antecedentes internacionales

Castro. P. (2016), en su tesis titulada: **“El papel de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de trabajadores de PYMES Potosinas”**. Tuvo como objetivo general determinar la influencia que tienen los valores hacia el trabajo sobre la motivación laboral y el desempeño de los trabajadores de tres empresas del sector metal mecánico, ubicadas en la ciudad de San Luis Potosí, de la Zona Industrial. El tipo y diseño de investigación, fueron correlacional y transversal. La muestra estuvo conformada por 100 trabajadores entre hombres y mujeres de 33 años. El instrumento que se utilizó fue, el cuestionario y la técnica estadística el Alfa de Cronbach. Los resultados señalaron que existe una relación positiva entre los valores hacia el trabajo y la motivación laboral, así como también una relación positiva entre los valores hacia el trabajo y el desempeño, y por último, una fuerte relación entre el desempeño y la motivación laboral. Entre las conclusiones expresaron sobre la importancia que tienen los valores en la conducta de las personas, debido a que influyen en sus percepciones, actitudes y motivaciones, así como la importancia que deben poner las empresas al atraer talento humano con valores sólidos los cuales tendrán un efecto positivo en el desempeño laboral.

Sum. M. (2015), en su tesis titulada: **“Motivación y desempeño laboral, estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la Zona 1 de Quetzaltenango”**. Tuvo como objetivo general establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo. El tipo de investigación fue descriptiva y el método cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 33 colaboradores del personal administrativo entre 12 mujeres y 32 hombres de 18 a 44 años. El instrumento que se utilizó fue, la escala de motivación psicosocial y la escala de Likert. Los resultados señalaron que el 73% de los colaboradores empresa de la alimentos de la Zona 1 de Quetzaltenango, mencionan que la motivación que se les brinda favorece a

su desempeño laboral. Entre las conclusiones expresaron que la motivación que se produce en el personal administrativo ocasiona un entusiasmo, al recibir algún incentivo por su buen desempeño laboral.

Hernández. C. (2014), en su tesis titulada: **“Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas”**. Tuvo como objetivo general elaborar un instrumento de medición que abordara el tema de la motivación y satisfacción laboral y su posterior análisis mediante técnicas cuantitativas y cualitativas. El tipo y diseño de investigación, fueron básica y de estudio de caso, con un enfoque mixto. La muestra estuvo conformada por 58 trabajadores del Centro de Servicios Compartidos de una empresa embotelladora de bebidas carbonatadas de capital mexicano ubicado en la Ciudad de México. El instrumento que se utilizó fue, el cuestionario y el método estadístico el análisis factorial. Los resultados señalaron que el 15.52% de los colaboradores consideran que no son reconocidos a pesar del esfuerzo y empeño en la ejecución de sus actividades laborales. Entre las conclusiones expresaron que los factores intrínsecos, los factores extrínsecos, la motivación y satisfacción laboral total; lograron un coeficiente negativos en ambos casos respecto a los colaboradores.

Mariño. D. (2014), en su tesis titulada: **“Relación entre motivación laboral y desempeño apasionado”**. Tuvo como objetivo general contribuir a la comprensión de la relación entre la motivación laboral y el desempeño apasionado. El tipo de investigación fue correlacional. La muestra estuvo conformada por algunos departamentos de recursos humanos de Montevideo. El instrumento que se utilizó fue, el cuestionario de clima laboral y el cuestionario de relevamiento. Los resultados señalaron que existe una relación significativa entre la motivación laboral y el desempeño apasionado, debido a su relación causal entre ambas variables. Entre las conclusiones expresaron que existe una correlación entre la variable independiente como dependiente por ser factores que contribuyen a que el trabajador sienta satisfacción por las tareas que ejecuta.

Olvera. Y. (2013), en su tesis titulada: **“Estudio de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos del área comercial de la constructora Furoiani Obras y Proyectos”**. Tuvo como objetivo general establecer los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo del área comercial de la empresa constructora Furoiani Obras y Proyectos. El tipo de investigación cuantitativo y cualitativo. La muestra estuvo conformada por 38 empleados del área comercial. El instrumento que se utilizó fue, el cuestionario de motivación para el trabajo (CMT). Los resultados señalaron que las condiciones motivacionales internas se basan en la dimensión reconocimiento con el 34% y las condiciones motivacionales externas, se encuentran en el salario también con el 34%. Entre las conclusiones expresaron que los factores que influyen en la motivación laboral, se basan en el salario y el reconocimiento; en cambio los factores que influyen en el desempeño laboral son, el trabajo en equipo y la seguridad e higiene en el trabajo.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Burga. G y Wiese. S. (2018), en su tesis titulada: **“Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región de Lambayeque”**. Tuvo como objetivo general describir la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque. El tipo y de investigación, fueron cuantitativo y transversal, con un método de paradigma positivo. La muestra estuvo conformada por 17 trabajadores administrativos de la empresa agroindustrial Frutos Tropicales del Norte S.A, del distrito de Motupe. El instrumento que se utilizó fue, el cuestionario de Murillo (2012) y el método estadístico Statistical Package For The Social Sciences. Los resultados señalaron que existe una relación significativa entre las variables motivación y desempeño laboral en un grado medio, en el personal administrativo de la empresa agroindustrial. Entre las conclusiones expresaron que al contar con una motivación de tipo alta, también la empresa ha permitido lograr un adecuado desempeño laboral en sus trabajadores, lo cual trae como resultados la productividad como la eficiencia.

Reátegui. R. (2017), en su tesis titulada: **“Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma de Huingoyacu, distrito San Pablo, provincia de Bellavista, región San Martín 2016”**. Tuvo como objetivo general conocer la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, centro poblado de Huingoyacu, distrito San Pablo provincia de Bellavista, región San Martín 2016. El tipo y de investigación, fueron transversal y correlacional. La muestra estuvo conformada por 19 docentes de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma. El instrumento que se utilizaron fueron, dos cuestionarios. Los resultados señalaron que un 52% de trabajadores indicaron que el nivel de motivación es malo, el 37% señalaron que el nivel de motivación es regular y el 11% de trabajadores mencionaron que el nivel de su motivación es bueno. Así mismo, un 47% de los docentes indicaron que el nivel de desempeño laboral en su centro de trabajo es bajo. Entre las conclusiones expresaron que existe una influencia de la motivación en el desempeño laboral.

Larico. R. (2015), en su tesis titulada: **“Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román-Juliaca 2014”**. Tuvo como objetivo general determinar la influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral a los trabajadores de la Municipalidad de San Román en Juliaca en el 2014. El tipo y de investigación, fueron deductivo y descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 635 trabajadores entre nombrados y contratados de la municipalidad de San Román de Juliaca. El instrumento que se utilizó fue, los cuestionarios de motivación y desempeño laboral. Los resultados señalaron que se encontró una relación significativa entre los incentivos con un 40.7% que se les otorga a los trabajadores con el desempeño laboral. Se evidenció también una vínculo entre las condiciones del ambiente físico con un 65.4% con la estima y autorrealización. Entre las conclusiones expresaron que existe una vinculación significativa entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román.



Reynaga. Y. (2015), en su tesis titulada: **“Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015”**. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. El tipo y de investigación, fueron correlacional y no experimental, de enfoque aplicativo. La muestra estuvo conformada por 100 trabajadores del personal asistencial del hospital Hugo Pesce Pescetto. El instrumento que se utilizó fue, el cuestionario para medir la motivación y el desempeño laboral. Los resultados señalaron que el 36% de los trabajadores algunas veces fueron motivados y el 34% del personal casi nunca practicaron el desempeño laboral. Entre las conclusiones expresaron que con un nivel de confianza del 95%, existe una relación significativa entre las variables motivación laboral y desempeño laboral del personal asistencial en el hospital Hugo Pesce Pescetto de la ciudad de Andahuaylas.

Gutiérrez. W. (2013), en su tesis titulada: **“Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: Bases para futuras investigaciones”**. Tuvo como objetivo general generar un aporte al estudio de la motivación y satisfacción laboral de los obreros del sector de la construcción en la Comunidad Peruana. El tipo y diseño de investigación, fueron proyectiva y descriptiva. La muestra estuvo conformada por obreros y trabajadores de diversas empresas constructoras de Lima Metropolitana. Las técnicas que se utilizaron fueron, las entrevistas, la observación, los grupos focales, las encuestas, los mapas topográficos, la revisión bibliográfica, las bases de datos. Los resultados señalaron que según diversos estudios muestran que el 64% de los obreros se muestran motivados y satisfechos cuando son recompensados económicamente, es decir, que actúan de acuerdo a sus expectativas salariales lo cual lleva al buen desempeño laboral. Entre las conclusiones expresaron que existe una desconexión entre las disciplinas que han estudiado a los obreros y trabajadores de construcción en su satisfacción laboral, como la psicología del trabajo y de las organizaciones, la sociología del trabajo, la historia y la gestión y dirección de la construcción; las cuales no intervienen de modo adecuado. Por otro lado, la motivación es percibida solo como un factor de recompensa tangible.

## **2.2.- Bases Teóricas:**

### **2.2.1 Motivación laboral**

Según Kristi, Pirkko y Tarja (2011), la motivación como es el estímulo psicobiológico, el cual se basa en valores impulsados desde el interior, que activa y guía el comportamiento humano en respuesta de él mismo, hacia otros o el medio ambiente que lo rodea, el cual es apoyando por la satisfacción interna y cumpliendo con los impulsos humanos básicos, las necesidades percibidas y las metas deseadas.

Según Reeve (2010), la motivación se refiere a aquellos procesos que dan energía y dirección al comportamiento. La energía implica que la conducta tiene fortaleza, dirección, y un propósito al cual se dirige hacia el logro de algún objetivo o resultado específico.

Según Robbins y Judge (2009), la motivación es el resultado de la interacción de los individuos y con la situación. Agregan también, que son la motivación es el proceso que incide en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo.

Según Peiró et al. (2007), la motivación es un proceso psicológico relacionado con el impulso (amplitud), la dirección y la persistencia de la conducta.

Según Dessler (2000), la motivación es la función administrativa más simple pero al mismo tiempo más complicada.

Según Maslow (1954), la motivación es la percepción e inspiración, la cual se rige por las necesidades de autoestima, autorrealización, pertinencia y seguridad; las cuales guían el sentido de la persona hacia su integridad y aspectos de satisfacción.

## **2.2.2 Teorías de la motivación laboral**

### **Teoría de la motivación humana**

Establecido por Murray (1938), refiere que la motivación es uno de los aspectos fundamentales de la teoría de la personalidad y sostenía que a las personas las motiva el deseo de satisfacer impulsos que provocan tensión (conocidos como necesidades). Este autor define la necesidad como una fuerza la cual excita y organiza las ideas, los pensamientos y actos, haciendo que una situación insatisfactoria existente conduzca a un objetivo específico.

### **Teoría de los motivos**

Establecido por Kanfer (1993), refiere que los motivos, destacan la influencia sobre la conducta de un conjunto de motivos psicosociales, tales como el control, la competencia o el deseo de reducir la tensión psicológica creada por la percepción de injusticia en el intercambio social; esta teoría pone énfasis en las condiciones que activan los motivos, en concreto, los procesos cognitivos por los cuales los motivos afectan a las conductas.

### **Teoría de las expectativas, valores y metas**

Establecido por Vroom (1964), refiere que la expectativa como una creencia momentánea con la probabilidad de que un acto particular irá seguido por un resultado particular. Por otro lado, los valores y las metas, son entendidos como aquellos aspectos que el individuo considera buenos o beneficiosos, que abarcan desde los principios morales básicos.

### **Teoría del impulso y del refuerzo**

Establecido por Thorndike (1944), refiere que después de que hay refuerzo positivo como un premio, el resultado positivo se refuerza y debido a esto, la probabilidad de que vuelva a ocurrir es más alta. De igual manera, los resultados negativos los cuales son ocurridos por un refuerzo negativo como un castigo, es probable que no vuelvan a ocurrir, por ser una lección.

### **Teoría de la meta**

Establecido por Locke y Latham (1978), refieren que las tareas asignadas y las características de estas influyen sobre las metas y las conductas del personal, es decir, que la conducta que tenga el individuo está directamente ligada a las metas que se plantee así como sus intenciones. De igual manera, la dificultad de una meta y el compromiso para lograrla determina el esfuerzo que será utilizado en la tarea.

### **Teoría de la autodeterminación**

Establecido por Ryan y Deci (2000), refieren que para que una persona pueda tener un total bienestar psicológico, hay tres necesidades que deben ser satisfechas: la autonomía, competencia y correspondencia y este bienestar psicológico que a su vez genera motivación; se logrará si el ambiente y las condiciones sociales son favorables.

### **Teoría de los dos factores**

Establecido por Herzberg (1959), refieren que el nivel de rendimiento de la persona varía con respecto al nivel de satisfacción y debido a esto la respuesta que tenga hacia su trabajo, depende del estado de ánimo de cómo se encuentre el individuo. También asegura que existe una relación directa con los factores intrínsecos tales como el reconocimiento, las responsabilidades otorgadas, el trabajo asignado y el crecimiento del empleado y la satisfacción laboral. De igual manera asegura que los factores extrínsecos o que también los denomina higiénicos que abarcan como el salario.

### **Teoría de la jerarquía de las necesidades**

Establecido por Maslow (1943), refiere que hay una jerarquía de necesidades en forma de pirámide, la cual tiene 5 niveles: necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de estimación y realización; las cuales necesita el hombre para que se sienta pleno y satisfecho.

