



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**“FACTORES MOTIVACIONALES Y SU INCIDENCIA  
EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA  
MULTISERVICIOS MÉDICOS GALENOS EIRL DE  
LA PROVINCIA DE CHEPÉN – 2018”**

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

**Autor:**

**Bach. Linares Correa, Mayra Sofia**

**Asesor:**

**Dra. Ramos Farroñan, Emma Veronica**

**Linea de Investigación:**

**Talento Humano y Comportamiento Organizacional**

**Pimentel – Perú**

**2019**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**“FACTORES MOTIVACIONALES Y SU INCIDENCIA  
EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA  
MULTISERVICIOS MÉDICOS GALENOS EIRL DE  
LA PROVINCIA DE CHEPÉN – 2018”**

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

**Autor:  
Bach. Linares Correa, Mayra Sofia**

**Pimentel – Perú**

**2019**

**“FACTORES MOTIVACIONALES Y SU INCIDENCIA EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA  
EMPRESA MULTISERVICIOS MÉDICOS GALENOS EIRL DE LA  
PROVINCIA DE CHEPÉN – 2018”**

Aprobación de la tesis

---

Dra. Ramos Farroñan, Emma Verónica  
Asesor

---

Dr. Urbina Cárdenas, Max Fernando  
Pdte. Jurado de Tesis

---

Mg. Falla Gómez, Carolina de Lourdes  
Secretario (a) Comité de Investigación

---

Mg. Abraham José, García Yovera  
Vocal Comité de Investigación

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a Dios, quien me brindó la posibilidad de poder concluir mi carrera. A mi Abuelo Alejandro, quien tuvo el sueño de verme profesional y a mis Padres, que me dieron vida, fortaleza, apoyo y amor en todo este proceso y se han esforzado mucho por darme la oportunidad de tener un mejor porvenir. A todos ellos les dedico esta tesis con mucho amor y profundo agradecimiento.

**La Autora.**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, mis padres, hermana, amigos y personas especiales en mi vida, que han sido participes de muchas formas en todo el proceso de estudio y hasta ahora siguen a mi lado brindándome lo mejor, su amor y apoyo. Gracias por la confianza depositada en mi persona desde el inicio y por alentarme cada vez que me faltaban fuerzas en cualquier circunstancia. Son parte de mi vida y de los más valiosos recuerdos, aquellos que nos forman con buenos valores y fuerza para enfrentar la vida.

Este logro se los debo a ustedes, por su apoyo infinito y por la fuerza que me brindaron para concluir esta meta. Son el impulso más grande que tengo en la vida para seguir proyectándome mejorar.

Infinitas gracias a todos ustedes siempre.

**Linares Correa, Mayra Sofia.**

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar la influencia que tienen los factores motivacionales en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018. Para este estudio se aplicó una metodología de tipo correlacional descriptivo, con un diseño no experimental transversal, bajo un enfoque cuantitativo y cuya población estuvo conformada por la totalidad de los colaboradores, siendo un total de 20 personas.

El resultado del instrumento aplicado muestra que los factores motivacionales que viene utilizando la empresa en la actualidad influyen de manera positiva alta, lo cual indica que los factores motivacionales que viene utilizando en la actualidad la gerencia de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL motivan de manera significativa a los clientes internos para desarrollar sus labores y cumplir con lo que la empresa exige.

Finalmente, se concluyó que es necesario proponer un plan de motivación que ayude a mejorar o reforzar la motivación de los clientes internos para lograr obtener los resultados más óptimos para la empresa. De acuerdo a ello, se propone desarrollar tres estrategias denominadas: Incentivos, Formación y Participación, estrategias que van a influir de manera positiva en la motivación del empleado hacia el trabajo desarrollado.

**Palabras Claves:** Factores Motivacionales y Desempeño laboral.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to: Determine the influence that motivational factors have on the work performance of the employees of the company Multiservicios Médicos Galenos EIRL of the province of Chepén - 2018. For this study, a correlational descriptive type methodology was applied with a transversal non-experimental design, under a quantitative approach and whose population was made up of all the collaborators, with a total of 20 people.

The result of the applied instrument shows that the motivational factors that the company is currently using have a high positive influence, which indicates that the motivational factors that the management of the company Multiservicios Médicos Galenos EIRL has been using at the moment to internal clients to carry out their tasks and comply with what the company demands.

Finally, it was concluded that it is necessary to propose a motivation plan that helps improve or reinforce the motivation of internal clients to achieve the most optimal results for the company. Accordingly, it is proposed to develop three strategies called: Incentives, Training and Participation, strategies that will positively influence the employee's motivation towards the work developed.

**Key Words:** Motivational Factors and Work Performance.

## INDICE

<b>I.INTRODUCCION</b> .....	14
<b>1.1. Realidad Problemática</b> .....	15
<b>1.2. Trabajos Previos</b> .....	20
<b>1.3. Teorías relacionadas al tema</b> .....	40
<b>1.4. Formulación del Problema</b> .....	56
<b>1.5. Justificación e importancia</b> .....	56
<b>1.6. Hipótesis</b> .....	58
<b>1.7. Objetivos</b> .....	58
<b>1.7.1. Objetivo general</b> .....	58
<b>1.7.2. Objetivos específicos</b> .....	59
<b>1.8. Limitaciones</b> .....	59
<b>1.9. Definición de términos básicos</b> .....	59
<b>II.MATERIAL Y METODOS</b> .....	62
<b>2.1. Tipo y Diseño de investigación</b> .....	62
<b>2.2. Población y muestra</b> .....	63
<b>2.3. Variable y Operacionalización</b> .....	64
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</b> .....	69
<b>2.5. Procedimiento de análisis de datos</b> .....	69
<b>2.6. Aspectos éticos</b> .....	70
<b>2.7. Criterios de rigor científico</b> .....	71
<b>2.8. Métodos de investigación</b> .....	71
<b>III.RESULTADOS</b> .....	73
<b>3.1. Tablas y Figuras</b> .....	73
<b>3.2. Discusión de Resultados</b> .....	106
<b>3.3. Aporte Científico</b> .....	110
<b>IV.CONCUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	138
<b>4.1. Conclusiones</b> .....	138
<b>4.2. Recomendaciones</b> .....	140
<b>REFERENCIAS</b> .....	141
<b>ANEXOS</b> .....	147

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Cuadro de Personal Multiservicios Médicos Galenos EIRL. ....	63
<b>Tabla 2</b> Operacionalización de la variable independiente.....	66
<b>Tabla 3</b> Operacionalización de la variable dependiente.....	68
<b>Tabla 4</b> Estadística de fiabilidad.....	70
<b>Tabla 5</b> Análisis de la correlación de Spearman de las variables Factores Motivacionales y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018. ....	73
<b>Tabla 6</b> Análisis de Factores Motivacionales en los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018. ....	74
<b>Tabla 7</b> Análisis de Factores Motivacionales según la dimensión motivación intrínseca en los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018. ....	75
<b>Tabla 8</b> Análisis de Factores Motivacionales según la dimensión motivación extrínseca en los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018. ....	76
<b>Tabla 9</b> Análisis del Nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018. ....	77
<b>Tabla 10</b> Análisis de Desempeño Laboral según la dimensión eficiencia en los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018. ....	78
<b>Tabla 11</b> Análisis de Desempeño Laboral según la dimensión eficacia en los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018. ....	79
<b>Tabla 12</b> Análisis de Desempeño Laboral según la dimensión clima organizacional en los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018. ....	80
<b>Tabla 13</b> Distribución de la población según la edad. ....	81
<b>Tabla 14</b> Distribución de la población según el sexo.....	82
<b>Tabla 15</b> Distribución de la población según hayan recibido algún reconocimiento durante el tiempo de trabajo.....	83
<b>Tabla 16</b> Distribución de la población según la existencia de oportunidades de mejora profesional que hayan percibido en el trabajo. ....	84
<b>Tabla 17</b> Distribución de la población según la percepción del apoyo recibido durante	

alguna dificultad en el trabajo. ....	85
<b>Tabla 18</b> Distribución de la población según la percepción de la responsabilidad de los trabajadores para la ejecución de sus labores .....	86
<b>Tabla 19</b> Distribución de la población según el goce de autonomía que tienen los trabajadores para el desarrollo del trabajo.....	87
<b>Tabla 20</b> Distribución de la población según la manera cómo perciben que el trabajo contribuye al crecimiento personal de los colaboradores. ....	88
<b>Tabla 21</b> Distribución de la población según la afiliación que realizan los colaboradores con sus compañeros de trabajo .....	89
<b>Tabla 22</b> Distribución de la población según la capacitación recibida por la empresa.....	90
<b>Tabla 23</b> Distribución de la población según la manera como han recibido beneficios por parte de la empresa.....	91
<b>Tabla 24</b> Distribución de la población según la manera cómo perciben que las políticas empresariales que maneja la organización son las adecuadas para el desarrollo del trabajo .....	92
<b>Tabla 25</b> Distribución de la población según la manera cómo perciben si el ambiente físico donde desarrollan sus actividades cuenta con todas las condiciones.....	93
<b>Tabla 26</b> Distribución de la población según la manera cómo perciben si la empresa le brinda seguridad y/o estabilidad laboral. ....	94
<b>Tabla 27</b> Distribución de la población según la manera cómo perciben que el liderazgo favorecerá la motivación del trabajador.....	95
<b>Tabla 28</b> Distribución de la población según la manera cómo perciben que mantener relaciones interpersonales optimas, contribuirá a mantener un ambiente laboral excelente	96
<b>Tabla 29</b> Distribución de la población según la frecuencia que consideran adecuada para la evaluación de desempeño laboral de los trabajadores .....	97
<b>Tabla 30</b> Distribución de la población según la manera cómo perciben que los resultados obtenidos por su trabajo son la consecuencia de todo su esfuerzo .....	98
<b>Tabla 31</b> Distribución de la población según la percepción de la importancia del compromiso para la consecución de las metas propuestas.....	99
<b>Tabla 32</b> Distribución de la población según la manera cómo perciben que lograr los objetivos de la empresa sea también conseguir los propios .....	100
<b>Tabla 33</b> Distribución de la población según la manera cómo perciben la importancia de la planificación para el desarrollo del trabajo .....	101

<b>Tabla 34</b> Distribución de la población según la manera cómo perciben la importancia de la organización para el logro de los objetivos propuestos .....	102
<b>Tabla 35</b> Distribución de la población según la manera cómo perciben el valor de la confianza para mejorar el ambiente laboral .....	103
<b>Tabla 36</b> Distribución de la población según la satisfacción con el trabajo percibida .....	104
<b>Tabla 37</b> Distribución de la población según la percepción de la actitud que debe poseer el trabajador.....	105
<b>Tabla 38</b> Estrategia: Incentivos .....	117
<b>Tabla 39</b> Estrategia: Porcentajes de incentivo por cumplimiento de meta en grupo .....	120
<b>Tabla 40</b> Estrategia: Formación.....	123
<b>Tabla 41</b> Estrategia: Participación .....	126
<b>Tabla 42</b> Cuestionario para evaluación de capacitaciones .....	130
<b>Tabla 43</b> Control de metas.....	131
<b>Tabla 44</b> Cronograma.....	133
<b>Tabla 45</b> Presupuesto de estrategia de Incentivos .....	134
<b>Tabla 46</b> Presupuesto de estrategia de Formación.....	134
<b>Tabla 47</b> Presupuesto de estrategia de Participación .....	135
<b>Tabla 48</b> Presupuesto total.....	135