### **2.2.3 Corrientes de la motivación laboral**

Según Robbins y Judge (2009), indican que existen algunas corrientes que van de la mano con la motivación, las cuales se encuentran en algunas disciplinas profesionales:

#### **Corriente administrativa:**

Se basa en que la motivación, es percibida desde un punto en donde es reconocida por el salario, es decir, por su sueldo o recompensa económica que el trabajador recibe y percibe por realizar sus labores y las tareas extras que se les asigna. Si un trabajador realiza funciones fuera de su horario como aquellas que nos les compete, la empresa está obligada a recompensarla con cualquier tipo de beneficio.

#### **Corriente antropológica:**

Refiere que la motivación permite que la persona al tener un sentido que lo motive pueda obtener un bienestar en su calidad física lo cual repercute que su estado mental se encuentre activo en el lado positivo dependiendo de los factores sociales, culturales y ambientales.

#### **Corriente psicológica:**

En este sentido la motivación es vista como un pilar fundamental para la esencia del individuo en todo puede obtener todo lo que se proponga siempre y cuando encuentre una calidad de vida en donde desarrolle su integridad como persona y supla sus necesidades.

#### **Corriente sociológica:**

Permite, que a través de la satisfacción de sus necesidades, estas las pueda compartir, fijando que la prioridad se encuentra en la base de la interacción y condiciones de socialización.

#### **2.2.4 Factores que favorecen la motivación laboral**

Según Robbins (2007), refiere que la conducta humana está orientada a alcanzar unos objetivos, y que solo así el empleador comprenderá mejor los factores que favorecerán la motivación para su trabajo, es decir, que el trabajador se sentirá motivado mediante sus esfuerzos para que logre alcanzar los objetivos de la empresa, ya que estos habrán pasado a formar parte de sus propios objetivos.

Robbins, dice que al ser las motivaciones s muy diversas, existen tantas motivaciones como personas o situaciones concretas. La motivación de un trabajador puede ir desde obtener una retribución económica para cubrir sus necesidades básicas y las de las personas que puedan estar a su cargo, hasta la búsqueda del reconocimiento y prestigio social. Además, Robbins menciona que los elementos motivadores de los trabajadores van evolucionando a lo largo del tiempo según el trabajador va cubriendo sus necesidades y deseos.

Robbins, concluye expresando que para los trabajadores, las principales fuentes de motivación son las siguientes:

**La retribución económica:** a medida que un trabajador va elevando su estatus económico comienza a disminuir la importancia que le da al dinero. El dinero no va a motivar de igual manera a un trabajador que tenga sus necesidades básicas o primarias cubiertas que a un trabajador que las necesita cubrir.

**El reconocimiento dentro de la empresa:** un reconocimiento continuo al, el reconocimiento deberá ser proporcional al trabajo que se desarrolle.

**La responsabilidad sobre el trabajo:** deberá corresponder con la formación y las capacidades que el trabajador posea.

### **2.2.5 Proceso de la motivación laboral**

La motivación, tiene un constantemente una inclinación hacia la pirámide de las necesidades, lo cual produce el deseo para poder llegar a lograr aquello que se desea establecer, las acciones en algunos casos pueden generar malestares para que uno pueda auto-motivarse dentro del el proceso de la motivación.

Según Madrigal (2009), expone que para los empleados la motivación es una de las situaciones más compleja de ser abordadas y habladas, con respecto han llegado a surgir diversas corrientes. Sin embargo cuando se le preguntaba a un empleado como motivarlo, la respuesta según Madrigal, era de un ambiente de apertura las cuales los colaboradores se relacionaban con compensaciones y reconocimientos de carácter económico. Es importante saber que este tipo de estímulo funciona para alcanzar la motivación, aunque con un alcance limitado debido a que en el tiempo se identifica con fechas específicas relacionadas con las de percepción de dichos estímulos. Al dejar de proporcionar el estímulo, aparece una reacción de manera inmediata pues el colaborador o trabajador lo considera una obligación de la organización.

Otra razón, se refiere a la creación de condiciones en donde los colaboradores pueden sentirse retados y así ellos puedan desarrollarse profesionalmente, esto quiere decir que se crea un ambiente en donde se promueve la confianza, el trabajador sienta que el trabajo que se ha realizado y elaborado tiene un sentido y un propósito lo cual le genera satisfacción. Una de la debilidad en este enfoque es que el personal de las empresas se sientan desarrolladas únicamente si ven los resultados en su actividad, la motivación en los empleados se relacionan con el proceso de trabajo y con la participación y la dedicación que tengan en el mismo, sin dejar atrás una constante comunicación con la empresa, por lo que el jefe o persona de mayor orden jerárquico requiere una clara visualización de la situación de la empresa, el establecimiento de expectativas estrategias y objetivos apropiados y razonables.

### **2.2.6 Fases de la motivación laboral**

Según Slocum (2009), afirma que un principio clave de la motivación es que el desempeño de los colaboradores en una organización depende del grado de capacidad que tenga una persona.

Sin este principio, es imposible que una persona desempeñe una tarea con éxito sino tiene la capacidad necesaria para desempeñarla. La capacidad, es comprendida como el talento natural y el grado de competencia aprendida de una persona que le permiten desempeñar tareas relacionadas con una meta. Sin embargo, sea cual fuere el grado de competencias de una persona su capacidad no basta para asegurar un desempeño de alto nivel. Así mismo, el colaborador debe tener el deseo de alcanzar un alto grado de desempeño.

La motivación se dirige a una meta. La cual es un resultado específico que quiere obtener una persona. Las metas de un empleado a menudo son las fuerzas que lo impulsan y el hecho de alcanzarlas disminuye de forma significativa las necesidades.

Entre las fases que permite el desarrollo de la motivación, en la persona se encuentran:

- La tarea
- El objetivo
- Los soportes
- Las estrategias
- Las necesidades
- Las herramientas
- Las responsabilidades
- El cumplimiento de la tarea
- La satisfacción del cumplimiento

### **2.2.7 Programas para la motivación laboral**



Según Slocum (2009), menciona que los empresarios en ocasiones disponen de elementos para poder motivar a sus trabajadores, que existen y funcionan para para los distintos empleados los cuales a su vez influyen en ciertos aspectos como el estado de ánimo, la personalidad, las metas individuales, su escala de necesidades o valores. Slocum, cita algunos métodos para incentivar la motivación de los trabajadores:

**Administración por objetivos:** basado en la fijación de metas de forma participativa. Este programa, se centra en convertir los objetivos generales de la organización en objetivos específicos para las distintas secciones de la organización y de sus miembros individuales que la forman. Existen cuatro factores comunes que se observan en este programa: especificidad de las metas, toma participativa de decisiones, el plazo requerido y la retroalimentación sobre el desempeño.

**Administración participativa:** se caracteriza por la toma conjunta de decisiones entre los empresarios y los trabajadores, donde estos últimos comparten parte del poder de decidir con sus superiores.

**Círculos de calidad:** formados por un grupo de supervisores y empleados que comparten una responsabilidad. Se reúnen de forma regular para poder supervisar y analizar los posibles problemas de calidad que puedan surgir e investigar las causas de los mismos, además podrán recomendar a sus jefes las soluciones e iniciar acciones para corregir las acciones.

**Participación representativa:** este tipo de participación es en donde los trabajadores son representados por conjuntos pequeños, constituyendo así una participación representativa, logrando así una distribución del poder dentro de la organización. Esta participación, se consigue a través de los consejos laborales que son un grupo de empleados elegidos por la empresa.

**Programa de participación para los empleados:** se trata de un proceso participativo en el cual se intenta aprovechar toda la capacidad que poseen los trabajadores ya que este programa está destinado a los propios trabajadores con el objetivo de fomentar el compromiso con el éxito de la organización, es decir, que exista un desempeño laboral por partes de los empleados hacia su empresa.

**Programas de reconocimiento a los empleados:** estos programas se basan en la atención que se centra básicamente en el personal, donde se pone el interés, la aprobación y el aprecio por un trabajo bien realizado. Existe una varias formas en que las organizaciones utilizan estos programas para conseguir el objetivo que es reconocer a modo personal como laboral a su o sus trabajadores a través de mensajes escritos, reconocimiento ante la organización, programas de reconocimiento, cupos para espacios de recreación, distracción, cultural o deportivo.

**Programas de retroalimentación a los empleados:** es un programa que se basa en la capacitación que los trabajadores reciben con la finalidad de poner en práctica las sesiones educativas a las cuales participan. Las capacitaciones suelen ser de diversas temáticas lo cual hace que el empleador logre una gama de aprendizajes y conocimientos, para que los ejerza en el ámbito, laboral, personal y familiar.

Los programas que cita Slocum, deberán luego ser evaluados, es decir, ver si se cumplieron con los objetivos empresariales de los trabajadores si fueron no solo motivados sino que aprendieron algo más lo cual lo lleve a motivarlos siempre y que no caigan en una monotonía laboral que pueda afectar el desempeño y la satisfacción organizacional. El autor también menciona que es necesario realizar un informe sobre el impacto que tuvieron los programas que fueron seleccionados por las empresas para que lo reinventen o tomen otros en cuenta.

### **2.2.8 Trabajo y motivación laboral**

La motivación en el trabajo es el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un individuo de lo mejor de él y así también elija un acto de acción y se conduzca de cierta manera por medio de la dirección y el enfoque de la conducta, el nivel de esfuerzo aportado y la persistencia de la conducta. En la mecánica de la motivación de los empleados influye una serie de factores que los jefes deben considerar y comprender. Slocum (2009), menciona tres elementos que deben darse para que la motivación esté presente en el ambiente laboral:

En primer lugar, roles en los que participan dentro de la vida personal y profesional del trabajador, debido a que las personas se encuentran insertas en un sistema laboral y social. Por lo tanto, con base en su actuación, en ellos se pueden establecer los mecanismos de motivación adecuados.

En segundo lugar, se debe comprender el concepto de individualidad, en el cual cada individuo cuenta con factores motivacionales propios, ya que esto ayuda a que los impulsos que permiten desarrollar su potencial.

En tercer lugar, la personalidad la cual está condicionada a factores genéticos y a la influencia del entorno lo que se refleja en expresiones individuales de carácter.

La relación entre estos tres elementos se apoya en la formación de las metas personales que sigue cada colaborador dentro de la organización, es por ello que el jefe debe conocer y analizar sus roles, habilidades, capacidades, personalidad y aprendizaje dentro un contexto amplio para alcanzar sus metas personales como profesionales. Los jefes para poder motivar a su empleados deben tomar en cuenta cada aspecto, convirtiéndolo en un indicador de desempeño lo cual ayudará en que trabajador se sienta más identificado con su empresa como aquel que es eficiente.

### 2.2.9 Colaboradores y motivación laboral

Según Amaru (2008), menciona que el buen desempeño para el colaborador es el resultado que logran de un cargo y este depende de muchas circunstancias. Siendo uno de los más importantes para el trabajo, la motivación, es necesario entender y comprender los mecanismos de motivación para que el emprendedor pueda relacionarse con las personas.

La motivación para realizar las actividades laborales da como resultado que el individuo tenga la disposición, interés y voluntad de alcanzar o realizar una tarea, meta u objetivo de la organización. Decir que si una persona está totalmente motivada para su trabajo, significa que muestra una inclinación positiva para realizarlos.

La palabra motivación tiene como significado mover, lo cual indica el proceso por el cual alguna razón o motivo incentiva, estimula y energiza el comportamiento de los colaboradores. Esta conducta siempre se motiva. Hay un motor en marcha permanente que lo mueve; aunque de vez en cuando queda en a mitad de una tarea o no termino la misma y la persona se desmotiva. Por ello, Amaru menciona dos tipos de motivos que los colaboradores en su mayoría persiguen:

**Los motivos internos:** son las necesidades aptitudes, intereses, valores y habilidades de las personas. Estos motivos individualizan a cada persona y hacen que todas sean diferentes unas con otras. Cada individuo es capaz de realizar tareas específicas.

**Los motivos externos:** son estímulos o incentivos que la empresa ofrece. Estos pueden satisfacer necesidades, despertar sentimientos de interés o representar recompensas deseadas. Los motivos externos, son todas las recompensas que ofrece la compañía, desde el salario y los beneficios hasta el ambiente de trabajo.

### 2.3.- Definiciones Conceptuales:

**Motivación laboral:** Es el estímulo que permite la plenitud de las necesidades que tiene y realiza la persona (Maslow, 2008).

**Necesidad de Autoestima:** Para motivar una persona es preciso satisfacer su necesidad preponderante, en el caso de la Madre soltera sería efectivo ofrecerle una remuneración económica importante (Gordon, 1997).

**Necesidad de Autorrealización:** Reflejan el deseo de la persona por crecer y desarrollar su potencial al máximo. La satisfacción de las necesidades de carencia es condición necesaria, pero no suficiente, para que el individuo logre la autorrealización. (Maslow, 2008).

**Necesidad de Pertenencia:** Se concentran en los aspectos sociales donde casi todo el mundo concede valor a las relaciones interpersonales y de interacción social. Dentro de las necesidades de amor y de pertenencia se encuentran muchas necesidades orientadas de manera social; la necesidades de una relación íntima con otra persona, la necesidad de ser aceptado como miembro de un grupo organizado, la necesidad de un ambiente familiar, la necesidad de vivir en un vecindario familiar y la necesidad de participar en una acción de grupo trabajando para el bien común con otros. (Maslow, 2008).

**Necesidad de Seguridad:** Incluyen una amplia gama de necesidades relacionadas con el mantenimiento de un estado de orden y seguridad. Dentro de estas necesidades se encontrarían las necesidades de; sentirse seguros, la necesidad de tener estabilidad, la necesidad de tener orden, la necesidad de tener protección y la necesidad de dependencia. (Maslow, 2008).

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1.- Tipo de Investigación:**

La investigación es de tipo descriptiva, debido a que va a detallar un fenómeno social. Sampieri (2006), señala que la investigación descriptiva produce una determinación inductiva en su objeto de estudio.

Aparte tiene un enfoque cuantitativo, porque realizará un proceso estadístico dentro del estudio. Münch (1989), indica que la investigación cuantitativa es un proceso de recolección de información netamente de un sentido riguroso de un cálculo.

#### **3.2.- Diseño de Investigación:**

El diseño de investigación, es no experimental debido a que no altera y solo se trabajara con una variable. Muñoz (2011), menciona que el diseño no experimental no tiende a manipular ninguna variable en su análisis.

También es de corte transversal, porque se realiza el estudio dentro de un período determinado. Rodríguez (2002), expresa que la investigación transversal mantiene un método cronológico.

#### **3.3.- Población y Muestra:**

La población es de 40 trabajadores del área administrativa de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores. Münch (1989), refiere que la población es la cantidad general en donde está situado el objeto de estudio.

La muestra es de tipo censal, debido a su limitado número de participantes para esta investigación, es decir, de un total de 40 trabajadores.

### 3.4.- Identificación de la Variable:

La variable de estudio, es la motivación laboral y se basa en cuatro dimensiones que ayudan a identificar su función dentro del estudio.

**Tabla 01.**

**Matriz de operacionalización de la variable**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
Motivación Laboral	Es el estímulo que permite la plenitud de las necesidades que tiene y realiza la persona (Maslow, 2008).	Según Maslow (1954), la motivación es la percepción e inspiración, la cual se rige por las necesidades de autoestima, autorrealización, pertinencia y seguridad; las cuales guían el sentido de la persona hacia su integridad y aspectos de satisfacción.	Necesidad de Autoestima	Clima laboral	1-2-3-4-5-6-7	Cuestionario MbM:  Para medir la motivación laboral en los trabajadores, creado por el autor Maslow
				Desempeño laboral		
				Felicidad laboral		
				Psicología positiva		
				Reconocimiento laboral		
				Satisfacción laboral		
				Valoración laboral		
			Necesidad de Autorrealización	Creatividad	8-9-10-11-12-13-14	
				Desarrollo de capacidades		
				Desarrollo de destrezas		
				Desarrollo de habilidades		
				Innovación		
				Planificación		
				Posicionamiento		
			Necesidad de Pertinencia	Comunicación interna	15-16-17-18-19-20-21	
				Identificación empresarial		
				Integración		
				Objetivos empresariales		
				Relación con compañeros		
				Relación con jefes		
				Valores empresariales		
			Necesidad de Seguridad	Beneficios	22-23-24-25-26-27-28	
				Empleo estable		
				Prevención de riesgos		
				Recompensa		
				Seguridad de bienestar		
				Seguridad de salarial		
				Seguridad de trabajo		

**Fuente:** Elaboración propia (Liz Fabiola Flores Trujillo)

### 3.5.- Técnicas e Instrumentos de Evaluación y Diagnóstico:

La técnica utilizada en este trabajo, fue la encuesta debido a su estructura para encontrar la información. Martínez (1999), menciona que la encuesta es una herramienta que permite llevar la investigación a un grado de evaluación.

El instrumento seleccionado, fue el cuestionario porque permite elaborar preguntas cerradas para un mejor manejo en los encuestados. Medina (1997), expresa que el cuestionario es un instrumento que permite medir la información mediante un proceso de tabulación.

El instrumento de estudio, fue el Cuestionario MbM, el cual permite medir la variable de Motivación Laboral, basada en sus cuatro dimensiones: necesidad de autoestima, necesidad de autorrealización, necesidad de pertinencia y necesidad de seguridad. Así mismo, este cuestionario fue creado por Abraham Maslow en el año 1996, con la finalidad de establecer un juicio sobre la motivación humana dentro del ámbito laboral, sobre todo por su preocupación por los trabajadores y su reconocimiento. Los indicadores fueron un total de 28 las mismas que constituyen el número de interrogantes.

**Tabla N° 02.**

#### **Escala de medición**

<b>Escala</b>	<b>Puntaje</b>
Estoy completamente de acuerdo	1
Estoy básicamente de acuerdo	2
Estoy parcialmente de acuerdo	3
Solo estoy un poco de acuerdo	4
No estoy de acuerdo	5

**Fuente:**

Elaboración propia.

Liz Fabiola Flores Trujillo.



## CAPITULO IV

### PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

#### 4.1.- Presentación de los Resultados Sociodemográficos:

Tabla N° 03.

Datos sociodemográficos en los empleados de la Clínica Oftalmosalud, de acuerdo al factor sexo.

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	25	62,5	62,5
	Masculino	15	37,5	100,0
	Total	40	100,0	

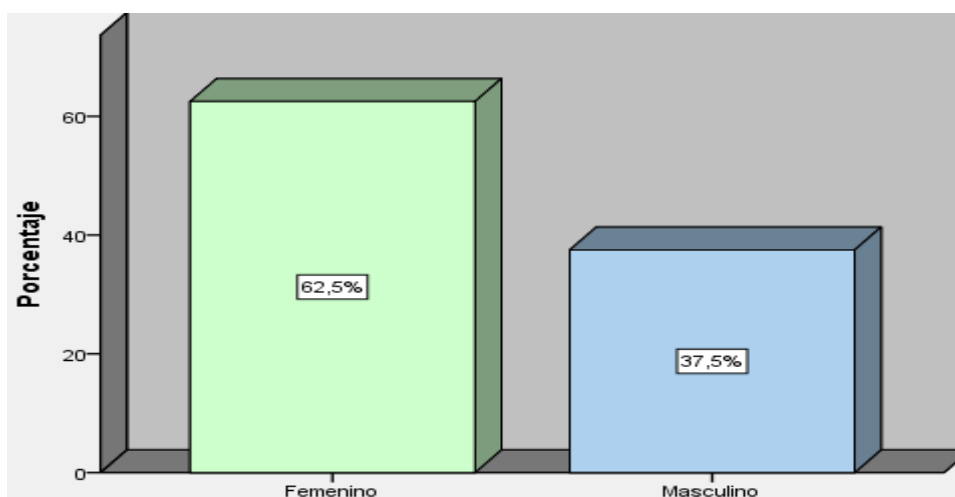


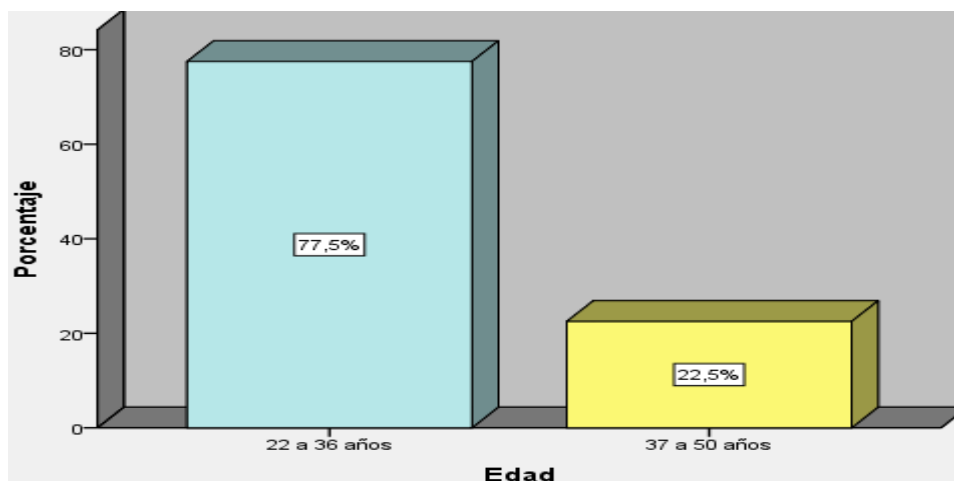
Figura N° 01. Datos sociodemográficos en los empleados de la Clínica Oftalmosalud, de acuerdo al factor sexo.

**Interpretación:** En base a los resultados que se han obtenido, se puede apreciar que el mayor porcentaje en los empleados de la Clínica Oftalmosalud, corresponde al sexo femenino representado por un 62,5% (25) frente a un 37,5% (15) en el sexo masculino.

**Tabla N° 04.**

**Datos sociodemográficos en los empleados de la Clínica Oftalmosalud, de acuerdo al factor edad.**

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	22 a 36 años	31	77,5	77,5
	37 a 50 años	9	22,5	100,0
	Total	40	100,0	



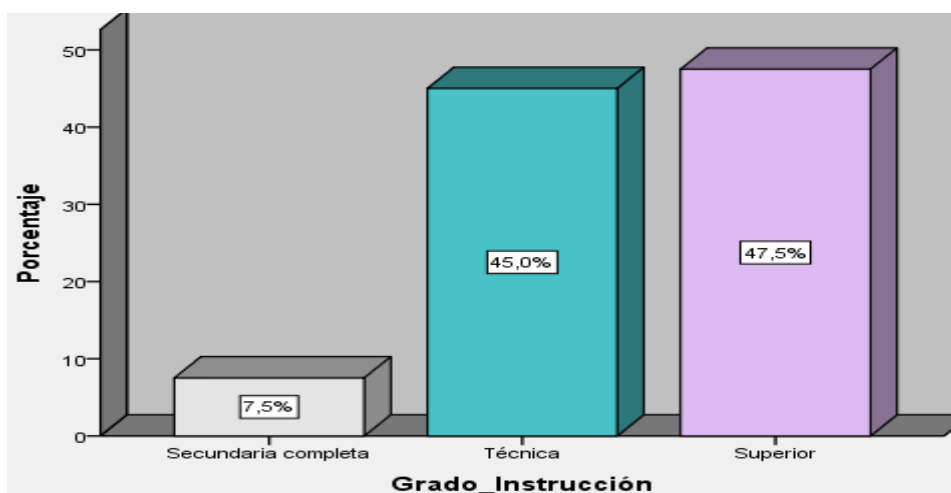
**Figura N° 02.** Datos sociodemográficos en los empleados de la Clínica Oftalmosalud, de acuerdo al factor edad.

**Interpretación:** En base a los resultados que se han obtenido, se puede apreciar que el mayor porcentaje en los empleados de la Clínica Oftalmosalud, corresponde al rango de edad de entre 22 a 36 años representado por un 77,5% (31) frente a un 22,5% (9) en el rango de edad de entre 37 a 50 años.

**Tabla N° 05.**

**Datos sociodemográficos en los empleados de la Clínica Oftalmosalud, de acuerdo al factor grado de instrucción.**

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Secundaria completa	3	7,5	7,5
	Técnica	18	45,0	52,5
	Superior	19	47,5	100,0
	Total	40	100,0	



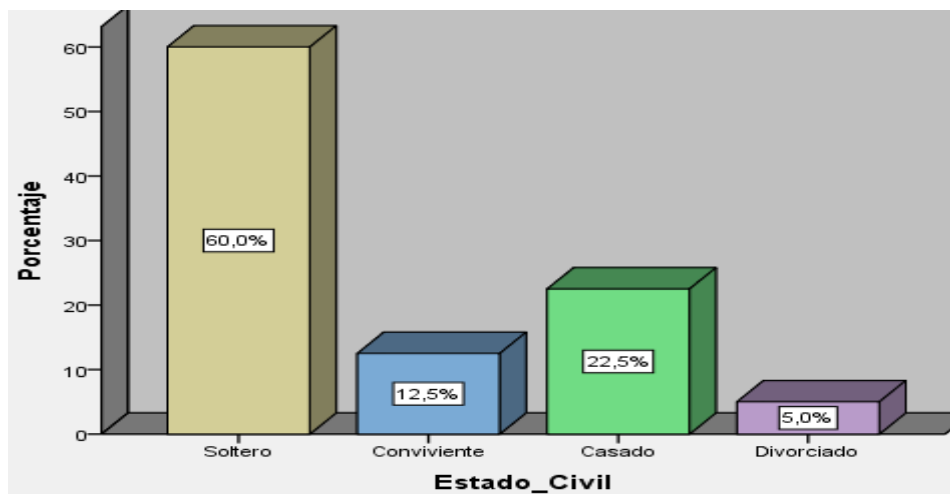
**Figura N° 03.** Datos sociodemográficos en los empleados de la Clínica Oftalmosalud, de acuerdo al factor grado de instrucción.

**Interpretación:** En base a los resultados que se han obtenido, se puede apreciar que el mayor porcentaje en los empleados de la Clínica Oftalmosalud, corresponde al nivel superior representado por un 47,5% (19), seguido del nivel técnico con un 45,0% (18) y un 7,5% (3) en el nivel de secundaria completa.

**Tabla N° 06.**

**Datos sociodemográficos en los empleados de la Clínica Oftalmosalud, de acuerdo al factor estado civil.**

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Soltero	24	60,0	60,0
	Conviviente	5	12,5	72,5
	Casado	9	22,5	95,0
	Divorciado	2	5,0	100,0
	Total	40	100,0	



**Figura N° 04.** Datos sociodemográficos en los empleados de la Clínica Oftalmosalud, de acuerdo al factor estado civil.