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Análisis de Factores Motivacionales de los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018. ....	74
<b>Figura 2</b> Análisis de Factores Motivacionales según la dimensión motivación intrínseca en los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018. ....	75
<b>Figura 3</b> Análisis de Factores Motivacionales según la dimensión motivación extrínseca en los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018. ....	76
<b>Figura 4</b> Análisis del Nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018. ....	77
<b>Figura 5</b> Análisis de Desempeño Laboral según la dimensión eficiencia en los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018. ....	78
<b>Figura 6</b> Análisis de Desempeño Laboral según la dimensión eficacia en los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018. .	79
<b>Figura 7</b> Análisis de Desempeño Laboral según la dimensión clima organizacional en los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018. ....	80
<b>Figura 8</b> Distribución de la población según la edad. ....	81
<b>Figura 9</b> Distribución de la población según el sexo. ....	82
<b>Figura 10</b> Distribución de la población según hayan recibido algún reconocimiento durante el tiempo de trabajo. ....	83
<b>Figura 11</b> Distribución de la población según la existencia de oportunidades de mejora profesional que hayan percibido en el trabajo. ....	84
<b>Figura 12</b> Distribución de la población según la percepción del apoyo recibido durante alguna dificultad en el trabajo ....	85
<b>Figura 13</b> Distribución de la población según la percepción de la responsabilidad de los trabajadores para la ejecución de sus labores. ....	86
<b>Figura 14</b> Distribución de la población según el goce de autonomía que tienen los	

trabajadores para el desarrollo del trabajo.....	87
<b>Figura 15</b> Distribución de la población según la contribución del trabajo al crecimiento personal de los colaboradores.....	88
<b>Figura 16</b> Distribución de la población según la afiliación que realizan los colaboradores con sus compañeros de trabajo .....	89
<b>Figura 17</b> Distribución de la población según la capacitación recibida por la empresa. ....	90
<b>Figura 18</b> Distribución de la población según la manera como han recibido beneficios por parte de la empresa.....	91
<b>Figura 19</b> Distribución de la población según la manera cómo perciben que las políticas empresariales que maneja la organización son las adecuadas para el desarrollo del trabajo .....	92
<b>Figura 20</b> Distribución de la población según la manera cómo perciben si el ambiente físico donde desarrollan sus actividades cuenta con todas las condiciones. ....	93
<b>Figura 21</b> Distribución de la población según la manera cómo perciben si la empresa le brinda seguridad y/o estabilidad laboral. ....	94
<b>Figura 22</b> Distribución de la población según la manera cómo perciben que el liderazgo favorecerá la motivación del trabajador.....	95
<b>Figura 23</b> Distribución de la población según la manera cómo perciben que mantener relaciones interpersonales optimas, contribuirá a mantener un ambiente laboral excelente	96
<b>Figura 24</b> Distribución de la población según la frecuencia que consideran adecuada para la evaluación de desempeño laboral de los trabajadores.....	97
<b>Figura 25</b> Distribución de la población según la manera cómo perciben que los resultados obtenidos por su trabajo son la consecuencia de todo su esfuerzo. ....	98
<b>Figura 26</b> Distribución de la población según la percepción de la importancia del compromiso para la consecución de las metas propuestas.....	99
<b>Figura 27</b> Distribución de la población según la manera cómo perciben que lograr los objetivos de la empresa sea también conseguir los propios .....	100
<b>Figura 28</b> Distribución de la población según la manera cómo perciben la importancia de la planificación para el desarrollo del trabajo.....	101

<b>Figura 29</b> Distribución de la población según la manera cómo perciben la importancia de la organización para el logro de los objetivos propuestos.....	102
<b>Figura 30</b> Distribución de la población según la manera cómo perciben el valor de la confianza para mejorar el ambiente laboral .....	103
<b>Figura 31</b> Distribución de la población según la satisfacción con el trabajo percibida ....	104
<b>Figura 32</b> Distribución de la población según la percepción de la actitud que debe poseer el trabajador .....	105
<b>Figura 33.</b> Aplicación del instrumento de investigación al personal especializado de Multiservicios Médicos Galenos EIRL – Chepén. ....	176
<b>Figura 34.</b> Aplicación del instrumento de investigación al personal administrativo y de farmacia de Multiservicios Médicos Galenos EIRL – Chepén. ....	177
<b>Figura 35.</b> Organigrama de Empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL – Chepén.	178

## **I. INTRODUCCIÓN**

La motivación laboral desde siempre es un aspecto que nunca debe faltar entre los empleados. Supone un cambio cualitativo a la hora de llevar a cabo un trabajo, pero también como forma de mantener un ambiente agradable y proactivo. Por ello, es que la motivación del empleado es la clave del éxito y los máximos beneficios económicos.

Como se observa, en la actualidad la motivación de los trabajadores y su influencia en el desempeño laboral, viene cobrando mayor importancia en las organizaciones, debido a que es uno de los recursos más importantes y diferenciador con los que cuenta una organización. En el sector privado, también se refleja la preocupación de los directivos por fortalecer las debilidades que puedan encontrarse en sus colaboradores, por lo que muestran gran interés en mantener una evaluación permanente de aquellos factores que inciden en el nivel de productividad o rendimiento que muestren sus colaboradores, lo cual ayudará a contribuir en la mejora de los productos o servicios brindados a sus clientes.

El presente estudio tiene como objetivo determinar la influencia que tienen los factores motivacionales en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén - 2018.

Para el proceso de recolección de información se valió de la técnica de la encuesta por medio del instrumento cuestionario. La población estuvo compuesta por todos los colaboradores de la empresa, a los cuales se les aplicó el cuestionario, luego se procedió a tabular en una base de datos del programa SPSS versión 24 y el sistema operativo Microsoft office Excel, de los cuales se consideró las frecuencias para obtener los niveles de cada una de las variables con sus respectivas dimensiones e indicadores.

El capítulo I contiene la situación problemática a nivel internacional, nacional y local, los estudios previos en distintos contextos: internacional, nacional y local, además de la formulación del problema, justificación e importancia, hipótesis y objetivos.

En el capítulo II se muestra, tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, operacionalización, técnicas e instrumentos de recolección de datos, el análisis estadístico de datos, método y los criterios éticos y de rigor científico.

El capítulo III, se basa en las tablas y gráficos, la discusión de resultados y se plantea la propuesta respectiva a la investigación.

Y en el capítulo IV se presentan las conclusiones y recomendaciones del estudio realizado.

## **1.1. Realidad Problemática.**

### **Contexto Internacional**

Córdoba (2017) en Costa Rica, en su artículo denominado Claves de la Gestión del Desempeño: Liderazgo, competencias y resultados, argumenta que obtener los resultados deseados por las organizaciones depende de poder alinear e integrar el trabajo de los colaboradores con la estrategia previamente definida. Para ello, deben incorporarse procesos de gestión del desempeño que están en la base del cumplimiento individual y colectivo dentro de toda organización. Las personas, los equipos y la organización como un todo contribuyen a la estrategia y están obligados a dar cuentas por sus compromisos de resultado; lo cual se asocia a la comprensión de su lugar, la disponibilidad de recursos y la retroalimentación efectiva que sirva para eliminar obstáculos, aprender y mejorar de manera constante.

*Es claro que para que las organizaciones alcancen los objetivos propuestos debe incorporar el trabajo de sus colaboradores a la estrategia definida previamente de la empresa, debido a que así integra el trabajo que realiza cada uno y lo hace valioso y útil para lograr la meta.*

Villacis (2017) en México, en su artículo titulado 5 pasos para realizar una evaluación del desempeño laboral en tu empresa, revela que cada integrante de un equipo de trabajo tiene competencias especiales que si se utilizan correctamente te pueden llevar a alcanzar tus metas. Asimismo, manifiesta que un sistema de evaluación del desempeño tiene como propósito lograr un rendimiento superior en sus trabajadores, que se vea reflejado en los resultados de su empresa y en la propia satisfacción profesional de cada colaborador.

*Lo antes citado resulta muy importante para las organizaciones ya que se debe realizar evaluaciones de desempeño de sus colaboradores con el fin de mejorar el rendimiento de cada uno de ellos, fortaleciendo aquellos criterios que resulten buenos y mejorando los que presenten debilidades.*

Ara (2016) en España, en su artículo titulado La motivación: clave para alcanzar el éxito empresarial, afirma que un trabajador motivado es un trabajador productivo. La motivación es clave para alcanzar el éxito empresarial, y es que cuanto más cómodos, felices y con ganas se encuentren tus empleados, mayor será su rendimiento. Un trabajador motivado se siente con energía, ganas y predisposición para desempeñar su labor diaria de

la mejor manera posible. De este modo, su eficiencia repercutirá en los resultados del equipo de trabajo y, si el grupo se muestra con la misma actitud, todo fluirá hacia el éxito empresarial, pudiendo alcanzar esas metas que se establecieron previamente. Un empleado motivado rendirá hasta un 50% más que uno que no lo esté.

*Como se manifiesta, los resultados de un trabajador motivado son mucho más valiosos, debido a que la actitud positiva que muestre hará que realice su trabajo de la mejor manera; por lo que es necesario que las empresas trabajen por fortalecer capacidades y motivación de sus empleados.*

Valenzuela (2015) en España, en su artículo denominado 10 motivos para hacer una evaluación de desempeño, argumenta que implantar procesos de evaluación de desempeño en las organizaciones y que éstos sean agenciados de manera efectiva y acorde a los avances tecnológicos que existen actualmente es de vital importancia. Todas las organizaciones podrían mejorar considerablemente su competitividad incorporando un sistema para la medición del desempeño de los colaboradores que las integran. Un sistema para que la empresa y el propio empleado pueda medir de manera recurrente el resultado del trabajo que se va realizando nos motiva a mejorar, a tener claro qué se espera de nosotros y a tomar las mejores decisiones en base a criterios objetivos.

*Respecto a lo citado líneas arriba, los avances tecnológicos y la manera eficiente de gestionar un sistema de evaluación conllevaran a obtener mejores resultados en cuanto a determinar el nivel de rendimiento de los trabajadores.*

Ramos (2015) en España, en su artículo que lleva por título De qué hablamos cuando hablamos de rendimiento laboral, alega que cuando se evalúa el rendimiento laboral se han de tener en cuenta criterios para evaluar el resultado del trabajo o cómo se hace ese trabajo. Cada organización debe definir qué es lo que es relevante para ellos teniendo en cuenta el desempeño de la tarea, el contextual o comportamientos contraproducentes.

*Es importante señalar que cada organización debe delimitar los parámetros en los cuales se han de llevar a cabo las evaluaciones a su personal, para ir acorde con los objetivos que persigue la organización.*

## Contexto Nacional

El diagnóstico que se realice a las gestiones realizadas dentro de una organización deben de tener objetivos claros como un análisis interno y externo, donde se determine la problemática organizacional, sus fortalezas y debilidades, así como oportunidades y amenazas que hoy se registran, para poder cambiarlas o fortalecerlas.

Guevara (2018) en la ciudad de Trujillo, en su artículo denominado La importancia de la Motivación laboral, hace hincapié en que los resultados obtenidos en una empresa, ya sean positivos o no, dependen del activo intangible más importante: el capital humano. Los colaboradores dentro de una organización toman decisiones y ejecutan acciones para poder lograr los objetivos planteados, por ello, son el factor clave que va a determinar el éxito de una organización. Sin embargo, existen muchos casos en los que las empresas cuentan con excelentes profesionales, reconocidos especialistas; pero los resultados no son necesariamente los esperados y no porque los colaboradores sean incompetentes, sino porque no están motivados e identificados con la empresa. De ahí la importancia de crear e incentivar estrategias para que las personas se sientan cómodas. Las empresas se deben esforzar por motivar y fidelizar a sus colaboradores. Un colaborador motivado es capaz de realizar mejor sus tareas y obtener resultados outstanding (sobresalientes), ya que siente que su plan estratégico personal está alineado con el plan estratégico organizacional. Entonces, no solo se esmera por cumplir los objetivos de la organización, sino que, al priorizar el logro de sus propios objetivos, logra también los de la empresa. De esta manera, constituye el éxito de toda organización el lograr que sus colaboradores sientan que los objetivos de ésta se alinean con sus propios objetivos personales y profesionales, capaces de satisfacer sus necesidades y llenar sus expectativas. Finalmente, la importancia de mantener motivadas a las personas es porque al valorarlas, estas crean valor en la organización. Cabe recalcar que el capital humano son las personas que poseen competencias, experiencia y conductas o comportamientos ubicados estratégicamente en la organización valor en la empresa.

*Son exactamente las personas quienes diferencian a una organización de la otra y es el capital humano quien determina la competitividad de una empresa, debido a que son ellos quienes realizan el trabajo y si estos están realmente motivados, pues se van a conseguir los mejores resultados posibles.*

Cáceres (2017) en la ciudad de Piura, en su artículo denominado Un trabajador motivado es clave en la organización, dogmatiza que la gestión del talento humano, consiste en trabajar correctamente en la generación de un buen clima laboral y en la motivación de cada colaborador. Así, la motivación del personal cobra especial interés en las organizaciones y esta puede ejecutarse de diferentes modos. No es una sorpresa entonces que las empresas con mayor valor en el mundo tengan el foco en la satisfacción de su talento humano. Si bien la capacitación mediante cursos, talleres, seminarios generan motivación en el trabajador, el objetivo real de la capacitación es cubrir las brechas de desempeño detectadas en la evaluación individual. Las empresas de hoy tienen una variedad de herramientas para medir el desempeño humano, que todas las organizaciones deberían evaluar y empezar a utilizar. Estos son hoy los instrumentos más acertados para tener respuestas sobre el estado real de la organización y así evaluar y proponer los cambios o mejoras que conducirán al éxito.

*Una verdadera motivación hace que el trabajador sienta que es parte de la empresa y que su trabajo aporta en gran medida a los logros que se pueda alcanzar, de esta manera formamos colaboradores comprometidos, seguros, retadores, impulsores y amantes de su trabajo.*

Zapata (2017) en la ciudad de Lima, su artículo titulado Clima laboral y motivación, menciona que el estudio del clima es una herramienta de escucha y de motivación, una inversión que debería formar parte del programa de calidad total de la empresa. Permite conocer las opiniones y percepciones del personal sobre los aspectos más relevantes que afectan a su bienestar y que afectan a la calidad del producto.

*Un clima laboral adecuado, será un gran aporte para un trabajador, ya que no solo es necesario para su buen desenvolvimiento, si no que aporta en la motivación del trabajador y en los resultados del trabajo que este muestre.*

Sánchez (2017) en la ciudad de Lima, en su artículo titulado Por qué evaluar la cultura organizacional, indica que cuando una organización necesita mejorar, incrementar su productividad o incursionar en nuevos mercados, resulta fundamental evaluar su cultura organizacional, ya que este factor engloba diversos aspectos como valores, incentivos, desarrollo, misión, recursos humanos, entre otros. La forma de trabajo en este caso viene desde los líderes y de cómo estos mantienen a su personal enfocado en los resultados que se desean alcanzar, siendo uno de los mayores retos de las empresas.

*El artículo citado anteriormente trata de darnos a conocer que las empresas para ser exitosas deben de ir evaluando desde sus formas de trabajar, manejo de situaciones, actitudes, hasta los más mínimos detalles, debido a que todo forma un conjunto y se relaciona de muchas formas, siendo imprescindible que el factor humano sea uno de los factores de mayor atención por ser un recurso cambiante y vulnerable.*

Infante (2016) en la ciudad de Lima, en su artículo denominado Cómo mejorar el desempeño laboral en dos segundos, indica que la postura es más importante de lo que cree. De hecho, existe evidencia de que ya sea que se siente con la espalda recta o encorvada, la postura afecta la calidad de su trabajo. Dependiendo de la postura que uno mantenga, podría haber grandes diferencias en la forma en la que su cuerpo funciona, lo que podría tener importantes implicaciones para quienes trabajan en oficinas y están buscando mejorar su productividad.

*De esta manera, se puede comprender que existen muchos factores que afectan el rendimiento de los trabajadores, debiendo ser esto una preocupación constante por los directivos de las organizaciones para ofrecer condiciones laborales adecuadas en las que los trabajadores puedan trabajar cómodamente.*

### **Contexto Local**

Multiservicios Médicos Galenos EIRL, es una empresa dedicada a prestar servicios para la salud humana, fundada el 16 de mayo del 2012 en carretera Panamericana Norte N°408 del Centro Poblado de Pacanguilla, Distrito de Pacanga, Provincia Chepén del Departamento de La Libertad.

Su fundador el médico cirujano Heber Manuel Mendoza Cotrina en colaboración con su esposa la Médico Tecnóloga Lic. María Sánchez Vásquez, quienes luego de egresar de la universidad apuestan por crear un consultorio y una toma de muestras para laboratorio clínico bajo responsabilidad de ambos profesionales, pasando posteriormente a constituir Multiservicios Médicos Galenos EIRL. Después de aproximadamente un año constituyen la primera Botica Galenos en el C.P. Pacanguilla.

En el año 2015 se enfrentó un nuevo reto, la apertura del Centro Médico Galenos en la ciudad de Chepén para brindar servicios especializados, contando para ello con un staff de médicos especialistas, servicio de laboratorio clínico y anatomía patológica, servicio de rayos X, ecografías, entre otros.

De acuerdo a los servicios ofrecidos, la empresa debe poseer colaboradores bien capacitados y motivados para atender los requerimientos de los clientes de la manera más adecuada. Asimismo, es necesario que su rendimiento laboral sea eficiente para poder llegar a cumplir con los objetivos de la organización y sobre todo trabajar para brindar una adecuada atención a las personas que accedan al servicio.

Entre las principales dificultades encontradas respecto a la motivación de los trabajadores de Multiservicios Médicos Galenos EIRL, es que existe una percepción por parte de la gerencia en cuanto a diversos factores como el nivel de tardanzas reflejadas en su horario de trabajo, el grado de compañerismo entre los trabajadores, la afiliación con el grupo de trabajo, la confianza entre las personas, entre otros. Esta percepción se refleja en la manera que tienen algunos trabajadores para atender y responder a las exigencias dadas por los clientes.

También se conoce que la organización viene teniendo preocupación por realizar pruebas de conocimientos y/o psicológicas para conocer el estado emocional de sus trabajadores y determinar si existen factores que afecten su rendimiento laboral.

Finalmente, la capacitación para el personal en temas relacionados al trabajo es un tema de interés también para la gerencia, implementando estrategias de motivación que los incentive a trabajar cada día por mejorar y brindar un buen servicio al ciudadano. En este sentido, son estas dificultades las que conllevan a analizar la motivación y desempeño de la organización.

## **1.2. Trabajos Previos.**

### **Contexto Internacional**

Vásquez (2018), en la ciudad de Quetzaltenango – Guatemala, en su tesis denominada: “Motivación Intrínseca y Productividad Laboral de los agentes de la PMT de la Municipalidad de San Pedro de Sacatepequez, San Marcos”, tuvo como objetivo general establecer la relación de la motivación intrínseca con la productividad laboral de los agentes de la PMT de la Municipalidad de San Pedro de Sacatepequez, San Marcos. Contó con una población de 42 participantes, siendo la totalidad de los agentes que integran el departamento de Policía Municipal de Transito de la municipalidad en cuestión. Las conclusiones a las que llegó la investigación son las siguientes: La Motivación intrínseca se relaciona de manera significativa con la productividad laboral de los agentes de la

policía municipal, debido a que en todas las funciones que realizan poseen sentido de trabajo, la misma que hace que sean efectivos. Asimismo, se identificó la referida motivación en los agentes, ya que su trabajo significa mucho para ellos. Del mismo modo, se concluyó que la Motivación intrínseca que manifiestan los agentes es de tipo progresista, ya que siempre quieren avanzar en una institución de provecho, teniendo la seguridad de hacer las cosas bien. Se identificó que la productividad laboral de los agentes de la policía municipal es significativa, por el cumplimiento efectivo de los procedimientos que les establece su institución.

*Esta investigación nos muestra claramente como los factores intrínsecos o internos son los que predominan en una persona para estar realmente motivado, teniendo claro cómo se preocupan por siempre mejorar donde se encuentren, creando valor a su trabajo y buscando hacer siempre bien su trabajo. Asimismo, se muestra como es significativa para ellos el tener sus funciones claras, lo cual ayuda a trabajar en equipo buscando el bien común y organizacional.*

Hernández (2017), en la ciudad de Bogotá – Colombia, en su tesis titulada: “Factores Motivacionales asociados a la Motivación Laboral y Satisfacción en profesionales de la escuela de Postgrado FAC-Muestra AS Comando, Bogotá – Colombia”, tuvo como objetivo general identificar los factores asociados a la motivación laboral por medio de tres dimensiones motivacionales de los profesionales de la escuela de Postgrado de la FAC. La población y/o muestra utilizada en el estudio estuvo conformada por 29 profesionales seleccionados de manera informal y por conveniencia pertenecientes a la referida escuela. Las conclusiones a las que llegó el presente estudio fueron las siguientes: Se evidenció que los factores asociados al perfil motivacional están acorde a la estrategia que tiene la escuela de postgrado, el cual se centra en concientizarla necesidad de desarrollar condiciones de liderazgo ético, moral y profesional, por lo que los puntajes observados son los normales, dando como resultado que la formación brindada y las necesidades de motivación están satisfechas, así como la capacitación que les permite tener una cobertura amplia en su desarrollo profesional. Otra de las conclusiones a las que se llegó fue que los factores asociados a la motivación en las tres dimensiones, se presentó a reconocimiento con un 59% perteneciente a condiciones motivaciones internas; la segunda dimensión de medios preferidos obtuvo un 58% la retribución y en cuanto a las condiciones motivaciones externas se obtuvo un 60% indicando otras dimensiones, siendo el salario la condición más resaltante para la motivación.

*De acuerdo a lo anteriormente descrito, la investigación plasmada refleja que para los profesionales de la escuela de postgrado, se cuenta con los factores motivaciones adecuados para su desarrollo profesional y productivo, siendo un importante factor reflejado el sueldo recibido por sus funciones, pero que dentro de todo la escuela cumple bien con sus necesidades motivaciones.*

Cuadro y Bustamante (2017), en la ciudad de Cartagena de Indias – Colombia, en su tesis denominada: “Factores que afectan la motivación laboral de los trabajadores de Agrojemur SAS, en la ciudad de Cartagena de Indias”, tuvieron como objetivo general identificar los factores que afectan la motivación laboral de los trabajadores de Agrojemur SAS, a través de la evaluación de las condiciones motivacionales internas y externas. La población y muestra de la investigación fue de 31 empleados que laboran en la organización. Las conclusiones a las que se llegó en la presente investigación son las siguientes: los aspectos laborales que poseen los trabajadores de la empresa radican en tener ingresos entre \$500.00 a \$1,000.00 dólares, ejercer un buen cargo, tener contrato indefinido, recibir prestaciones sociales, entre otros. Asimismo, el estudio arrojó que dentro de las condiciones motivacionales internas tuvo mayor peso el factor afiliación, lo cual refleja que el trabajador se preocupaba por mantener buenas relaciones de trabajo. Como parte de los medios preferidos, se concluyó que la dedicación a la tarea es la más importante y dentro de las condiciones motivaciones externas, predominó el salario como motivante de mayor influencia en los trabajadores.