**Interpretación:** En base a los resultados que se han obtenido, se puede apreciar que el mayor porcentaje en los empleados de la Clínica Oftalmosalud, corresponde al estado civil soltero representado por un 60,0% (24), seguido del estado civil casado con un 22,5% (9), luego el estado civil conviviente de un 12,5% (5) y un 5,0% (2) en el estado civil divorciado.

#### 4.2.- Presentación de los Resultados Específicos:

Tabla N° 07.

Nivel de motivación laboral percibido en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, 2018.

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	12	30,0	30,0
	Nivel Medio	14	35,0	65,0
	Nivel Alto	14	35,0	100,0
	Total	40	100,0	

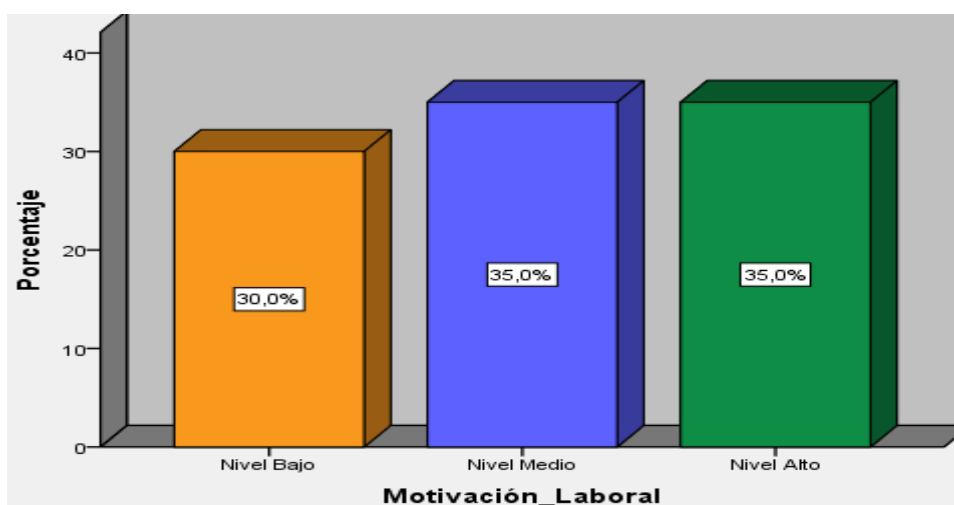


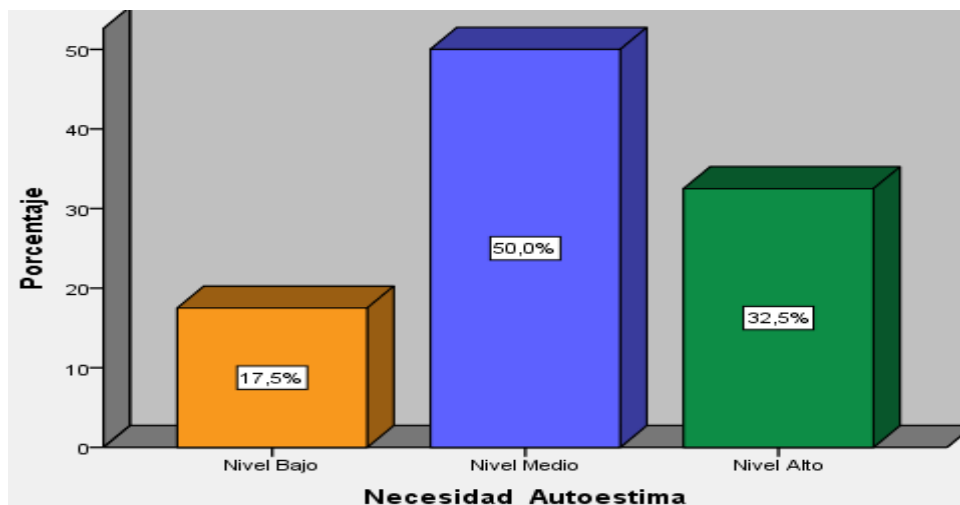
Figura N° 05. Nivel de motivación laboral percibido en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, 2018.

**Interpretación:** En base a los resultados que se han obtenido, se puede apreciar que de la variable motivación laboral percibido en los empleados de la Clínica Oftalmosalud, corresponde a un mayor porcentaje en el nivel medio y en el nivel alto ambos representados con el 35,0% (14) (14) respectivamente frente a un 30,0% (12) de nivel bajo.

**Tabla N° 08.**

**Nivel de motivación laboral percibido en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, en la necesidad de autoestima.**

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	7	17,5	17,5
	Nivel Medio	20	50,0	67,5
	Nivel Alto	13	32,5	100,0
	Total	40	100,0	



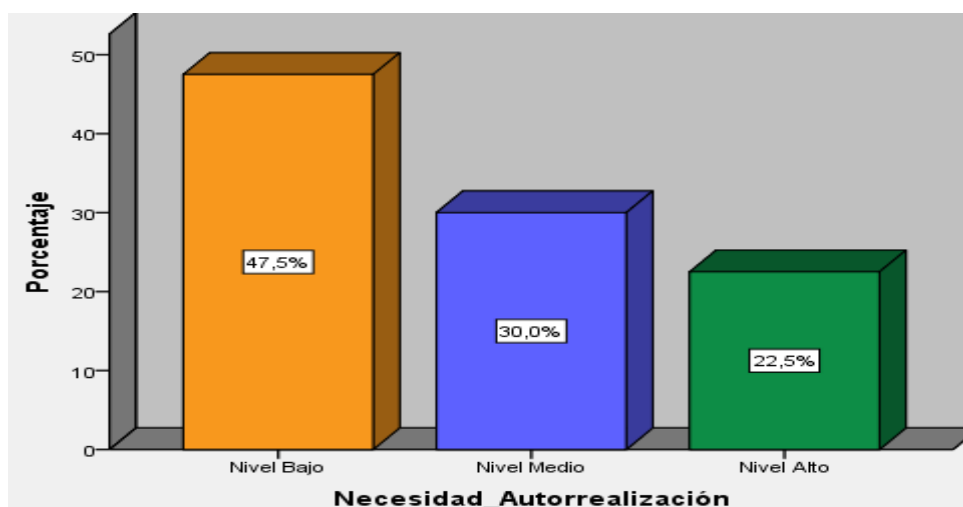
**Figura N° 06.** Nivel de motivación laboral percibido en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, en la necesidad de autoestima.

**Interpretación:** En base a los resultados que se han obtenido, se puede apreciar que la dimensión necesidad de autoestima percibido en los empleados de la Clínica Oftalmosalud, corresponde a un mayor porcentaje en el nivel medio representado por un 50,0% (20), seguido de un 32,5% (13) del nivel alto y un 17,5% (7) en el nivel bajo.

**Tabla N° 09.**

**Nivel de motivación laboral percibido en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, en la necesidad de autorrealización.**

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	19	47,5	47,5
	Nivel Medio	12	30,0	77,5
	Nivel Alto	9	22,5	100,0
	Total	40	100,0	



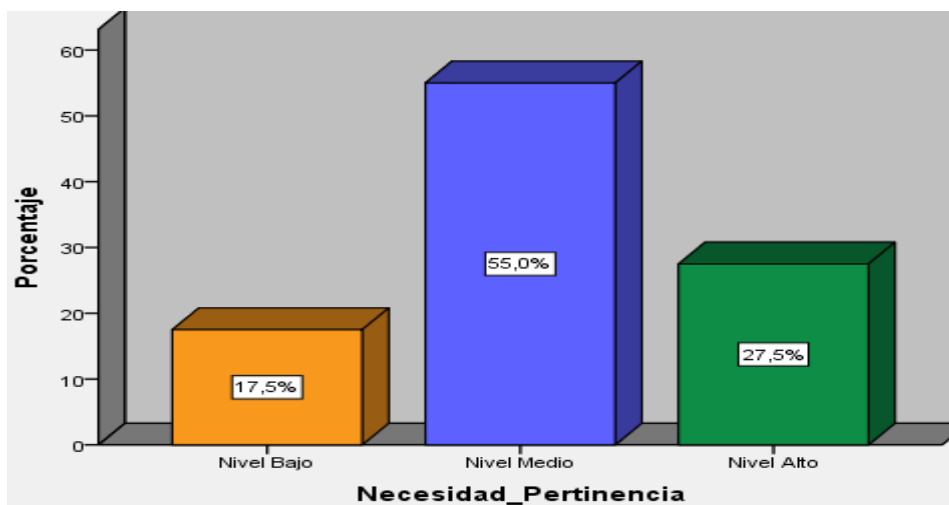
**Figura N° 07.** Nivel de motivación laboral percibido en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, en la necesidad de autorrealización.

**Interpretación:** En base a los resultados que se han obtenido, se puede apreciar que la dimensión necesidad de autorrealización percibido en los empleados de la Clínica Oftalmosalud, corresponde a un mayor porcentaje en el nivel bajo representado por un 47,5% (19), seguido de un 30,0% (12) del nivel medio y un 22,5% (9) en el nivel alto.

**Tabla N° 10.**

**Nivel de motivación laboral percibido en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, en la necesidad de pertinencia.**

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	7	17,5	17,5
	Nivel Medio	22	55,0	72,5
	Nivel Alto	11	27,5	100,0
	Total	40	100,0	



**Figura N° 08.** Nivel de motivación laboral percibido en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, en la necesidad de pertinencia.

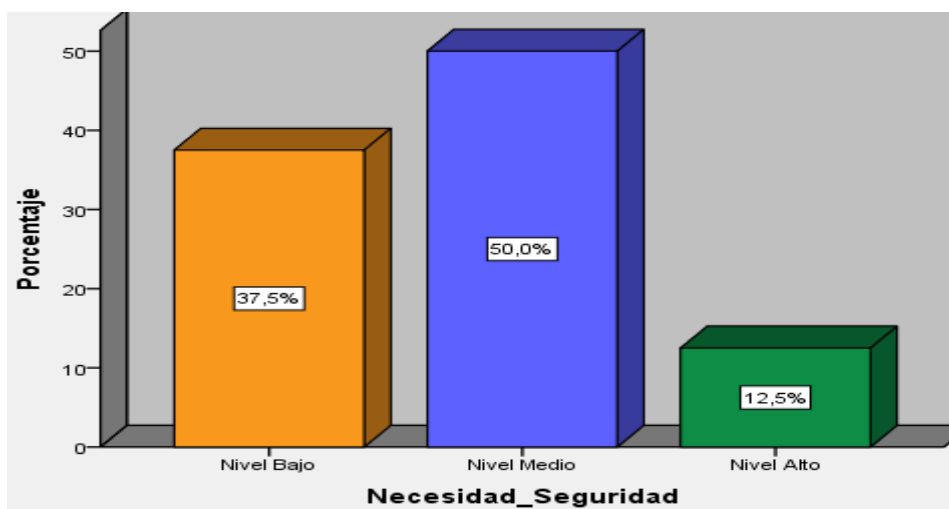
**Interpretación:** En base a los resultados que se han obtenido, se puede apreciar que la dimensión necesidad de pertinencia percibido en los empleados de la Clínica Oftalmosalud, corresponde a un mayor porcentaje en el nivel medio representado por un 55,0% (22), seguido de un 27,5% (11) del nivel alto y un 17,5% (7) en el nivel bajo.



**Tabla N° 11.**

**Nivel de motivación laboral percibido en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, en la necesidad de seguridad.**

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	15	37,5	37,5
	Nivel Medio	20	50,0	87,5
	Nivel Alto	5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	



**Figura N° 09.** Nivel de motivación laboral percibido en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, en la necesidad de seguridad.

**Interpretación:** En base a los resultados que se han obtenido, se puede apreciar que la dimensión necesidad de seguridad percibido en los empleados de la Clínica Oftalmosalud, corresponde a un mayor porcentaje en el nivel medio representado por un 50,0% (20), seguido de un 37,5% (15) del nivel bajo y un 12,5% (5) en el nivel alto.

#### **4.3.- Procesamiento de los Resultados:**

Para poder recolectar la información, se ha realizado una base de datos en el programa Microsoft Excel 2016, con la finalidad de tabular y vaciar los resultados del instrumento que se le aplicó a los encuestados.

Luego de tener la matriz de datos completa, esta se pasó a transferir al programa estadístico IBM SPSS STATISTICS 22, para luego realizar el diseño de las tablas y las figuras para su respectiva interpretación.

#### **4.4.- Análisis y Discusión de los Resultados:**

La presente investigación, tuvo como objetivo general el determinar los niveles de motivación laboral en los empleados de la sede San Juan de Miraflores, 2018.

El instrumento, se valió en el Cuestionario MbM el cual permitió medir a la variable de estudio, motivación laboral y la cual se basa en cuatro dimensiones: la necesidad de autoestima, la necesidad de autorrealización, la necesidad de pertinencia y la necesidad de seguridad. Así mismo, este cuestionario fue diseñado por Abraham Maslow (1996), con el objetivo de establecer críticas valorables sobre la motivación humana en el aspecto del trabajo laboral; en cuanto la preocupación por los trabajadores y su debido reconocimiento por su esfuerzo. Los indicadores, fueron un total de 28 las mismas que constituyeron el número de preguntas.