*De lo anterior, se puede determinar que los colaboradores exigían muchos factores para ejercer sus funciones tales como salario y otras condiciones y que de acuerdo a las dimensiones estudiadas los factores con mayor predominio para obtener trabajadores motivados son afiliación con las personas y el medio, la dedicación a las funciones y el sueldo, lo cual indica que el recurso humano tiene distintas percepciones y es cambiante en cuanto a su rol dentro de una organización.*

Castro (2016), en el Estado de San Luis de Potosí – México, en su tesis denominada: “El Papel de los Valores hacia el trabajo en la Motivación Laboral y el Desempeño de Trabajadores de Pymes Potosinas”. El objetivo general de la investigación fue determinar la influencia de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de trabajadores de PYMES potosinas para conocer el impacto que tienen los valores sobre los empleados y permitir que las empresas pueden entender el comportamiento humano. La investigación se llevó a cabo en tres empresas del sector

metal mecánico, ubicadas en la ciudad de San Luis Potosí, concretamente de la Zona Industrial. En dichas empresas laboran personal sindicalizado, empleados de confianza y personal subcontratado. Se tomó una muestra de 100 individuos de diferentes áreas administrativas. De acuerdo a los resultados obtenidos se concluyó lo siguiente: En general, los resultados corroboran las hipótesis planteadas en el modelo de investigación, respecto a la relación entre los valores hacia el trabajo, la motivación laboral y el desempeño adaptativo. A continuación, se discuten los resultados y las implicaciones de estos hallazgos para la literatura sobre las variables estudiadas. Primero, los resultados ofrecen apoyo empírico a la hipótesis 1 sobre la relación positiva entre los valores hacia el trabajo y la motivación laboral. En el presente trabajo se muestra una relación positiva entre los valores y la motivación laboral. Segundo, los resultados obtenidos evidencian la relación entre los valores hacia el trabajo y el desempeño laboral de trabajadores de pymes potosinas (hipótesis 2). Entonces, se puede garantizar que los valores norman la conducta del hombre. Es por eso que las organizaciones actuales necesitan atraer talento humano con valores sólidos como la lealtad, honestidad, respeto, sinceridad y solidaridad, entre muchos otros, los cuales tendrán un efecto positivo en su desempeño laboral. La función de los recursos humanos en una organización, es maximizar las aportaciones de los empleados a los objetivos de la empresa; las evaluaciones del desempeño del empleado en el trabajo pueden jugar un papel fundamental en el logro de esta función. En segundo lugar, mejoran la calidad de las decisiones individuales. Una precisa retroalimentación en el desempeño, es un componente importante del éxito en la capacitación, y proporciona información crítica para que se conformen autoevaluaciones realistas en el lugar de trabajo. La retroalimentación en el desempeño, también es clave para mantener altos niveles de motivación laboral. Para la presente investigación, de acuerdo a los resultados, los empleados tienen los valores más presentes en lo relativo a apertura al cambio y auto-trascender, retos en la vida y tener una estimulación para poder activarse, así como tener control de las labores que realizan. Buscan también ejercer un control en sus actividades y tomar decisiones; así como tener la oportunidad de explorar. En cuanto a la parte de auto-trascender, los empleados están buscando un ambiente donde haya bienestar y que exista la tolerancia, el aprecio y la comprensión; tienen un gran interés porque la armonía persista. En sí, los trabajadores encuestados en este estudio, son trabajadores que buscan el bien común. Los resultados encontrados permiten determinar que es necesario que las empresas donde laboran permitan a los empleados desarrollarse en sus actividades, que se les

permita hacer tareas donde puedan opinar y aportar conocimientos, realizar múltiples actividades para promover la variedad de trabajo y de igual manera que se les pongan objetivos que impliquen un reto para ellos.

Sobre la motivación, los resultados obtenidos demuestran que los empleados encuestados tienen una mayor motivación intrínseca, lo que nos indica que los empleados tienen interés por las actividades que están haciendo. En segundo plano, se tiene la regulación identificada, lo que nos indica que los trabajadores han encontrado en su lugar de trabajo una relación estrecha entre sus valores y entre las tareas que llevan a cabo; en tercer lugar, se encuentra que los empleados a pesar de que no concuerdan con alguno de los valores de la empresa, los han tomado como suyos. Al ser la desmotivación y la regulación externa los valores más bajos, nos demuestra que los empleados no buscan obtener premios o incentivos o que no basan su motivación en el hecho de que haya castigos y debido a los castigos a los que se puedan enfrentar realicen las tareas diarias. Las empresas donde trabajan los empleados encuestados, deben tomar muy en cuenta que sus trabajadores no necesitan que se les dé un reconocimiento o castigos para motivarse en sus actividades lo que repercutiría en un mejor desempeño, sino que son empleados que están buscando disfrutar de la actividad que realizan. Demandan actividades que tengan retos, que sean versátiles y tareas donde puedan opinar y tomar decisiones.

*La toma de decisiones, iniciativa propia, aportaciones constantes, son indicativos de que una persona se encuentra motivada para desarrollar algún tipo de actividad y sobre todo que buscan que sus empleadores les brinden la oportunidad de opinar y ser parte de todo lo que se realiza en conjunto para lograr las metas.*

Sum (2015), en Quetzaltenango – Guatemala en su tesis denominada: “Motivación y Desempeño Laboral del Personal Administrativo de una empresa de alimentos de la Zona 1 de Quetzaltenango”. La investigación tuvo como finalidad establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. Para la realización del estudio la población la componen treinta y cuatro colaboradores del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, son 12 mujeres y 22 hombres comprendidos entre las edades de 18 a 44 años. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: La motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. La motivación produce en el personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, realizar las

actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo, y que ellos se sientan satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral. Se verificó que los colaboradores reciben una felicitación por parte de sus superiores al realizar correctamente su trabajo, lo que ayuda a que ellos tengan un desempeño laboral bueno para realizar sus actividades.

*La investigación citada anteriormente, nos presenta una similitud muy importante que se debe analizar y relacionar con la investigación planteada en el presente estudio; ya que mediante una adecuada gestión de la motivación de los colaboradores se logra un excelente rendimiento laboral, lo cual crea muchos beneficios para la empresa o entidad. En este contexto, la motivación y la gestión de la evaluación se relacionan, porque en la evaluación se logra determinar el grado de motivación o los factores que contribuyen de manera positiva o negativa en el rendimiento de los trabajadores.*

Lagos (2015), en Chillán – Chile, en su tesis titulada: “La Motivación Laboral y su Incidencia en el desempeño organizacional en empresas Copelec”, tuvo como objetivo general analizar los factores motivacionales en empresas Copelec según la teoría de motivación e higiene de Herzberg. La población del estudio está conformada por todos los trabajadores administrativos que laboran en un total de 75 personas. El estudio llegó a las conclusiones siguientes: Se considera como una alta motivación respecto a los factores intrínsecos o motivadores, ya que se afirma que mientras más responsabilidades y experiencias de logros posean los empleados mayor será su motivación en el área laboral, debido a que un 60% responde que ejecuta sus actividades en el tiempo solicitado por su Jefe directo de manera excelente, mientras que un 40% contestan que las realizan cumpliendo con todos los requisitos. Asimismo, refiere que existe una alta motivación en los factores intrínsecos en la mayoría de la población debido a que los empleados cumplen con sus actividades y responsabilidades adecuadamente y se sienten identificados con todas éstas porque están directamente relacionadas con el cargo que desempeñan en la organización, ya que un 78% afirman estar de acuerdo en su totalidad con la relación que tienen las tareas que ejecutan con el cargo que desempeñan, el 8% indica estar medianamente de acuerdo y un 14% considera que sus tareas no están en lo absoluto relacionadas con el cargo.

*Esta investigación nos muestra que los empleados mientras mayor responsabilidad de sus funciones sienten mayor es el grado de motivación que sienten y porque además las tareas encomendadas están relacionadas con su puesto, lo cual de acuerdo a su*

*percepción es bueno, siendo indicativo que los factores intrínsecos tienen influencia positiva.*

Montenegro (2015), en la ciudad de Matagalpa – Nicaragua, en su tesis denominada: Influencia de la motivación en la eficiencia productiva de los trabajadores de la empresa “Panadería y Repostería Belén” en el municipio de Matagalpa en el II semestre del año 2015, tuvo como objetivo general analizar la influencia que ejerce la motivación en la eficiencia productiva de los trabajadores de la panadería. La población manejada en la investigación estuvo conformada por los 18 trabajadores de la empresa, llegando así a las siguientes conclusiones: los factores motivacionales encontrados en la empresa son el pago salarial equitativo, beneficios brindados aparte del sueldo, así como la participación en la toma de decisiones de la organización. Otra de las conclusiones fue que la motivación aplicada ha influido significativamente en la jornada laboral, mostrando eficiencia y disponibilidad frente al trabajo, aumentando significativamente la producción.

*En la investigación citada, se puede determinar que a los trabajadores les aumenta la motivación contar con un sueldo justo de acuerdo a las funciones que realizan, aparte de gozar de beneficios que no están incluidos en su sueldo, creando un ambiente bueno de trabajo, lo cual significa que el trabajo de esta manera, conllevara a lograr los resultados esperados por la empresa.*

### **Contexto Nacional**

Serrano (2016), en Lima – Perú, en su tesis titulada: “Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la Municipalidad Distrital de Carabayllo”, tuvo como objetivo general determinar cuáles son los factores motivacionales que influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores de Contrato Administrativo de Servicios – CAS de la Municipalidad Distrital de Carabayllo. La población del estudio está formada por 823 trabajadores de los cuales se tomó como muestra 104 trabajadores CAS. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: Los resultados reflejan que los colaboradores poseen necesidades de tipo económico y de estímulo por parte de la institución, demostrando que no existe un alto nivel de motivación, debido a que la empresa solo busca la productividad sin tener en cuenta la motivación de su personal. Otra de las conclusiones a las que se llegó es que existen diferentes puntos de vista en cuanto a la influencia de los factores extrínsecos e intrínsecos, siendo ambos factores de influencia en la motivación. Asimismo, se concluyó que las personas deben

desarrollar su automotivación, para que se les retribuya sus esfuerzos con recompensas justas y oportunas.