En cuanto a los factores y/o perfiles sociodemográficos sobre esta investigación, se obtuvieron los siguientes resultados:

El sexo femenino predominó con un 62,5%, el rango de edad que tuvo mayor equivalencia fue de 22 a 36 años de edad con el 77,5%, acerca el grado de instrucción el 47,5% respondieron haber tenido el grado y con respecto al estado civil se encontró el 60,0% de personas solteras respectivamente.

Por otra parte, los resultados específicos de la investigación, en la percepción que tuvieron los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede Limar Sur, 2018; tuvo como variable a la motivación laboral, obteniendo un 35,0% en los niveles medio (14) y alto (14) con una frecuencia total de 28, es decir, la cantidad de encuestados que marcaron ambas opciones con el mismo valor porcentual mayor.

Según lo que expone Reátegui. R. (2017), en su tesis titulada: **“Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma de Huingoyacu, distrito San Pablo, provincia de Bellavista, región San Martín 2016”**, que tuvo como objetivo general conocer la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, centro poblado de Huingoyacu, distrito San Pablo provincia de Bellavista, región San Martín 2016; con una muestra de 19 docentes de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, siendo el instrumento dos cuestionarios y donde los resultados señalaron que un 52% de trabajadores indicaron que el nivel de motivación es malo, el 37% señalaron que el nivel de motivación es regular y el 11% de trabajadores mencionaron que el nivel de su motivación es bueno. Así mismo, un 47% de los docentes indicaron que el nivel de desempeño laboral en su centro de trabajo es bajo; en cuanto a las conclusiones expresaron que existe una influencia de la motivación en el desempeño laboral. Lo cual confronta de manera positiva en los resultados obtenidos en los dos estudios, donde se observa que la motivación laboral tiene un nivel medio.

En el caso de las dimensiones de la variable motivación laboral tuvieron como resultados con porcentajes mayores: la necesidad de autoestima tuvo un 50,0% de un nivel medio, la necesidad de autorrealización tuvo un 47,5% de un nivel bajo, la necesidad de pertinencia tuvo un 55,0% de un nivel medio y la necesidad de seguridad tuvo un 50,0% en el nivel medio. Determinándose así, que tres de las dimensiones alcanzaron un nivel medio; en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores.

En cuanto a las contrastaciones de las dimensiones, con otros estudios se encontró y dedujo lo siguiente:

En cuanto a la necesidad de autoestima que obtuvo un resultado del 50,0% de un nivel medio y donde según Castro. P. (2016), en su tesis titulada: **“El papel de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de trabajadores de PYMES Potosinas”**, que tuvo como objetivo general determinar la influencia que tienen los valores hacia el trabajo sobre la motivación laboral y el desempeño de los trabajadores de tres empresas del sector metal mecánico, ubicadas en la ciudad de San Luis Potosí, de la Zona Industrial; con una muestra de 100 trabajadores entre hombres y mujeres de 33 años, siendo el instrumento el cuestionario y la técnica estadística el Alfa de Cronbach y donde los resultados señalaron que existe una relación positiva entre los valores hacia el trabajo y la motivación laboral, así como también una relación positiva entre los valores hacia el trabajo y el desempeño, y por último, una fuerte relación entre el desempeño y la motivación laboral; en cuanto a las conclusiones expresaron sobre la importancia que tienen los valores en la conducta de las personas, debido a que influyen en sus percepciones, actitudes y motivaciones, así como la importancia que deben poner las empresas al atraer talento humano con valores sólidos los cuales tendrán un efecto positivo en el desempeño laboral. Lo cual confronta de manera positiva en los resultados obtenidos en los dos estudios, donde se observa que el desempeño laboral (indicador de la dimensión autoestima), se encuentra en relación con la motivación laboral.

En cuanto a la necesidad de autorrealización que obtuvo un resultado del 47,5% de un nivel medio y donde según Larico. R. (2015), en su tesis titulada: **“Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román-Juliaca 2014”**, que tuvo como objetivo general determinar la influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral a los trabajadores de la Municipalidad de San Román en Juliaca en el 2014; con una muestra de 635 trabajadores entre nombrados y contratados de la municipalidad de San Román de Juliaca, siendo el instrumento los cuestionarios de motivación y desempeño laboral y donde los

resultados señalaron que se encontraron una relación significativa entre los incentivos con un 40.7% que se les otorga a los trabajadores con el desempeño laboral. Se evidenció también un vínculo entre las condiciones del ambiente físico con un 65.4% con la estima y autorrealización; en cuanto a las conclusiones expresaron que existe una vinculación significativa entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román. Lo cual confronta de manera relativa en los resultados, dado que el resultado de esta investigación es de nivel bajo (negativo) y el resultado del antecedente, se puede observar que la autorrealización es un factor motivador en el desempeño laboral.

En cuanto a la necesidad de pertinencia que obtuvo un resultado del 55,0% de un nivel medio y donde según Reynaga. Y. (2015), en su tesis titulada: **“Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015”**, que tuvo como objetivo general determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015; con un muestra de 100 trabajadores del personal asistencial del hospital Hugo Pesce Pescetto, siendo el instrumento el cuestionario para medir la motivación y el desempeño laboral y donde los resultados señalaron que el 36% de los trabajadores algunas veces fueron motivados y el 34% del personal casi nunca practicaron el desempeño laboral; en cuanto a las conclusiones expresaron que con un nivel de confianza del 95%, existe una relación significativa entre las variables motivación laboral y desempeño laboral del personal asistencial en el hospital Hugo Pesce Pescetto de la ciudad de Andahuaylas. Lo cual confronta de manera regular en los resultados obtenidos en los dos estudios, donde se observa que el nivel de motivación tiene un nivel medio en base a la identificación de la empresa con el trabajador.

En cuanto a la necesidad de seguridad que obtuvo un resultado del 50,0% de un nivel medio y donde según Olvera. Y. (2013), en su tesis titulada: **“Estudio de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos del área comercial de la constructora Furoiani Obras y Proyectos”**, que tuvo como objetivo general establecer los factores

motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo del área comercial de la empresa constructora Furoiani Obras y Proyectos; con un muestra de 38 empleados del área comercial, siendo el instrumento el cuestionario de motivación para el trabajo (CMT) y donde los resultados señalaron que las condiciones motivacionales internas se basan en la dimensión reconocimiento con el 34% y las condiciones motivacionales externas, se encuentran en el salario también con el 34%; en cuanto a las conclusiones expresaron que los factores que influyen en la motivación laboral, se basan en el salario y el reconocimiento; en cambio los factores que influyen en el desempeño laboral son, el trabajo en equipo y la seguridad e higiene en el trabajo. Lo cual confronta de manera positiva en los resultados obtenidos en los dos estudios, donde se observa que el salario (indicador de la dimensión seguridad), es imprescindible si quiere que se de motivación laboral en los trabajadores, aparte que es un derecho.

#### **4.5.- Conclusiones:**

En base del análisis y la discusión de resultados, se obtienen las siguientes conclusiones de esta investigación:

1. El nivel de motivación laboral, en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, obtuvo un resultado igual al 35,0% en el nivel medio como en el nivel alto; lo cual indica que la motivación laboral se encuentra en un grado aceptable.
2. El nivel de la necesidad de autoestima en la motivación laboral en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, obtuvo un resultado igual al 50,0% en el nivel medio; lo cual indica que el desempeño laboral en los trabajadores se encuentra en un grado aceptable.
3. El nivel de la necesidad de autorrealización en la motivación laboral en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, obtuvo un resultado igual al 47,5% en el nivel bajo; lo cual indica que existe un problema de retroalimentación en los trabajadores.
4. El nivel de la necesidad de pertinencia en la motivación laboral en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, obtuvo un resultado igual al 55,0% en el nivel medio; lo cual indica que la identificación con la empresa se encuentra en un grado aceptable.
5. El nivel de la necesidad de seguridad en la motivación laboral en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, obtuvo un resultado igual al 50,0% en el nivel medio; lo cual indica que la seguridad salarial de los trabajadores se encuentra en un grado aceptable.

#### **4.6.- Recomendaciones:**

En base a las conclusiones que se establecieron, se obtienen las siguientes recomendaciones de esta investigación:

- ✓ La motivación laboral, debe ser considerado y emplearse como un factor que logre la satisfacción y el desempeño laboral en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, y para que ello suceda es necesario la implementación de un programa de intervención.
  
- ✓ La necesidad de autoestima, debe estar presente una forma de armonizar al clima laboral en conjunto con el trabajador y su empresa, la Clínica oftalmosalud, por ser una dimensión que tiene como consecuencia proponer un ambiente saludable para el empleado.
  
- ✓ La necesidad de autorrealización, debe alcanzar el hecho de que la Clínica Oftalmosalud, debe desarrollar las habilidades de sus empleados con la finalidad de que puedan tener más conocimientos de la empresa y nuevos en su formación.
  
- ✓ La necesidad de pertinencia, debe estar aliado como una dimensión que sabe reconocer las políticas, la visión, los objetivos, valores y contener una comunicación adecuado con los entes jerárquicos de la Clínica Oftalmosalud para mantener la motivación laboral óptima.
  
- ✓ La necesidad de seguridad, sobre todo debe estar dirigida a brindar un sueldo y bienestar en los empleados de la Clínica Oftalmosalud, con la finalidad de que se mantenga la motivación laboral, aparte que el salario es un deber y derecho reconocido.

## **CAPITULO V**

### **PROGRAMA DE INTERVENCIÓN**

#### **5.1.- Denominación del Programa:**



***“DESARROLLEMOS NUESTRAS HABILIDADES,  
PARA CREAR UN AMBIENTE DE CAMBIO”***



**5.2.- Justificación del Programa:**

La necesidad de autorrealización, hace referencia al desarrollo de habilidades, destrezas, capacidades, de la creatividad, de la innovación, de la planificación y en el sentido del posicionamiento. Dicho esto, la autorrealización hace que el trabajador dentro de una empresa logre una actuación más allá de solo realizar sus tareas y funciones laborales.

La dimensión autorrealización, significa que la empresa debe realizar procesos de retroalimentación, es decir, invertir en el momento del ocio y en recursos para que sus empleadores obtengan el conocimiento necesario y potencialicen aquellas habilidades que les pueda generar no solo un aprendizaje sino desarrollar aspectos como de emprendimiento y así obtener un ingreso más;

en pocas palabras el hecho de que al trabajador se le "transmita" una pizca de autorrealización, permitirá que ocasione otros efectos positivos y/o un valor agregado.

La autorrealización, cuando es percibida por los trabajadores llegan a tener el desarrollo de sus capacidades en donde la innovación y la creatividad juegan un papel importante de mano de la retroalimentación, en donde reciben la formación adecuada mediante las capacitaciones y/o programa que fomentan que el colaborador no solo se encuentre ocupado en su ocio, sino que permite crear un ambiente para intervenir sobre una población que en su debido momento no tuvo la oportunidad de tener una formación en donde lleguen adquirir de sus destrezas para construir una acción sea esta de confección, manualidad, arte, cocina, administración, entre otros.

En la Clínica Oftalmosalud, en su sede de Lima Sur (distrito de San Juan de Miraflores) cuenta con una cantidad de empleados los cuales se dedican al servicio de la salud y el cuidado del órgano visual (el ojo) y por otro se encuentra el personal administrativo que se encarga de brindar el servicios, los recursos y la gestión para el bienestar de los mismos. Así mismo, este centro de salud, trata de enfatizar el sentido de la motivación laboral a través de reconocimientos, programas y entre otras actividades para sus trabajadores con la finalidad de que la satisfacción como el desempeño laboral estén presentes para que esta Clínica se encuentre posicionada como una de las mejores dentro de esta área de la salud. Sin embargo, a veces los trabajadores no llegan a desarrollar sus habilidades debido a la falta de propuestas de este factor o por no solo considerar a que son empleados que deben seguir al pie de la letra con las políticas de la institución.

Mencionado lo anterior, esta investigación se basó en el objetivo general que fue el determinar los niveles de motivación laboral en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, 2018. Mientras que el instrumento para medir la variable de estudio (motivación laboral y sus cuatro

dimensiones), fue el Cuestionario Mbm, el cual fue elaborado por Maslow (1996), el cual fue aplicado a una muestra censal de 40 empleados.

Por otra parte, como respuestas de la personas encuestadas, se encontraron los siguientes resultados específicos: la variable motivación laboral obtuvo un porcentaje del 35,0% en los niveles medio y alto, la necesidad de autoestima obtuvo un porcentaje del 50,0% en el nivel medio, la necesidad de autorrealización obtuvo un porcentaje del 47,5% en el nivel bajo, la necesidad de pertinencia obtuvo un porcentaje del 55,0% en el nivel medio y la necesidad de seguridad obtuvo un porcentaje del 50,0% en el nivel medio.

La necesidad de autorrealización con un porcentaje del 47,5% y con un nivel bajo sobre los demás, el cual indico en la conclusión que existe un problema de retroalimentación en los trabajadores, como recomendación general la implementación de un programa de intervención y como específica de esta dimensión, el desarrollar las habilidades de los empleados con la finalidad de que puedan tener más conocimientos de la empresa y nuevos en su formación.

Dado así, que la justificación se basa en elaborar un programa de intervención el cual pueda abordar con la necesidad de autorrealización en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede Lima Sur, 2018. La finalidad de este programa,, busca brindar una solución eficaz ante la situación planteada, descrita y observada por los mismos resultados que arrojaron las respuestas de los encuestados de manera porcentual; para lograr que este programa de intervención resulte, es necesario establecer una serie de medidas, las cuales deben contar con acciones en donde los participantes puedan desarrollar sus habilidades.