*La investigación citada nos muestra que en todas las investigaciones no siempre dan el mismo resultado. Existen empresas que solo se enfocan en las cantidades de producción y no toman en cuenta al recurso humano, dejando de lado su factor motivacional, debilidades que al pasar del tiempo serán notorias, ya que si no se fortalecen los trabajadores en determinado tiempo no se sentirán a gusto trabajando en ese lugar, no se identificarán con la organización y no darán todo su esfuerzo por cumplir sus labores con gusto y buscando un fin común.*

Pizarro (2016), en Tarapoto – Perú, en su tesis denominada: “Satisfacción Laboral y su Relación con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la Ciudad de Chachapoyas, Año 2016, cuyo objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016. La población tiene un universo de 42 trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel y la muestra de estudio se ha tomado el 100% de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel. Esta investigación tuvo las siguientes conclusiones: Como conclusión general, con respecto al objetivo general se asume que existe una correlación significativa media entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel 2016. Respecto al primer objetivo específico, la iniciativa laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel el 28.6% de los colaboradores considera que existe un nivel bajo en dicha dimensión, dado que en la institución no se muestran el deseo por parte de los trabajadores hacia el crecimiento de la institución. Los factores considerados para determinar dichas condiciones son: crecimiento laboral en la institución, iniciativa propia laboral en ausencia del director y/o supervisor, iniciativa propia en plantear ideas claras de lo que se quiere y se debe hacer en el área asignada, iniciativas de enseñanza a los alumnos fuera del horario establecido, iniciativa en presentar una buena imagen personal y participar en entrenamiento profesional. Respecto al segundo objetivo específico, el trabajo en equipo se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel. El 24% de los colaboradores considera

que existe un nivel bajo en dicha dimensión. Ello muestra que para algunos trabajadores no se muestra mucha importancia en el trabajo en equipo. Los factores considerados son: el trabajo en equipo con alumnos y compañeros de trabajo, se apoya a directores en la solución de problemas y Se apoya a directores y jefes en la toma de decisiones de la institución. Respecto al tercer objetivo específico, cooperación con los colaboradores se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel. El 24% de los colaboradores considera que existe un nivel bajo en dicha dimensión. Los factores considerados son: es cordial y amable con sus compañeros de trabajo, coopera y apoya a sus compañeros de trabajo cuando este se encuentra en problemas, hay buen fluido de comunicación con sus compañeros de trabajo, comparte conocimientos con sus compañeros de trabajo y ayuda usted a compañeros de trabajo al logro de resultados en la institución.

Respecto a la variable Satisfacción laboral, se ha logrado identificar que los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel, la califican como medio alto, dicho de otro modo, que no es tan alta ni tan baja la satisfacción que experimentan los colaboradores de la institución, y que se ven manifestados a las actividades desarrolladas, así también en la participación o integración, decisiones y comunicación en el trabajo y el reconocimiento institucional. Por todo lo anteriormente expresado, se concluye que existe una vinculación media de causa-efecto y que debe realizarse mejoras de las condiciones en evaluación y con niveles medio-bajo, y los cuales servirá para el Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel., para influenciar en la satisfacción laboral y tener un efecto en el desempeño laboral de cada uno de los colaboradores.

*La satisfacción laboral debe ser positiva para que el desempeño refleje lo mismo y para eso las organizaciones deben trabajar arduamente y con programas de mejora para lograr cambiar la percepción de sus trabajadores en relación al trabajo que realizan.*

López (2016), en Piura – Perú, en su tesis denominada: “Motivación Laboral de los Docentes de la I.E. Dos De Mayo de Villa Paccha - Distrito De Chulucanas, 2016”, cuyo objetivo general de la investigación fue caracterizar la motivación laboral de los docentes de la Institución Educativa Dos de Mayo de Villa Paccha – Chulucanas 2016. La población está representada por 24 docentes que laboran en el nivel secundario de la Institución Educativa “Dos de Mayo de Villa Paccha, ubicado en el distrito de Chulucanas, provincia de Morropón, departamento de Piura durante el año escolar 2016. La muestra se determinó

por muestreo no probabilístico, específicamente por muestreo intencional o por conveniencia, dado que se decidió recoger datos de la totalidad de la población. Esta investigación tuvo las siguientes conclusiones: En los docentes de educación secundaria de la I.E. Dos de mayo de Villa Paccha – Chulucanas 2016, se puede establecer que la motivación laboral docente, debe de ser atendida para que los maestros trabajen siempre buscando el bien común, y cuando se busca servir, los docentes estarían actuando motivados de forma trascendente en beneficio de la Institución Educativa Dos de Mayo y la comunidad. Y así evitan desarrollar las motivaciones de menor calidad (intrínseca y extrínseca), siendo estas las respuestas de los 24 docentes, el cual se evidencia en los ítems del instrumento utilizado. Los factores intrínsecos que motivan al docente de Educación secundaria de la IE “Dos de Mayo”, son aquellos que le ayudan a crecer y mejorar, es decir las opiniones o críticas constructivas, también las actividades asignadas a su puesto de trabajo, si son desafiantes mucho mejor, finalmente el cumplir con el horario establecido y demostrando puntualidad. Asimismo, al obtener un promedio mayor a 3 en esta dimensión, nos indica cierto grado de acuerdo con esta motivación. Esto significa que los profesores de la investigación poseen una tendencia innata a buscar la novedad y los retos, a ampliar y ejercitar las propias capacidades, a explorar y a aprender. Los factores extrínsecos que impulsan al docente de educación secundaria de la I.E. Dos de mayo de Paccha – Chulucanas, dentro de las 09 premisas y sus resultados demostrados, es que tienen buenas relaciones con sus compañeros de trabajo. Sin embargo muchas son las causas que no impulsan esta motivación extrínseca en los docentes y estas son, muy pocas oportunidades de capacitación pagadas, no hay recursos y equipos para trabajar, las condiciones de limpieza, salud e higiene no son buenas, la remuneración no es acorde al trabajo, disconformidad con los premios o incentivos que recibe, no recibe los beneficios de acuerdo a ley, no existen oportunidades de hacer carrera y desarrollarse y finalmente no le brindan formación /capacitación necesaria para desarrollarse como persona y profesional. Esto porque, el promedio para esta motivación es menor a tres, lo cual indica que los docentes que participan en esta investigación están en desacuerdo o muy en desacuerdo con el sueldo que reciben, así como con los premios o incentivos que reciben. Para la motivación Trascendente los resultados indicaron un promedio mayor a cuatro, siendo el más alto de los tres tipos de motivación estudiadas, lo cual indica que los docentes que participan en esta investigación tienen razones para fortalecer las creencias, valores y principios del individuo. En ese sentido, valores como la amistad, la solidaridad o el

servicio son algunas características de los profesores en beneficio de los demás. Son las profesoras las que tienen el mayor grado de motivación, siendo la motivación extrínseca donde la diferencia es mayor. Esto implica que los docentes varones tienen mayor desacuerdo en temas de salario e incentivos o premios. Respecto a la motivación intrínseca son los docentes nombrados los que perciben de mejor manera esa fuerza interna para realizar su trabajo por la inherente satisfacción que le produce realizarla. Para el caso de la motivación extrínseca y trascendente, son los docentes contratados los que presentan mayor grado de motivación siendo la mayor diferencia en la motivación extrínseca. Esto significa que para los docentes contratados la fuerza que los motiva a realizar su trabajo está en elementos externos como salario, premios o incentivos. Son los docentes con el grado académico de magister los que tienen el nivel de motivación más alto en las tres motivaciones estudiadas, siendo la motivación trascendente la que predomina.

*La investigación muestra un grado de motivación mayor en personal contratado que en personal permanente, lo cual no es buen indicador, debido a que todos los trabajadores deben sentir ese sentido de pertenencia y compromiso para con el trabajo y la empresa donde lo realizan.*

Reátegui (2016), en Tarapoto – Perú, 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 del referido centro poblado. La investigación contó con una población y muestra de los 19 docentes que conforman la institución. El estudio llegó a las siguientes conclusiones: Infiere la motivación en el desempeño laboral en un 34% con un coeficiente de determinación de (0.338) de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, del Centro Poblado de Huingoyacu. Asimismo, se encuentra un coeficiente de correlación de Pearson de (0.581), indicando que existe una correlación media entre la Motivación con el desempeño laboral de los trabajadores. De igual forma se muestra un nivel de motivación de los trabajadores de la Institución Educativa es de 52% como “Malo”, 37% indicaron que el nivel de motivación es “Regular” y sólo un 11% de trabajadores indicaron que el nivel de su motivación es “Bueno”. Otra de las conclusiones a las que se arriba es que Existe relación entre la dimensión Condiciones de trabajo con el desempeño laboral en la Institución Educativa,

con un coeficiente de correlación de Pearson (0.237) el mismo indica una correlación baja.

*Según la investigación antes citada, existe una relación media entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de acuerdo a los parámetros utilizados, debido a que un gran porcentaje de la población del estudio revela una mala motivación por parte de la institución respecto a factores como sueldo y condiciones de trabajo.*

Supo y Choquepuma (2015), en Arequipa – Perú, en su tesis denominada: “Análisis de la Relación entre la Satisfacción Laboral y la Motivación que presenta el Personal de la Empresa Compartamos Financiera S.A. Arequipa 2015”, cuyo objetivo general de la investigación fue Analizar la relación entre la Satisfacción Laboral y la Motivación del personal de la empresa Compartamos Financiera S.A. Arequipa 2015. La población está conformada por el personal de las agencias de la empresa Compartamos Financiera S.A. que haciende a un Numero de 528 trabajadores. La muestra se determinó por muestreo no probabilístico, específicamente por muestreo intencional o por conveniencia, dado que se decidió recoger datos de la totalidad de la población. La muestra arroja un total de 223 unidades de estudio a las cuales se les aplicaran los instrumentos. Esta investigación tuvo las siguientes conclusiones: El nivel de satisfacción laboral reportada por los colaboradores de la empresa es de manera significativa baja en 48.88%, lo cual podría tener oportunidades de mejoría si se considera reformas en los aspectos implicados (condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desempeño de tareas, desarrollo personal y relación con la autoridad). El nivel de motivación reportada por los colaboradores de la empresa Compartamos Financiera S.A., se presenta en mayor porcentaje: regular en 40.36% y parcialmente alto en 36.32% lo cual nos indica un nivel medianamente aceptable pero que se podría mejorar dicho resultado si se le brinda la debida importancia a los factores implicados como son: logro, poder y afiliación. Al establecer la relación entre los factores de Satisfacción Laboral y la Motivación que presentan el personal de la empresa Compartamos Financiera S.A. se puede observar en los resultados al aplicar la prueba de Ji cuadrado con un nivel de confianza del 95%, que NO existe relación entre las variables, por lo que se afirma que NO hay relación significativa entre la satisfacción laboral y la motivación.

*Según la investigación plasmada no existe relación entre la satisfacción y la motivación laboral, debido a que manejan las variables de forma independiente no hallando relación alguna entre lo que le satisface al trabajador y lo que lo motiva a realizar mejor sus tareas.*

Quispe (2015), en Andahuaylas – Perú, en su tesis denominada: “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital De Pacucha, Andahuaylas, 2015”, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015. La población de esta investigación está conformada por el total de trabajadores de todos los niveles, que prestan servicios en la Municipalidad Distrital de Pacucha, quienes vienen laborando en las diferentes unidades, los cuales tienen diferentes niveles de instrucción (profesionales, auxiliares y técnicos). Siendo un total de 64 trabajadores y la muestra por ser una población pequeña, finita no se aplicaron criterios muestrales; por lo cual, se tomó la totalidad de la población como muestra de la Municipalidad Distrital de Pacucha. Esta investigación tuvo las siguientes conclusiones: Con relación al primer objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión comunicación interpersonal y productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas. Asimismo, la significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor  $<0.05$ . Con relación al segundo objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión autonomía para la toma de decisiones y productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Pacucha, En la tabla 14 la evidencia estadística de correlación es de 0.663, donde se demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor  $<0.05$ . Finalmente, con relación al objetivo general: Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral, En la tabla 12 la evidencia estadística de correlación es de 0.743, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, La significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor  $<0.05$ .

*La importancia de la comunicación interpersonal para la productividad laboral es determinante, debido a los resultados que muestra el estudio, es que tienen una relación directa y es vital que las municipalidades trabajen por mejorar la productividad de sus*

*colaboradores para mejorar el servicio brindado a los usuarios y población en general.*

Urteaga (2015), en Cajamarca – Perú, en su tesis llamada: “La Satisfacción Laboral y su Relación con la Motivación y la Rotación de Personal en mi Caja Cajamarca”. El objetivo general de la investigación fue conocer la relación que hay entre la satisfacción laboral con la motivación y la rotación de personal de Mi Caja Cajamarca. La población del estudio está conformada por los 81 trabajadores que laboran en la oficina central de Cajamarca de Mi Caja Cajamarca y se obtuvo una muestra de 67 trabajadores a encuestar. Esta investigación tuvo las siguientes conclusiones: Existe una regular satisfacción laboral ya que en promedio ponderado se tiene 3,32 que tiene una ligera tendencia a buena. Los factores que más influyeron por su calificación baja son: relaciones con la autoridad (2.99), las políticas administrativas (3.17) y las relaciones sociales (3.21). Existe una regular motivación laboral ya que en promedio ponderado se tiene 2.83. Los factores que más influyeron por su calificación baja son: autorrealización (2.66), involucramiento laboral (2.67) y la supervisión (2.75). La rotación de personal durante el periodo 2014, se manifiesta en las cifras emitidas por el área de recursos humanos que indica que ingresaron 80 trabajadores y salieron en total 95 trabajadores, lo cual se debe a que la satisfacción laboral es "regular" y por lo tanto el factor motivación laboral también es "regular", lo cual desencadena en una rotación de personal significativa y preocupante porque ello ocasiona que se tenga que estar constantemente capacitando al personal en las labores que van a desarrollar como parte de sus responsabilidades cotidianas. Según los resultados la "regular" satisfacción laboral manifestada por los trabajadores se ve reflejada en la "regular" motivación del personal y en la alta rotación de personal que es un problema porque implica estar preparando al personal nuevo en las tareas que le competen realizar en perjuicio de la productividad que debe buscarse en el trabajo para ser más competitivo. Los factores de la satisfacción que más influyeron en los resultados de la motivación y rotación del personal fueron: relaciones con la autoridad (2.99), las políticas administrativas (3.17) y las relaciones sociales (3.21).

*Se puede evidenciar que la satisfacción laboral va de la mano con la motivación, debido a que un trabajador insatisfecho es un trabajador desmotivado, sin ánimos de contribuir a la organización debido a que no siente que la empresa le brinda las condiciones necesarias para estar satisfecho, jugando un rol importante diversos factores que generan este problema que no ayuda al desarrollo óptimo de las organizaciones.*

### **Contexto Local**

Burga y Wiese (2018), en Chiclayo – Perú, en su tesis titulada: “Motivación y Desempeño Laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la Región Lambayeque”, teniendo como objetivo general de la investigación el describir la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la Región Lambayeque, con una población y muestra de la totalidad de trabajadores ascendente a 17 trabajadores. Dicha investigación llegó a las siguientes conclusiones: La empresa muestra una motivación adecuada, debido al buen manejo de las capacitaciones y a las buenas relaciones interpersonales, lo cual genera un ambiente laboral óptimo para los colaboradores del Área Administrativa. Otra de las conclusiones fue que los trabajadores sienten que es necesaria la atención a la dimensión salarial y de beneficios, para mejorar la remuneración que perciben por el trabajo realizado. Asimismo, la empresa tiene un adecuado desempeño laboral, ya que los productos y/o servicios que brindan son los adecuados.

*Lo que se muestra en la investigación indicada anteriormente, es que el buen manejo de factores como las relaciones y las capacitaciones brindadas genera un ambiente laboral bueno para los trabajadores, por ende una motivación adecuada para el rendimiento y objetivos buscados. Las empresas deben prestar atención a los factores con debilidad y reforzarlos para entender lo que el trabajador necesita.*

Castañeda y Julca (2016), en Trujillo – Perú, en su investigación: “Aplicación de un Programa de Motivación Laboral para Mejorar la Productividad de los Trabajadores del Área de Ventas en la Distribuidora Casther y Asociados S.A.C. Para El Año 2016”, cuyo objetivo general fue determinar en qué medida el programa de motivación laboral incrementará la productividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa distribuciones Casther & Asociados S.A.C. Para la investigación, la población estuvo compuesta por 12 trabajadores del área de ventas de la distribuidora Casther & Asociados S.A.C. de la ciudad de Cajamarca, los cuales fueron considerados en su totalidad para los fines del estudio. Esta investigación tuvo las siguientes conclusiones: Nos encontramos que la empresa no brinda ningún tipo de motivación ya sea de forma intrínseca o extrínseca al no contar con un plan de motivación laboral para sus trabajadores lo que se pudo apreciar es que los proveedores de las cuales se distribuye los productos tienen algunos bonos para los trabajadores de dicha área. Los mecanismos que utiliza la empresa son nulos ya que no cuenta con un plan motivación. Según el gerente y previa conversación con los

trabajadores el incentivo que mayor desean sería uno de forma extrínseca, es decir unos pequeños bonos extras por el cumplimiento de metas, ya que un mayor ingreso económico en el trabajo les ayudara a mejorar su canasta familiar. El diseño de motivación laboral se trabajó acorde a las facilidades de la empresa y las necesidades de esta ya que con este diseño se capacitará a los trabajadores y a los jefes de área de esta manera también se les asignará cuotas tanto personales como grupales para al logro de estas recibir un bono económico. Evaluar el aumento de la productividad a través del diseño de programa de motivación laboral. Se aplicó el plan piloto del programa en un periodo de 15 del 1 de mayo al 15 de mayo obteniendo resultados muy positivos ya que las ventas se incrementaron en un 25% en tan solo 15 días.

*Las empresas que no cuenten con un programa de motivación o realice actividades que incentiven la motivación de sus colaboradores será una empresa que no cumpla con los objetivos, ya que un trabajador que sienta que su trabajo es valorado, reciba capacitación constante, se reconozcan sus logros será un trabajador que aporte y realice su trabajo con esmero, lo cual contribuirá en alcanzar de una mejor manera las metas propuestas.*

Murga y Mostacero (2016), en Trujillo – Perú, en su tesis denominada: “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el Área de Ventas de Distribuidora Perufarma S.A., La Libertad - 2016”, cuyo objetivo general fue determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del área de ventas de Distribuidora Perufarma S.A., La Libertad en el periodo agosto – noviembre 2016. La población lo conforman todos los trabajadores del área de ventas de Distribuidora Perufarma S.A., La Libertad. Para la presente investigación se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, dado que participaron todos los trabajadores del área de ventas de Distribuidora Perufarma S.A., La Libertad; siendo un total de 31 participantes. Esta investigación tuvo las siguientes conclusiones: De acuerdo a los resultados obtenidos se encontró influencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del área de ventas de la Distribuidora Perufarma S.A., La Libertad en el periodo agosto – noviembre 2016. El clima organizacional en los trabajadores del área de ventas de la Distribuidora Perufarma S.A., La Libertad destacó el clima favorable con un 64.5%. El desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de la Distribuidora Perufarma S.A., La Libertad, destacó el desempeño bueno con un 51.6% Al evaluar el clima organizacional se puede destacar que es adecuado al perfil del puesto, en donde le permite desarrollarse personalmente y sentirse

satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente.

*El clima o ambiente organizacional donde todos los trabajadores realizan sus tareas diarias debe ser el adecuado y contar con todas las condiciones tanto físicas como internas de cada trabajador y esto solo se puede lograr existiendo un ejemplar programa de motivación y buen abastecimiento de recursos materiales necesarios para un buen desarrollo de actividades.*

Esparza (2016), en Trujillo – Perú, en su tesis: “El Estilo de Liderazgo y su Efecto en el Desempeño Laboral del Área de Contabilidad en la Empresa El Rocio S.A. Año 2016”. El objetivo general fue determinar el efecto del estilo de liderazgo en el desempeño laboral del área de contabilidad en la empresa El Rocio S.A. año 2016. La población total es de 28 colaboradores del área de contabilidad. La muestra fue todo el personal 28 del área de contabilidad. Esta investigación tuvo las siguientes conclusiones: El efecto que tiene el estilo de liderazgo sobre el desempeño laboral del personal del área de contabilidad de la empresa El Rocio S.A. tiene una relación escasa entre sí, el coeficiente de determinación  $R^2 = 0.1751$ , indica la baja relación entre las variables estudiadas que el desempeño laboral depende poco del estilo de liderazgo en área de contabilidad. Se pudo identificar que el estilo de liderazgo del contador general del área de contabilidad posee un estilo de liderazgo de Equipo, debido a que se ubica en la malla del grid gerencial, la orientación equilibrada tanto por tarea como por las personas, el estilo de equipo se caracteriza por perseguir altos rendimiento de sus colaboradores y a la vez busca una mejor productividad y participación e interdependencia de los colaboradores. El desempeño del personal de área de contabilidad del El Rocio S.A. tiene un desempeño destacado en 14.3%, bueno con un 46.4% y regular con un 39.3%, indicando que más del 50% de los trabajadores cumplen con las expectativas en el trabajo tareas a cumplir objetivos y metas trazadas del área. Para mejorar el desarrollo del estilo de liderazgo se propuso el desarrollar un plan de lineamientos para mejorar la orientación del liderazgo hacia el personal, proponiendo lineamientos de 7 actividades para ser consideradas como una propuesta de mejora de las relaciones laborales entre el jefe y colaborador.

*Contar con un buen liderazgo orientado a fomentar el ejemplo es vital para conseguir que todos los trabajadores se involucren con la empresa y los objetivos. Practicar con el ejemplo es la mejor forma de cambiar la mentalidad de los trabajadores.*

Prado (2015), en Trujillo – Perú, en su tesis: “Relación entre Clima Laboral y Desempeño Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo”, cuyo objetivo general fue establecer la relación de los factores del Clima Laboral y las Competencias del Desempeño Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo. La población estuvo conformada por 60 administrativos (35 varones y 25 mujeres) de la Universidad César Vallejo de la Ciudad de Trujillo. Esta investigación tuvo las siguientes conclusiones: Existe una relación altamente significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo de La Libertad, esto nos demuestra que el clima laboral es un factor fundamental para mantener un nivel de desempeño adecuado en los trabajadores dentro de la organización; por ende, se concluye que existe una vinculación causa-efecto positiva entre ambas variables. El clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo de La Libertad alcanzó el nivel alto en un 41.67% y el nivel medio en un 58.33% de los trabajadores administrativos, lo que nos indica que la percepción que tienen sobre el clima laboral, si bien cierto es buena y aceptable, hay un gran porcentaje que considera o percibe que el clima laboral no es el más adecuado; es por ello que en el análisis de las dimensiones podemos identificar que la percepción que tienen los colaboradores sobre la dimensión alcanzan niveles altos a excepción de la dimensión autorrealización que alcanza valores similares en el nivel alto y medio. El nivel de desempeño laboral que se dio en los trabajadores administrativos fue alto en el 58.33% del total de encuestados y en menores proporciones los niveles medio y bajo. En cuanto a las dimensiones analizadas se puede ver claramente que un factor que influye en el desempeño laboral, son las condiciones físicas y ambientales en el trabajo ya que del total de encuestados un 70.00% consideran que están en el nivel medio y bajo. Por otro lado, la dimensión que mide el nivel de satisfacción con su trabajo, nos dice que el 46.67% está en un nivel medio, y la dimensión sobre la satisfacción con el reconocimiento establece que el 41.67% también está en un nivel medio, esto nos muestra que si bien es cierto los trabajadores están medianamente satisfechos con su trabajo y el reconocimiento del mismo, existen factores como: el régimen laboral al cual pertenecen gran parte de los trabajadores, la poca posibilidad de crecimiento profesional, la falta de capacitaciones continuas, la inadecuada y/o deficiente determinación de las especificaciones técnicas y términos de referencia, etc., son factores que influyen en los trabajadores y hacen que estos no se sientan plenamente satisfechos y motivados.