Siendo así, existen profesionales del trabajador social que exponen sus estudios sobre la motivación laboral para comprender un poco más sobre la intervención de que ellos utilizan y saber la manera de cómo actuar:

La Licenciada Patricia Ramos Ruíz, de la Facultad de Trabajo Social y Educación de la Universidad de Valladolid, en su estudio titulado: **“La motivación en la elección del Trabajo Social”**, menciona que la motivación en la elección de la carrera universitaria juega un papel relevante y conlleva una función importante en el desempeño de los estudios académicos. Par Ramos, dice que es necesario conocer cuáles son los motivos que llevan a los estudiantes a escoger la carrera de trabajo social, así como comprenderlos para poder potenciar dichos motivos en futuras generaciones de estudiantes de trabajo social. También refiere Ramos, que conocer los motivos que impulsan a los alumnos a la elección de esta carrera brindará la oportunidad de descubrir sus intereses más ligados a la profesión de trabajo social, permitiéndoles estimular a los estudiantes durante la vida académica universitaria y de este modo se convertirán en profesionales motivados en su futura labor profesional con perspectivas transformadoras en la sociedad. El estudio de Ramos, pone énfasis en la motivación y pretende dar a conocer los motivos de los estudiantes en la toma de decisión en el momento de elección de la carrera de trabajo social.

Ramos, concluye en su estudio, mencionando que:

La motivación interviene en una de las decisiones más importantes para los jóvenes, y cuando se trata de la elección de una carrera universitaria, la motivación se vuelve en un proceso de elección y de importancia porque pone en movimiento al futuro profesional a través de una fuerza que fundamentalmente, nace del interior. Esta elección es impulsada por diversos motivos pertenecientes al interior de la persona, contemplado sus mayores expectativas e intereses, pero a su vez, la toma de decisión se ve influenciada por otro tipo de motivos externos, es decir, motivos que al individuo como puede ser la influencia del entorno del sujeto como de su ambiente.

Que durante la elección de la carrera existe una combinación de actitudes, la actitud expresiva, la instrumental y la profesional. A estas actitudes les acompañan otros elementos como la elección vocacional que nace de las motivaciones internas del individuo, identificando sus intereses y lo que realmente quiere hacer; la elección profesional relacionada con aspectos

externos al sujeto y la elección institucional que parte de la oferta que las instituciones ofrecen, tanto educativa como laboral.

La elección de una carrera, plantea un debate interesante en el contexto actual de crisis que se está viviendo en la sociedad. Hoy en día muchos estudiantes se replantean la elección de la carrera de cara a pensar en las salidas profesionales que más opciones pueden brindarles las instituciones en el mercado laboral. Esto provocaría que la elección de la universidad, se impusiese sobre la elección vocacional, alejando así a los estudiantes de su verdadera vocación y de la carrera que realmente desean escoger. A pesar de no es en el caso de los estudiantes de trabajo social, donde la elección institucional se ha impuesto. Los motivos de los estudiantes de trabajo social, revelaron que realizaron la elección de su carrera debido a motivos más internos que externos y que por lo tanto, escogieron la carrera de trabajo social por vocación.

La motivación en la elección de la carrera de trabajo social, es un tema que merece atención y donde no se han llevado a cabo las suficientes investigaciones para que se llegue a una afirmación en particular que pueda convertir a los estudiantes en buenos profesionales del trabajo social, es decir, más allá de su motivación interna es y será necesario que los estudiantes de trabajo social no solo obtengan los conocimientos teóricos debidos, sino también detectar sus verdaderas motivaciones y potenciarlas de cara, lo cual llevara consigo a que sean óptimos profesional de trabajo social, estando posicionados dentro del mercado laboral y colocando también a la carrera de trabajo social como una de las mejores y de las que en la actualidad necesita la sociedad por su modo de intervenir.

Por otra parte, la Licenciada Vilma Melisa Murga Vásquez, de la Escuela Profesional de Trabajo Social, del Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Trujillo, en su estudio titulado: **“Influencia del clima laboral en la motivación de los trabajadores de la empresa Danper S.A.C”**, menciona que existen varios estímulos de progreso para que la motivación

laboral se presente y complemente en el clima laboral que favorece a los trabajadores.

Dentro de los estímulos motivacionales, Murga señala los siguientes:

- Las actividades de desarrollo
- La comunicación
- Las relaciones interpersonales entre compañeros
- Las relaciones interpersonales entre los superiores
- La remuneración económica

Así también, Murga sostiene que, el clima laboral, es considerado el ambiente en donde los trabajadores puedan desarrollar sus potencialidades siempre y cuando lleguen a comprender, establecer y aplicar los estímulos motivacionales y que también los perciban (retroalimentación) con la finalidad de que la motivación este ligada a la misma.

Murga, concluye en su estudio que:

Que la alta dirección, debe proponer programas de motivación que generen en los trabajadores, ambición por aprender y desarrollar sus habilidades.

Los planes o proyectos de incentivos, mejoran la vida del trabajador y lo motivan a tener un buen desempeño laboral, donde ambas partes (empleado-empresa), llegan a ganar debido a que uno le brinda al otro lo que necesita para realizar sus labores y exista un buen clima.

Deben ejecutarse acciones como boletines informativos, premios para reconocer a los trabajadores, realizar reuniones de dialogo y mejorar no niveles de comunicación; todos esto factores que posibilitan la urgencia de que la motivación se active al mismo tiempo que el clima laboral logre mejorar y ambas variables estén relacionadas e impacten en las empresas.

Murga, finaliza refiriendo que, la motivación laboral es un “arma” necesaria si se quiere el primero, la empresa logre posicionarse corporativamente mediante el clima y el desempeño laboral, segundo los trabajadores que no solo son motivados, sino que también suelen ser capacitados y puedan desarrollar algún tipo de destreza, hace que el empleado tenga la disposición de laborar por los objetivos de la empresa y hacer aún más tareas con el fin que sea retribuido con compensaciones y aprenda como se desenvuelva más en el ámbito laboral y personal.

### **5.3.- Establecimiento de Objetivos:**

#### **5.3.1 Objetivo general.**

Elaborar un programa de intervención que intervenga con la necesidad de autorrealización en los empleados de la Clínica Oftalmosalud.

#### **5.3.2 Objetivos específicos.**

Realizar capacitaciones sobre administración en los empleados de la Clínica Oftalmosalud, con la finalidad de que gestionen recursos.

Realizar actividades de desarrollo de capacidades mediante programas de evaluación en los empleados de la Clínica Oftalmosalud.

Realizar actividades de desarrollo de habilidades mediante programas de emprendimiento en los empleados de la Clínica Oftalmosalud.

Realizar un programa de reconocimiento en los empleados de la Clínica Oftalmosalud, con la finalidad de promover el desempeño laboral.

### **5.4.- Sector al que va Dirigido:**

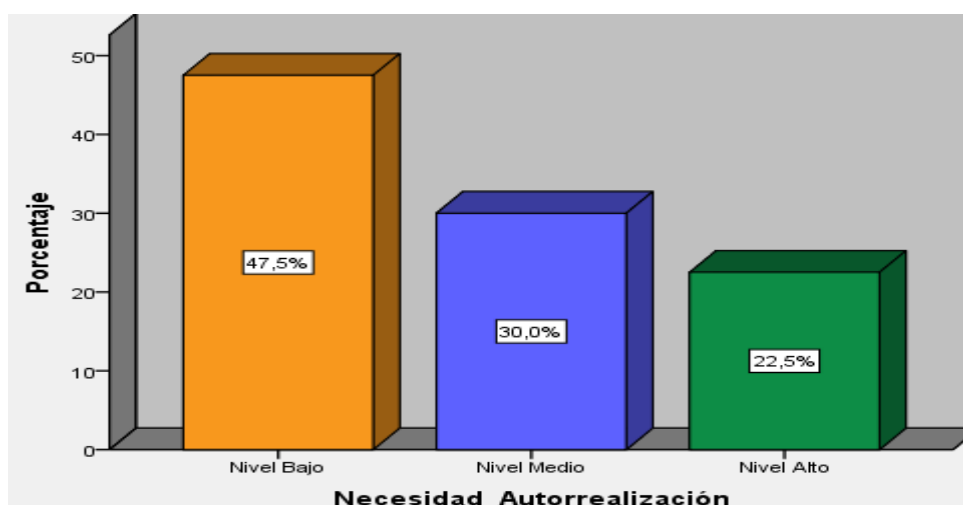
Sector: Empresarial

Población: El programa de intervención, va dirigido a empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede Lima Sur. Aparte de ellos también se contará con la participación de personal que ayudarán antes, durante y después del desarrollo del mismo.

**Tabla N° 12.**

**Análisis de la frecuencia en la necesidad de autorrealización.**

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	19	47,5	47,5
	Nivel Medio	12	30,0	77,5
	Nivel Alto	9	22,5	100,0
	Total	40	100,0	



**Figura N° 10.** Frecuencia porcentual, en la necesidad de autorrealización en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, 2018

**Interpretación:** En base a la frecuencia porcentual, se puede observar la cantidad de empleados de la Clínica Oftalmosalud, que sí participaron del programa de intervención.

### **5.5.- Metodología de la Intervención:**

La metodología para este programa de intervención que se aplicará, constará de dos fases las cuales se explican a continuación:

**1 Fase, Técnicas e instrumentos:** esta fase, contará con un procedimiento metodológico, para ello se utilizarán una serie de herramientas



que apoyen la contribución del método para al mismo sector como población a la cual va dirigido este programa de intervención. En tal sentido, las técnicas propician y que serán de aplicación son: la observación, las entrevistas y el F.O.D.A; en cuanto a los instrumentos se tienen presente: las guías de entrevista, los cuestionarios y el cuaderno de campo respectivamente.

**2 Fase, Modelo de intervención:** esta fase, permitirá fundamentarse en un modelo o paradigma para poder actuar de un modo diverso con los participantes de este programa de intervención. El modelo de intervención propone que la actuación de los elaboradores, ejecutores y evaluadores de este programa tenga una dinámica la cual pueda repercutir de manera favorable al momento de desarrollar cada actividad de cada objetivo específico que se quiere efectuar.

Según Arteaga (2010), un modelo de intervención propone un enfoque para adicionar un desarrollo más “poderoso” al momento de encaminar un proyecto o programa social. Arteaga menciona también, los modelos de intervención son importantes dentro de la parte metodológica al tener un *refugio* en las actuaciones nuevas o innovadores donde desde un juego lúdico, se puede llegar a identificar las causas de problemáticas que van desde las drogas, el embarazo adolescente entre otras. El autor expone y finaliza sobre el uso y aplicación de los modelos de intervención en referir que los modelos deben estar planteados y actualizados en medida que, estos llegan a “evolucionar” cambiando los métodos tradiciones por aportaciones nuevas que son consignadas por sus descubridores u organizaciones que respaldan estos estudios.

En este caso, se seleccionó como modelo de intervención: La Animación Sociocultural. Este modelo basado en un enfoque dinámico permite que el o los participantes puedan resolver ciertos temas como conflictos yendo a un lado dinámico, recreativo, lúdico y de pensamiento creativo para brindar propuestas de solución.

Modelo de intervención: **La Animación Sociocultural**

La animación sociocultural, como lo describe Ezequiel Ander Egg:

*“Es un conjunto de técnicas sociales que, basadas en una pedagogía participativa, tiene por finalidad promover prácticas y actividades voluntarias, que con la participación activa de la gente, se desarrollan en el seno de un grupo o comunidad determinada, y se manifiesta en los diferentes ámbitos del desarrollo de la calidad de la vida”.*

Aparte, Ander Egg explica que el modelo de Animación Sociocultural, cuenta con una serie de principios que deben ser aplicados al momento de utilizar este paradigma para la intervención con los beneficiarios. Entre los principios se encuentran:

**El Proceso:** La animación sociocultural, tiene entre sus fines la modificación de las mentalidades y de las actitudes sociales dominantes, promoviendo nuevos valores, nuevas maneras de conocer e interpretar la realidad, y nuevas formas de desenvolverse en ella y de actuar solidaria y colectivamente. Esto exige, además de tiempo, una intervención constante y sistemática, es decir, un proceso de intervención.

**La Metodología:** La realidad es compleja y diversa y en la comunidad social se plantean necesidades, intereses y situaciones diferenciadas según los distintos sectores que la componen. La acción no puede ser, en consecuencia, indiscriminada y genérica. Se necesita una metodología de intervención, un conjunto de técnicas sociales que eviten una acción improvisada o discontinua.

**La Participación:** La Animación Sociocultural, implica la participación que no es tan solo mera asistencia o posibilidad de opinar sobre lo que otros hacen o de hacer lo que otros decidan por uno. Significa posibilidad y capacidad creciente, de intervenir, de tomar parte en la identificación de los problemas y de las prioridades, en la definición de objetivos, en la planificación, ejecución y

gestión de las acciones y en la evaluación de los resultados. Solo se aprende a participar participando.

La participación social es uno de los primeros pasos para la organización de la comunidad y requiere ser considerado como un proceso gradual, donde se ha de percibir la utilidad de la participación y donde la formación para la participación es también uno de sus requisitos imprescindibles. Insistiremos en su importancia para la A.S.C.

**La Organización:** Significa la acción colectiva, solidaria, organizada. Significa crecimiento y maduración de la iniciativa colectiva, del auto organización social, fortalecimiento de la sociedad civil, desarrollo de la potencia social, de la capacidad colectiva para dar respuesta a las necesidades e intereses.

La organización de las personas en la animación sociocultural lleva implícita la creencia en la comunidad y el trabajo por la participación. Creencia en la comunidad, que significa la toma de conciencia como colectividad, la potenciación de la capacidad colectiva para afrontar y resolver los problemas y la implicación de la comunidad en su propio desarrollo.

**La Transformación Social:** Se traduce en cambios, en transformación de la realidad concreta. Porque el desarrollo de la participación tiene por objetivo la participación en el desarrollo. Por eso los procesos se relacionan directamente con necesidades e intereses de grupos y sectores concretos.

Por último, Ander Egg menciona ciertos aspectos elementales de la animación sociocultural que contribuyen al desarrollo cultural de los grupos con una real participación. Exige por tanto una fundamentación teórica a partir de los objetivos trazados, donde se deben definir: las características de los sujetos, potencialidades, entorno social y elementos conceptuales que favorezcan el

trabajo. Para precisar las personas implicadas, el espacio a utilizar, el tiempo y el tipo de acción, por ello considera a los siguientes aspectos:

**La Motivación:** Es un elemento condicionante, que permite a las personas insertarse en las diferentes acciones y concientizar el cambio. Es un proceso medible y objetivo a partir de los resultados obtenidos. Una estrategia de intervención determinada por modelos de desarrollo comunitario promueve la dinámica social, desde la gestión de los individuos con sus propios recursos.

Para una intervención es de suma importancia relaciones satisfactorias que contribuyan al conocimiento de las motivaciones, evidencien las estrategias a poner en práctica y exhorten a los implicados a participar en los servicios culturales ofertados.

**Área Cultural:** Es el espacio social donde imperan las relaciones humanas en consecuencia de un sistema de valores, modos de vida y características comunes de un grupo.

**Cambio Cultural:** Acción humana, es un efecto de un pensamiento condicionado por aspectos internos y externos, aceptados en la sociedad. Se puede decir, que es una conducta adquirida por transmisión social resultado de la interacción de los individuos en proyectos culturales, lo cual da como efecto un cambio positivo.

Resulta imposible la animación sin la existencia de estímulos propios del ser humano garantizando durabilidad y constancia, por ello es ineludible la creatividad e iniciativa del especialista y el grupo en su conjunto. Este hecho consiste en poner a los individuos en un estado espiritual donde creen y actúen como protagonistas de su propio cambio a partir de la cultura, no consumidores pasivos de un espacio recreativo.

Para el proceso de animación es evidente valorar en los grupos: las necesidades, la autoestima de cada individuo, la autorrealización, creatividad, etc. Dichos elementos garantizan en consecuencia de su análisis: la frecuencia, los métodos, el lenguaje y las técnicas participativas. Es importante resaltar aspectos básicos como:

- Grupos sociales.
- Dinámicas de grupo
- Identidad cultural.
- Motivación y concientización
- Necesidad espiritual
- Participación.
- Transformaciones.

Coordinar constituye un modo organizado de responder a las motivaciones de las personas, donde se logra garantizar los medios y recursos necesarios; permite valorar el contexto y la complejidad social existente.

Las actividades realizadas a partir de la animación sociocultural proporcionan a los diferentes grupos como en el caso de los conocimientos, la comunicación, las nuevas experiencias, el intercambio, el esparcimiento. Dentro de los más importantes, se halla la incorporación de las personas, pues se encuentran un espacio social transformador lo cual puede dar paso a que su realidad actual sea modificada.

Es transformable la realidad donde las conciencias son cambiables y la animación forma un elemento poderoso en manos del hombre, funciona en aras del cambio de actitudes y roles ante la vida. Los individuos deben asumir tales acciones con el fin de satisfacer necesidades espirituales.

Hay disímiles alternativas a considerar dentro del trabajo de la animación, tales son: las memorias históricas, las tradiciones, las costumbres, los valores, los conocimientos, etc. En función de ser protagonistas de un espacio cultural en el cual su inserción incide en una nueva conducta.

Es imprescindible analizar el grupo al cual están dirigidos los proyectos culturales, el profesional responsable debe trabajar en coherencia con las potencialidades del mismo y sus motivaciones; para lograr satisfactoriamente el objetivo.

Los individuos exponen en este proceso vivencias y sentimientos, ven reflejados sus problemas con la posibilidad de reflexionar alrededor del cambio. Desarrollan acciones transformadoras mediante la labor comunitaria con interrelaciones dinámicas y nutrientes.

### **Proceso de la Animación Sociocultural**

Es la animación un proceso complejo que tiene como uno de los espacios las instituciones culturales, las cuales posibilitan la incorporación de diferentes sectores sociales incidentes en el desarrollo cultural, que pueden explotar al máximo toda la gama de opciones dirigidas a la transformación consciente del estado espiritual actual.

Ander Egg, menciona que la Animación Sociocultural, debe girar en torno del enfoque que se le brinda al problema que quiere ser resuelto de un modo diverso.

Es así que Ezequiel Ander Egg (1997), en su obra titulada: “**Animación Sociocultural como Modelo de Intervención Social**”, menciona tres pilares que sostienen la animación sociocultural para que los grupos que interactúan en la solución del problema logren buscar aquel objetivo:

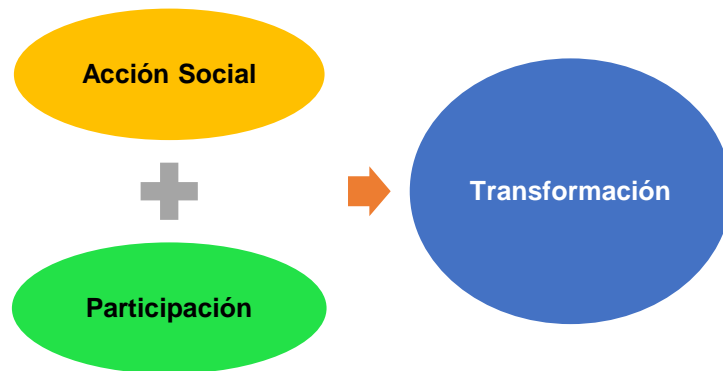
- Desarrollo cultural.

- Cambio social.
- Participación grupal.

Ander Egg, explica que los tres pilares si no forman parte de cualquier proyecto donde se evoque a la Animación Sociocultural, no valdrán la pena la ejecución de la misma. Ander Egg, menciona que sin participación, no existe el desarrollo y sin el desarrollo no existe el cambio el cual quiere emergerse cuando se trata de una transformación mediana en una sociedad, grupo, comunidad o individuo acorde a la problemática.

Para que lo referido por Ander Egg, se dé de un manera adecuada, en el caso del modelo de la Animación Sociocultural aplicado en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede Lima Sur en la dimensión de la necesidad de autorrealización, es indispensable afianzar los elementos que implican, pero sobre toda el valor de la participación es lo más resaltante pues sin esta variable los futuros cambios no se podrán dar.

Proceso de la Animación Sociocultural, para la transformación:



## 5.6.- Recursos a Utilizar:

Los recursos son los requerimientos, que el programa de intervención tendrá para que pueda realizar el mismo programa y los proyectos que también necesitará de manera particular, los cuales se detallan a continuación:

### **Recursos Económicos**

- Cubre el pago de los capacitadores.
- Cubre el pago de los materiales entregados.
- Cubre el pago de los programas.
- Cubre el pago de los refrigerios.
- Cubre el pago de las unidades móviles.

### **Recursos Humanos:**

- Se contara con las trabajadoras sociales y parte del equipo administrativo.
- Se contara con profesionales especializados.
- Se contara con los jefes de algunas áreas.

### **Recursos Institucionales:**

- Clínica Oftalmosalud de la sede Lima Sur.
- Empresas.

### **Recursos Materiales:**

- De actividades.
- De capacitaciones.
- De entrega
- Para el desarrollo del programa de intervención.
- Para el impacto del programa de intervención

### **5.7.- Sesiones de Ejecución:**

Las sesiones de ejecución, son las acciones de los objetivos específicos del programa de intervención. A continuación, se detallan las siguientes sesiones con su respectiva estructura:



## Sesión 1 del objetivo específico 1 del programa de intervención.

<b>Objetivo Específico 1</b>	: Realizar capacitaciones sobre administración en los empleados de la Clínica Oftalmosalud, con la finalidad de que gestionen recursos.
<b>Sesión 1</b>	: “ <i>Administrando recursos y gestionando mi tiempo</i> ”
<b>Duración</b>	: Un día: 1 hora y 20 minutos / 2 semanas.
<b>Actividad</b>	: Realizar una ponencia en donde se explique, el valor de la administración en el ámbito laboral, emprendedor, personal y familiar.
<b>Tarea</b>	: Contactar con los ponentes, coordinar detalles, preparar material, realizar la difusión del evento.
<b>Finalidad</b>	: Establecer el factor administración dentro de una plan, con la finalidad de que el trabajador entienda el valor agregado de la administración, sabiendo lo importante y necesario que es este elemento.
<b>Meta</b>	: Lograr que el 90% de los empleados de la Clínica Oftalmosalud, participen de esta actividad.
<b>Beneficiarios</b>	: Los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede Lima Sur, del distrito de San Juan de Miraflores.
<b>Técnicas</b>	: Entrevista, exposición, observación, retroalimentación.
<b>Materiales</b>	: Ponencia: Laptop, ecran, proyector, mouse, micrófono, mesa, sillas, folders de manila, hojas bond, lapiceros, tripticos.  Coffee Break: Gaseosas, vasos descartables, bocaditos y servilletas.

## Sesión 1 del objetivo específico 2 del programa de intervención.

<b>Objetivo Específico 2</b>	: Realizar actividades de desarrollo de capacidades mediante programas de evaluación en los empleados de la Clínica Oftalmosalud.
<b>Sesión 1</b>	: “ <i>Desarrollemos las capacidades para mejorar en el trabajo</i> ”
<b>Duración</b>	: Un día: 1 hora y 30 minutos / 3 semanas.
<b>Actividad</b>	: Elaborar un programa que pueda proporcionar el desarrollo de las capacidades en los empleados de la Clínica Oftalmosalud, a través de acciones de evaluación.
<b>Tarea</b>	: Diseñar el programa, coordinar detalles, preparar material, realizar la difusión del programa, gestionar recursos.
<b>Finalidad</b>	: Ejecutar un programa que pueda desarrollar las capacidades de los empleados, logrando posicionando el aprendizaje de los mismos y el desempeño de la empresa.
<b>Meta</b>	: Lograr que el 80% de los empleados de la Clínica Oftalmosalud, participen de este programa.
<b>Beneficiarios</b>	: Los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede Lima Sur, del distrito de San Juan de Miraflores.
<b>Técnicas</b>	: Exposición, talleres, aprendizaje, evaluación, seguimiento.
<b>Materiales</b>	: Ponencia: Laptop, ecran, proyector, mouse, micrófono, mesa, sillas, folders de manila, hojas bond, lapiceros, trípticos.  Coffee Break: Gaseosas, vasos descartables, bocaditos y servilletas.

### Sesión 1 del objetivo específico 3 del programa de intervención.

<b>Objetivo Específico 3</b>	: Realizar actividades de desarrollo de habilidades mediante programas de emprendimiento en los empleados de la Clínica Oftalmosalud.
<b>Sesión 1</b>	: “ <i>Actuemos con nuestras habilidades</i> ”
<b>Duración</b>	: Un día: 1 hora y 30 minutos / 3 semanas.
<b>Actividad</b>	: Elaborar un programa que pueda brindar las herramientas necesarias para que las habilidades de los empleados de la Clínica Oftalmosalud puedan relucir en su ámbito laboral.
<b>Tarea</b>	: Diseñar el programa, coordinar detalles, preparar material, realizar la difusión del programa, gestionar recursos.
<b>Finalidad</b>	: Efectuar un programa que permita mostrar los empleados de incrementando el nivel de creatividad e innovación que resulten acciones de promoción laboral y personal.
<b>Meta</b>	: Lograr que el 80% de los empleados de la Clínica Oftalmosalud, participen de este programa.
<b>Beneficiarios</b>	: Los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede Lima Sur, del distrito de San Juan de Miraflores.
<b>Técnicas</b>	: Exposición, talleres, destrezas, evaluación, seguimiento.
<b>Materiales</b>	: Ponencia: Laptop, ecran, proyector, mouse, micrófono, mesa, sillas, folders de manila, hojas bond, lapiceros, trípticos.  Coffee Break: Gaseosas, vasos descartables, bocaditos y servilletas.