*El clima laboral es un factor primordial para conservar un nivel de desempeño apropiado en los trabajadores dentro de la empresa. Las buenas relaciones interpersonales también proporcionan un sentido de agrado y fomentan el trabajo en equipo.*

Gonzáles y Gonzáles (2015), en Trujillo – Perú, en su tesis denominada: “Aplicación de un Programa de Motivación para Incrementar el Nivel de Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Empresa Agrotransportes Gonzales S.R.L de la Ciudad de Trujillo, Periodo Abril-Junio del Año 2015”. El objetivo general fue determinar si la aplicación de un programa de motivación permitirá incrementar nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa Agro Transportes Gonzales, en la ciudad de Trujillo. La población está constituida por 60 trabajadores de la empresa Agro Transportes Gonzales S.R.L. ubicada en la ciudad de Trujillo. Se utilizará la misma población muestral Constituida por 60 trabajadores de la empresa Agro Transportes Gonzales S.R.L. ubicada en la ciudad de Trujillo, aplicaremos el tipo de muestreo por juicio, no probabilístico, porque consideramos que son representativos de la población. Esta investigación tuvo las siguientes conclusiones: Se analizó que la motivación no es un concepto simple, pero los distintos enfoques y teorías existentes, ayudan a entender esta complejidad y la singularidad que tienen los trabajadores en el comportamiento o desempeño empresarial de acuerdo a su entorno laboral, que está compuesto por objetivos, rendimiento e incentivos. Contar con un buen liderazgo orientado a fomentar el ejemplo es vital para conseguir que todos los trabajadores se involucren con la empresa y los objetivos. Practicar con el ejemplo es la mejor forma de cambiar la mentalidad de los trabajadores. Al determinar la situación actual de la empresa Agro Transportes Gonzales S.R.L se pudo notar que la empresa poco motiva y no recompensa a su personal es por ello que los trabajadores se sienten insatisfechos para permanecer en esta. Se evidencia la falta de Reconocimiento por su buen desempeño, mejorar el trato al personal, la falta de una adecuada programación de trabajo; lo que motiva a un trabajador estresado y poco satisfecho en su trabajo. Con la implantación de un Programa de Motivación, permitirá a la Dirección de la Empresa conocer las necesidades del personal, para que, en la medida de lo posible y de forma programada, se trabaje en línea de su satisfacción, procurando que los intereses personales y organizaciones coincidan. Con empleados motivados, se facilitan los cambios que puedan producirse en la empresa, reduciendo la actitud de resistencia y el tiempo de adaptación a los mismos, reforzando los comportamientos positivos y, finalmente,

elevando la autoestima de los integrantes de la empresa. Se ha aplicado un programa de motivación que consistirá en brindar Reconocimientos Laborales, mejorar la carga laboral, tener un personal más capacitado e incrementar la satisfacción de los trabajadores escuchándolos, orientándolos a desarrollar mejor sus funciones. Con la implementación de este programa, se estima que la insatisfacción de la empresa disminuirá. Las ventajas de aplicar el programa de motivación, retribuirán respectivamente a los trabajadores y a la empresa; puesto que el tener trabajadores más identificados con su trabajo beneficiara a la obtención de mejores resultados de rentabilidad, calidad del servicio y satisfacción de los trabajadores.

*La insatisfacción que puedan llegar a sentir los colaboradores, se debe a que la empresa no fomenta acciones o recursos que los motiven, como ejemplo tenemos que no los felicitan cuando hacen las cosas bien, no los capacitan, no los apoyan en temas importantes y necesarios para ellos, siendo una causal grave de mal desarrollo de tareas individuales y colectivas.*

Guevara y Tafur (2015), en Trujillo – Perú, en su tesis denominada: “Influencia del Clima Laboral en el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Kentucky Fried Chicken Sede Real Plaza en la Ciudad De Trujillo 2015”. El objetivo general fue determinar de qué manera influye el clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo 2015. La población Se tomó como referencia a todos los trabajadores de la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo 2015. (14 trabajadores). Esta investigación tuvo las siguientes conclusiones: La influencia que existe entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores es favorable en la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza, ya que los resultados de la investigación demostraron que el clima laboral influye de manera positiva en el desempeño de los trabajadores. La empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza muestra una gran importancia en lo que concierne al clima laboral, realizando una óptima gestión de recursos humanos lo que se demuestra en el interés del desarrollo personal de sus trabajadores y en la motivación, recompensas y satisfacción económica brindada a los mismos. El nivel de desempeño laboral en la empresa KFC sede Real Plaza es alto, lo cual se demostró en la Tabla de Criterios (Anexo N°5) que se realizó con los resultados positivos obtenidos (superiores al 65% en todos los casos) en lo que concierne a capacidad y desenvolvimiento laboral.

*El clima laboral que puedan manejar o sentir los trabajadores dentro de una organización o empresa dependerá también del grado de satisfacción que sientas y de la motivación que tengan por realizar su trabajo. Un claro ejemplo que no existe clima laboral es cuando los trabajadores trabajan independientemente cuando el trabajo debe ser colectivo.*

### **1.3. Teorías relacionadas al tema.**

#### **1.3.1. Motivación.**

##### **1.3.1.1. Definición.**

Según Gonzáles (2008) define la motivación como la compleja integración de procesos psíquicos que efectúa la regulación inductora del comportamiento, pues determina la dirección, la intensidad y el sentido del comportamiento. La motivación despierta, inicia, mantiene, fortalece o debilita la intensidad del comportamiento y pone fin al mismo una vez lograda la meta que el sujeto persigue. (p. 52)

Según Robbins y Judge (2009) definen motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo. Si bien la motivación en general se refiere al esfuerzo para lograr cualquier objetivo, nosotros nos limitaremos a los objetivos organizacionales, con objeto de reflejar nuestro interés particular en el comportamiento relacionado con el trabajo. (p.175)

Para Amaru (2009), la motivación en el trabajo es un estado psicológico de disposición, interés o voluntad de perseguir o realizar una meta o tarea. Decir que una persona está motivada en el trabajo, significa decir que presenta una disposición favorable o positiva para efectuar el trabajo. (p. 302)

Según Chiavenato (2009) señala que la motivación es un proceso que depende del curso, la intensidad y la persistencia de los esfuerzos de una persona para alcanzar determinado objetivo. Así, la motivación depende de:

*El curso.* Es la dirección hacia la cual se dirige el comportamiento. El esfuerzo se debe encaminar a alcanzar el objetivo que define la dirección. El objetivo puede ser organizacional (definido por la organización) o individual (deseado por la persona).

*La intensidad.* Es el esfuerzo que la persona dirige hacia un curso definido. La intensidad del esfuerzo no siempre corresponde con su calidad, es decir, puede

no haber congruencia entre el esfuerzo y lo que se pretende alcanzar, o sea, el objetivo deseado.

*La persistencia.* Es la cantidad de tiempo durante el cual la persona mantiene un esfuerzo. Una persona motivada suele persistir en su comportamiento hasta que alcanza plenamente su objetivo. (p.236 -237)

Según Amorós (2007) manifiesta que la motivación se refiere a las fuerzas que actúan sobre un individuo en su interior y originan que se comporte de una manera determinada, dirigida hacia las metas, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual. Debido a que los motivos de desarrollar un trabajo por parte de los empleados influyen en la productividad, se constituye en una de las tareas de los gerentes encaminar efectivamente la motivación del empleado, hacia el logro de las metas de la organización. (p.81)

#### **1.3.1.2. Clasificación de la Motivación.**

Amaru (2009), clasifica a la motivación del trabajador en motivos internos de la persona y los estímulos de la situación o el ambiente:

**Motivos internos.** Son las necesidades, aptitudes, intereses, valores y habilidades de la persona. Hacen que cada individuo sea capaz de realizar determinadas tareas y no otras; valorar ciertos comportamientos y menospreciar otros. Son los impulsos interiores de naturaleza fisiológica y psicológica, afectados por factores sociológicos como los grupos o la comunidad de los cuales la persona forma parte y que influyen en gran manera en el comportamiento de la persona frente a determinada cosa o situación.

**Motivos externos.** Son estímulos o incentivos que el ambiente ofrece o los objetivos que la persona persigue. Satisfacen necesidades, despiertan sentimientos de interés o representan recompensas deseadas. Son motivos externos del trabajo que realiza el individuo, el ambiente en el cual efectúa el trabajo, las recompensas y los valores del medio social. (p. 302)

### 1.3.1.3. Teorías.

#### 1.3.1.3.1. Teoría X e Y.

Según Chiavenato (2009) especifica que McGregor identificó dos conjuntos de supuestos que llamó la teoría X y la teoría Y. La teoría X (el enfoque tradicional) plantea convicciones negativas sobre las personas y determina un estilo administrativo con características autocráticas e impositivas y la teoría Y (el enfoque moderno) plantea convicciones positivas que llevan a los administradores a adoptar una postura democrática y consultiva.

*En la teoría X.* Predominan la manipulación de las personas, la coacción y el temor. Se supone que las personas son indolentes y prejuiciosas y que, por lo mismo, es preciso dirigirlas, coaccionarlas y amenazarlas para que trabajen. Así, ellas representan recursos inertes que la administración debe explotar. Se trata de una visión miope, negativa y estereotipada. En la teoría X, el trabajo es impuesto y la motivación es extrínseca, por medio de la remuneración y de medidas de control y de seguridad. Las recompensas sólo cubren las necesidades humanas de nivel bajo (Maslow y Herzberg). La vigilancia y el control deben ser estrictos y no se puede dejar a las personas sin supervisión ni se debe permitir que los subordinados se entreguen a sus propias deliberaciones. La cautela debe prevalecer sobre la confianza. En general, se considera que las personas son incompetentes e interesadas y que tratarán de sacar provecho personal siempre que puedan.

*En la teoría Y.* Predomina el respeto por las personas y por sus diferencias individuales. A las personas les gusta trabajar cuando el trabajo es agradable y, sobre todo, si pueden tener una voz activa en su definición y en formular los objetivos de la organización. Pueden ser creativas y les gusta asumir responsabilidades. Cada individuo representa un cúmulo de recursos que se pueden explotar mediante una debida administración. En la teoría Y predomina una visión más abierta y humana de las personas y de la actividad laboral. Las recompensas cubren todas las necesidades humanas, principalmente las de niveles altos. La vida organizacional se estructura de modo que brinda las condiciones necesarias para la realización personal y la satisfacción de las personas. El orden natural es la democracia. El reconocimiento es el estímulo primordial. La autenticidad y los valores sociales son básicos. La libertad y la autonomía son sagradas. (p. 444 – 445)

#### 1.3.1.3.2. Teoría de las Necesidades de Maslow.

Chiavenato (2009) menciona que la teoría de la motivación de Maslow está basada en la llamada pirámide de las necesidades, es decir, las necesidades se pueden jerarquizar o clasificar por orden de importancia y de influencia en el comportamiento humano. Abraham Maslow identificó las siguientes necesidades:

*Las necesidades fisiológicas.* Son las de alimentación, habitación y protección contra el dolor o el sufrimiento. También se les llama necesidades biológicas y exigen satisfacción cíclica y reiterada para garantizar la supervivencia del individuo.