### Sesión 1 del objetivo específico 4 del programa de intervención.

<b>Objetivo Específico 4</b>	: Realizar un programa de reconocimiento en los empleados de la Clínica Oftalmosalud, con la finalidad de promover el desempeño laboral.
<b>Sesión 1</b>	: “ <i>Compensemos el esfuerzo del trabajo</i> ”
<b>Duración</b>	: Un día: 1 hora / 6 meses.
<b>Actividad</b>	: Elaborar un programa el cual pueda retribuir el esfuerzo de los empleados de la Clínica Oftalmosalud mediante indicadores de reconocimiento.
<b>Tarea</b>	: Diseñar el programa, coordinar detalles, preparar material, realizar la difusión del programa, gestionar recursos.
<b>Finalidad</b>	: Implementar un programa que reconozca el desempeño laboral en los empleados y serán retribuidos por su eficiencia, confianza, responsabilidad, puntualidad, labor extra, compromiso; que son referentes para premiar.
<b>Meta</b>	: Lograr que el 100% de los empleados de la Clínica Oftalmosalud, participen de este programa.
<b>Beneficiarios</b>	: Los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede Lima Sur, del distrito de San Juan de Miraflores.
<b>Técnicas</b>	: Exposición, dinámicas, retroalimentación, premios.
<b>Materiales</b>	: Ponencia: Laptop, ecran, proyector, mouse, micrófono, mesa, sillas, folders de manila, hojas bond, lapiceros, trípticos.  Coffee Break: Gaseosas, vasos descartables, bocaditos y servilletas.

### 5.8.- Cronograma de Actividades:

<b>MESES</b>	Octubre 2018	Noviembre 2018	Febrero 2019	Marzo 2019	Abril 2019	Mayo 2019	Junio 2019	Julio 2019
<b>ACTIVIDADES</b>	Semana 1/2/3/4	Semana 1/2/3/4	Semana 1/2/3/4	Semana 1/2/3/4	Semana 1/2/3/4	Semana 1/2/3/4	Semana 1/2/3/4	Semana 1/2/3/4
Elaboración del programa	<b>X</b>							
Ejecución del programa		<b>X</b>						
Desarrollo del OE1			<b>X</b>					
Desarrollo del OE2				<b>X</b>				
Desarrollo del OE3					<b>X</b>			
Desarrollo del OE4						<b>X</b>		

Impacto del programa							X	
Lecciones aprendidas								X

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Berardi. A. (2015). Motivación laboral y engagement. Seminario de graduación. Universidad Fasta, Facultad de Ciencias Económicas; Licenciatura en Psicología Industrial. Recuperado de: [redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/882/2015\\_CP\\_006.pdf?...](http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/882/2015_CP_006.pdf?...)
- Burga. G y Wiese. S. (2018). Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región de Lambayeque. Tesis de Grado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Escuela de Posgrado; para obtener el Grado Académico de Maestro en formación Directiva y Gobierno de las Personas. Recuperado de: [tesis.usat.edu.pe/bitstream/.../TM\\_BurgaVasquezGuisela\\_WieseEslavaSandra.pdf.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/.../TM_BurgaVasquezGuisela_WieseEslavaSandra.pdf.pdf)
- Castro. P. (2016). El papel de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de trabajadores de PYMES Potosinas. Tesis. Universidad Autónoma San Luis Potosí, Facultad de Contaduría y Administración, División de Estudios de Posgrado; para obtener el Grado de Maestra en Administración con énfasis en Negocios. Recuperado de: [ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/4070/1/MAD1PVH01016.pdf](http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/4070/1/MAD1PVH01016.pdf)
- García. V. (2012). Motivación laboral: Estudio descriptivo de algunas variables. Trabajo Fin de Grado. Universidad de Valladolid, Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Comunicación; Grado de Relaciones Laborales y Recursos Humanos. Recuperado de: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/1144/1/TFG-B.60.pdf>

González. D. (2002). Motivación laboral. Universidad Autónoma de León, Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica, División de Estudios de Post-grado; En opción al grado de Maestro en Ciencias de la Administración con especialidad en Finanzas Recuperado de: [eprints.uanl.mx/1061/1/1020149014.PDF](http://eprints.uanl.mx/1061/1/1020149014.PDF)

Gutiérrez. W. (2013). Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: Bases para futuras investigaciones. Tesis. Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Ciencias e Ingeniería; para obtener el Título de Ingeniero Civil. Recuperado de: [tesis.pucp.edu.pe/.../GUTIERREZ%20WALTER%20MOTIVACION\\_SATISFACCIO...](http://tesis.pucp.edu.pe/.../GUTIERREZ%20WALTER%20MOTIVACION_SATISFACCIO...)

Larico. R. (2015). Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de San Román - Juliaca 2014. Tesis de Grado. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Escuela de Posgrado; para obtener el Grado Académico de Magíster en Administración. Recuperado de: [repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/453/TESIS.pdf?sequence=1...](http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/453/TESIS.pdf?sequence=1...)

López. G. (2015). La remuneración y su influencia en la motivación laboral de los colaboradores del Ministerio de Transportes y Obras Públicas de Tungurahua. Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Carrera de Psicología Industrial; para obtener por el Título de Ingeniero Comercial. Recuperado de: [repositorio.uta.edu.ec/.../Tesis%20-%20López%20Arias%20Giovanna%20Betzabé.pdf](http://repositorio.uta.edu.ec/.../Tesis%20-%20López%20Arias%20Giovanna%20Betzabé.pdf)

Mariño. D. (2014). Relación entre motivación laboral y desempeño apasionado. Universidad de la República, Facultad de Psicología. Recuperado de: [https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/.../tfgr\\_marino\\_daniela\\_30-10-2014.pdf](https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/.../tfgr_marino_daniela_30-10-2014.pdf)



Marshall. S. (1996). El cuestionario MbM. Tercera Edición. Gestión por Motivación. Motivando. Págs. 1-12. Recuperado de: [horarioscentros.uned.es/archivos\\_publicos/qdocente.../cuestionariombmmaslow.pdf](http://horarioscentros.uned.es/archivos_publicos/qdocente.../cuestionariombmmaslow.pdf)

Mendoza. S. (2014). La motivación intrínseca de los colaboradores de la empresa Sistemas de las Verapaces de Cobán A.V. Tesis de Grado. Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades; Licenciatura en Psicología Industrial. Recuperado de: [recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2014/05/43/Mendoza-Sandra.pdf](http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2014/05/43/Mendoza-Sandra.pdf)

Murga. V. (2013). Influencia del clima laboral en la motivación de los trabajadores de la empresa Danper S.A.C. Universidad de Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Sociales. Recuperado de: [dspace.unitru.edu.pe/.../MURGA%20VASQUEZ%20VILMA%20MELISA%28FILEmin...](http://dspace.unitru.edu.pe/.../MURGA%20VASQUEZ%20VILMA%20MELISA%28FILEmin...)

Olvera. Y. (2013). Estudio de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos del área comercial de la constructora Furoiani Obras y Proyectos. Tesis de Grado. Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Psicológicas; para optar por el Título de Psicología Industrial. Recuperado de: [repositorio.ug.edu.ec/.../TESIS%20DE%20GRADO%20-%20YOLANDA%20OLVER...](http://repositorio.ug.edu.ec/.../TESIS%20DE%20GRADO%20-%20YOLANDA%20OLVER...)

Ramos. P. (2016). La motivación en la elección de la carrera de trabajo social. Universidad de Valladolid, Facultad de Educación y Trabajo Social. Recuperado de: [uvadoc.uva.es/bitstream/10324/19478/1/TFG-G1881.pdf](http://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/19478/1/TFG-G1881.pdf)

Reátegui. L. (2017). Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176

Ricardo Palma, de Huingoyacu, distrito de San Pablo, provincia de Bellavista, región San Martín 2016. Tesis de Grado. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado; para obtener el Grado Académico de Maestra en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa. Recuperado de: <https://docplayer.es/76205400-Tesis-para-obtener-el-grado-academico-de-maestra-en-...>

Reynaga. Y. (2015). Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Tesis. Universidad Nacional José María Arguedas, Facultad de Ciencias de la Empresa, Escuela de Profesional de Administración de Empresas; para obtener el Grado Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Recuperado de: [repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/.../Yolanda Reynaga Tesis Titulo 2016.pdf?...](repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/.../Yolanda_Reynaga_Tesis_Titulo_2016.pdf?...)

Sum. M. (2015). Motivación y desempeño laboral: Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la Zona 1 de Quetzaltenango. Tesis de Grado. Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades; Licenciatura en Psicología Industrial. Recuperado de: <recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

Zavala. O. (2014). Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas. Tesis de Grado. Instituto Politécnico Nacional, Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería, Ciencias Sociales y Administrativas, Sección de Estudios de Posgrado e Investigación; que para obtener el Grado de Maestro en Administración. Recuperado de: <https://docplayer.es/17942801-Instituto-politecnico-nacional-unidad-profesional-inter...>

# ANEXOS

## ANEXO 01.

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** Motivación laboral en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de sede San Juan de Miraflores, 2018.

**Autora:** Bachiller Liz Fabiola Flores Trujillo

Problema General	Objetivo General	Investigación
¿Cuáles son los niveles de motivación laboral en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, 2018?	Determinar los niveles de motivación laboral en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, 2018.	Tipo: Descriptivo Diseño: No experimental Enfoque: Cuantitativo Corte: Transversal
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Población y Muestra

<p>1. ¿Cuál es el nivel de motivación laboral según la necesidad de autoestima en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, 2018?</p>	<p>1. Analizar el nivel de motivación laboral según la necesidad de autoestima en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, 2018.</p>	<p>La Población estuvo conformada por los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, 2018.</p>
<p>2. ¿Cuál es el nivel de motivación laboral según la necesidad de autorrealización en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, 2018?</p>	<p>2. Establecer el nivel de motivación laboral según la necesidad de autorrealización en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, 2018.</p>	<p>Total= 40</p>
<p>3. ¿Cuál es el nivel de motivación laboral según la necesidad de pertinencia en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, 2018?</p>	<p>3. Identificar el nivel de motivación laboral según la necesidad de pertinencia en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, 2018.</p>	<p>La muestra fue de tipo censal, por ser una reducida población.</p>
<p>4. ¿Cuál es el nivel de motivación laboral según la necesidad de seguridad en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, 2018?</p>	<p>4. Optimizar el nivel de motivación laboral según la necesidad de seguridad en los empleados de la Clínica Oftalmosalud de la sede San Juan de Miraflores, 2018.</p>	<p>Total= 40</p>

## ANEXO 02.

### CUESTIONARIO MbM

A continuación se le presentará una serie de enunciados marque Usted con una "X", la opción que considere.

Sexo..... Edad..... Grado  
de Instrucción..... Estado Civil.....

NECESIDADES DE AUTOESTIMA	ECD	EBD	EPD	SEUPD	NED
1 ¿Siente un buen clima en su empresa?					
2 ¿Siente que su desempeño es por cómo es su empresa?					
3 ¿Siente una estado de felicidad por su empresa?					
4 ¿Siente un buen estado de positivo por su empresa?					
5 ¿Siente que es reconocido por su empresa?					
6 ¿Siente satisfacción en su empresa?					
7 ¿Se siente valorado en su empresa?					
NECESIDADES DE AUTORREALIZACIÓN					
8 ¿Tu empresa te permite ser creativo en tus labores?					
9 ¿Tu empresa permite desarrollar tus capacidades?					
10 ¿Tu empresa permite desarrollar tus destrezas?					
11 ¿Tu empresa permite desarrollar tus habilidades?					
12 ¿Tu empresa permite que innoves en tus labores?					
13 ¿Tu empresa permite obtengas una planificación laboral?					
14 ¿Tu empresa permite que tengas un buen posicionamiento?					
NECESIDADES DE PERTINENCIA					
15 ¿Existe una buena comunicación interna en tu empresa?					
16 ¿Te sientes identificado con tu empresa?					
17 ¿Estas integrado con tu empresa?					
18 ¿Cumples con los objetivos de tu empresa?					
19 ¿Es buena la relación con tus compañeros de trabajo?					
20 ¿Es buena la relación con tu jefes?					
21 ¿Cumples con los valores de tu empresa?					
NECESIDADES DE SEGURIDAD					
22 ¿Recibes beneficios por parte de tu empresa?					
23 ¿Sientes que estas en un empleo estable?					
24 ¿Tu empresa realiza actividades de prevención de riesgos laborales?					
25 ¿Recibes la recompensa por tu esfuerzo laboral?					
26 ¿Tu empresa mantiene una seguridad de bienestar para contigo?					
27 ¿Tu empresa mantiene una seguridad de trabajo para contigo?					
28 ¿Tu empresa mantiene una seguridad salarial para contigo?					

**ESCALA DE RESPUESTAS:**

<b>Abreviaturas</b>	<b>Descripción</b>
<b>ECD</b>	Estoy Completamente de Acuerdo
<b>EBD</b>	Estoy Básicamente de Acuerdo
<b>EPD</b>	Estoy Parcialmente de Acuerdo
<b>SEUPD</b>	Sólo Estoy un Poco de Acuerdo
<b>NED</b>	No Estoy de Acuerdo

***¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!***

## ANEXO 03.

### CARTA DE PRESENTACIÓN



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**

**Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas**

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 22 de diciembre del 2017

Carta N° 3376-2017-DEPTS

Señor

EDUARDO AGUIRRE JARAMILLO

GERENTE

OFTALMOSALUD S.A.C.

Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Liz Fabiola FLORES TRUJILLO**, estudiante de la Carrera Profesional de Trabajo Social de nuestra Facultad, identificada con código 70-073027-0, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Trabajo Social, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,


Dr. RAMIRO GÓMEZ SALAS  
Decano (a)  
Facultad de Psicología y Trabajo Social

RGS/wh  
Id. 793768



## TESIS\_MOTIVACION LAI



hace 3 minutos

20%

Riesgo de plagio

**HIGHEST**

Parafrasea

3%

Citas incorrecta

0%

Concentration



 Compartir

 Deep

€ 1.00

 Publish on SCIEEE

 Other services

1

 View report

€ 9.93