*Las necesidades de seguridad.* Son las de estar libre de peligros (reales o imaginarios) y estar protegido contra amenazas del entorno externo. También están estrechamente relacionadas con la supervivencia del individuo.

*Las necesidades sociales.* Son las de amistad, participación, pertenencia a grupos, amor y afecto. Están relacionadas con la vida del individuo en sociedad con otras personas y con el deseo de dar y recibir afecto.

*Las necesidades de estima.* Son las relacionadas con la forma en que una persona se percibe y evalúa, como la autoestima, el amor propio y la confianza en uno mismo.

*Las necesidades de autorrealización.* Son las más elevadas del ser humano y lo llevan a realizarse mediante el desarrollo de sus aptitudes y capacidades. Son las necesidades humanas que se encuentran en la parte más alta de la pirámide y reflejan el esfuerzo de cada persona por alcanzar su potencial y desarrollarse continuamente a lo largo de la vida. (p.241)

#### 1.3.1.3.3. Teoría ERC.

Chiavenato (2009) indica que Alderfer trabajó con la pirámide de Maslow, pero la ajustó por medio de la investigación empírica y la resumió en necesidades de existencia, de relaciones y de crecimiento, de ahí el nombre de teoría ERC.

*Las necesidades de existencia.* Se refieren al bienestar físico: la existencia, la preservación y la supervivencia. Incluyen las necesidades fisiológicas y las de seguridad de Maslow.

*Las necesidades de relaciones.* Se refieren al deseo de

interacción con otras personas, es decir, a las relaciones sociales. Incluyen las categorías sociales y los componentes externos de las necesidades de estima de Maslow.

*Las necesidades de crecimiento.* Se refieren al desarrollo del potencial humano y al deseo de crecimiento personal. Incluyen los componentes intrínsecos de la necesidad de estima de Maslow, así como la necesidad de autorrealización. (p.243)

#### 1.3.1.3.4. *Teoría de los dos factores de Herzberg.*

De acuerdo con Chiavenato (2009) la Teoría de los dos factores de Herzberg refiere en lo siguiente:

*Los factores higiénicos.* Son las condiciones de trabajo que rodean a la persona. Incluyen las instalaciones y el ambiente y engloban las condiciones físicas, el salario y las prestaciones sociales, las políticas de la organización, el estilo de liderazgo, el clima laboral, las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades de crecimiento, la relación con los colegas, etc. Son el contexto del trabajo. En la práctica, son los factores utilizados tradicionalmente por las organizaciones para motivar a las personas. No obstante, los factores higiénicos tienen una capacidad limitada para influir en la gente. La expresión “higiene” refleja un carácter preventivo y profiláctico. Cuando estos factores son excelentes sólo evitan la insatisfacción, pues su influencia en el comportamiento no consigue elevar en forma sustancial ni duradera la satisfacción de las personas. Sin embargo, cuando son precarios provocan insatisfacción. Por ello los llamados factores de insatisfacción incluyen: Salario percibido, prestaciones sociales percibidas, condiciones físicas de trabajo y comodidad, relaciones con el gerente, relaciones con los colegas y camaradería y políticas de la organización. Los factores higiénicos. Están relacionados con factores externos al individuo y con sus necesidades primarias.

*Los factores motivacionales.* Se refieren al perfil del puesto y a las actividades relacionadas con él. Producen una satisfacción duradera y aumentan la productividad a niveles de excelencia. Cuando los factores motivacionales son óptimos elevan sustancialmente la satisfacción de las personas y cuando son precarios acaban con ella. Los factores de satisfacción son: Uso pleno de las habilidades personales, libertad para decidir cómo ejecutar el trabajo, responsabilidad total por el trabajo, definición de metas y objetivos relacionados con el trabajo y autoevaluación del desempeño.

Los factores motivacionales son las condiciones internas del individuo que conducen a sentimientos de satisfacción y realización personales. Están relacionados con las necesidades secundarias. Herzberg llegó a la conclusión de que los factores responsables de la satisfacción profesional son distintos de los que causan la insatisfacción y están totalmente desligados de ellos. (p. 244 – 246)

#### *1.3.1.3.5. Teoría de la motivación de McClelland.*

Según Chiavenato (2009) menciona que la teoría de McClelland sostiene que la dinámica del comportamiento humano parte de tres motivos o necesidades básicas:

*La necesidad de realización.* Es la necesidad de éxito competitivo, búsqueda de la excelencia, lucha por el éxito y realización en relación con determinadas normas. Algunas personas tienen una inclinación natural por el éxito y buscan la realización personal, más que la recompensa por el éxito en sí. Los grandes triunfadores se diferencian por su deseo de hacer mejor las cosas. Buscan situaciones en las que puedan asumir la responsabilidad de encontrar soluciones para sus problemas. Sin embargo, no son jugadores ni les gusta ganar por suerte. Evitan las tareas que son demasiado fáciles o difíciles.

*La necesidad de poder.* El impulso que lleva a controlar a otras personas o influir en ellas, a conseguir que adquieran un comportamiento que no tendrían de forma natural. Es el deseo de producir un efecto, de estar al mando. Las personas que tienen esta necesidad prefieren situaciones competitivas y de estatus y suelen preocuparse más por el prestigio y la influencia que por el desempeño eficaz.

*La necesidad de afiliación.* Es la inclinación hacia las relaciones interpersonales cercanas y amigables, el deseo de ser amado y aceptado por los demás. Las personas que tienen esta necesidad buscan la amistad, prefieren situaciones de cooperación en lugar de aquellas de competencia y desean relaciones que impliquen comprensión recíproca.

Estas tres necesidades son aprendidas y adquiridas a lo largo de la vida como resultado de las experiencias de cada persona. Como las necesidades son aprendidas, el comportamiento que es recompensado tiende a repetirse con más frecuencia. Como resultado de ese proceso de aprendizaje, las personas desarrollan pautas únicas de necesidades que afectan su comportamiento y desempeño. (p. 246 – 247)

#### 1.3.1.3.6. Teoría de las Expectativas.

Según Amaru (2009) menciona que la teoría de las expectativas hace referencia a que cada situación de trabajo ofrece a las personas un conjunto de incentivos: el propio trabajo, el ambiente y las recompensas materiales y psicológicas como los premios o reconocimientos por buen desempeño. Cualquier incentivo puede funcionar siempre y cuando vaya de acuerdo con los motivos internos de la persona. La principal explicación sobre la integración de los motivos internos con los estímulos del ambiente es la teoría de la expectativa, según la cual la motivación para realizar algún esfuerzo depende de lo siguiente:

*Importancia del resultado.* El primer componente de la teoría de la expectativa es la importancia del resultado deseado y de la recompensa asociada a él. Esa importancia es relativa, porque depende de cada persona

*Desempeño y resultados.* El segundo componente de la teoría es la creencia de que el desempeño permite alcanzar el resultado.

*Esfuerzo y desempeño.* El tercer componente es la creencia de que el esfuerzo produce el desempeño que a su vez produce el resultado.

La teoría de la expectativa el esfuerzo al desempeño y el desempeño al resultado. De acuerdo con esta teoría todo depende de la importancia del resultado. Administrar la motivación se vuelve un proceso de administrar recompensas que sean compatibles con las necesidades, características y creencias de las personas. (p. 309 – 310)

#### 1.3.1.4. Prácticas Motivacionales.

Según Amaru (2009) las practicas motivacionales comprenden todos los tipos de incentivos y recompensas que las organizaciones ofrecen a los empleados en la tentativa de conseguir el desempeño que haga posible la realización de sus objetivos. Estas prácticas son las siguientes.

Enriquecimiento de cargos. Esta técnica consiste en aumentar los factores motivacionales de un cargo o de un grupo de trabajo. Eso se hace primero con el aumento de las tareas que realiza la persona o grupo y el segundo se refiere al enriquecimiento de que significa atribuir poderes o responsabilidad a alguien. Esto implica la transferencia de atribuciones de planeación, organización y control de un gestor hacia una persona o grupo para que se convierta en autodirigido.

Programas de incentivos. Tienen el objetivo de estimular o premiar el desempeño. Hay cuatro categorías principales de incentivos: programas de reconocimientos, incentivos monetarios y artículos o viajes.

Participación en las utilidades y resultados. La legislación de vigor determina que la participación en las utilidades y los resultados sea negociada entre la empresa y sus empleados por medio de la comisión formada por representantes de la empresa, de los empleados y de un representante del sindicato existente. (p. 310)

### **1.3.2. Gestión del Talento Humano.**

#### **1.3.2.1. Definición.**

Chiavenato, (2009), refiere que la evaluación del desempeño del talento humano como “una valoración sistemática de la actuación de cada persona, en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo; es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al negocio de la organización”. Este proceso recibe distintos nombres, como evaluación de méritos, evaluación personal, informes de avance, evaluación de la eficiencia individual o grupal, etc., y varía enormemente de una organización a otra (p. 245)

El mismo autor describe: ¿Por qué se evalúa el desempeño? Toda persona necesita recibir realimentación sobre su desempeño para saber cómo ejerce su trabajo y para hacer las correcciones correspondientes. Sin esta realimentación las personas caminan a ciegas. Para tener idea de los potenciales de las personas, la organización también debe saber cómo desempeñan sus actividades. Así, las personas y las organizaciones necesitan saber todo respecto a su desempeño. Las principales razones que explican el interés de las organizaciones por evaluar el desempeño de sus colaboradores son:

*Recompensas.* La evaluación del desempeño ofrece un juicio sistema sistemático que permite argumentar aumentos de salario, promociones, transferencias y, muchas veces, despidos de trabajadores. Es la evaluación por méritos.

*Realimentación.* La evaluación proporciona información de la percepción que tienen las personas con las que interactúa el colaborador, tanto de su

desempeño, como de sus actitudes y competencias.

*Desarrollo.* La evaluación permite que cada colaborador sepa exactamente cuáles son sus puntos fuertes (aquello que podrá aplicar con más intensidad en el trabajo) y los débiles (aquello que debe mejorar por medio del entrenamiento o el desarrollo personal).

*Relaciones.* La evaluación permite a cada colaborador mejorar sus relaciones con las personas que le rodean (gerentes, pares, subordinados) porque sabe qué tan bien evalúan su desempeño.

*Percepción.* La evaluación proporciona a cada colaborador medios para saber lo que las personas en su derredor piensan respecto a él. Esto mejora la percepción que tiene de sí mismo y de su entorno social.

*Potencial de desarrollo.* La evaluación proporciona a la organización medios para conocer a fondo el potencial de desarrollo de sus colaboradores, de modo que puede definir programas de evaluación y desarrollo, sucesión, carreras, etcétera.

*Asesoría.* La evaluación ofrece, al gerente o al especialista de recursos humanos, información que le servirá para aconsejar y orientar a los colaboradores (p. 246 – 247)

Además, relata que la evaluación del desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas. Para ello, debe cumplir los siguientes lineamientos básicos: La evaluación debe cubrir no sólo el desempeño actual de las actividades, sino también la consecución de metas y objetivos. El desempeño y los objetivos deben ser temas inseparables de la evaluación del desempeño y la evaluación debe dar importancia al colaborador que ocupa el puesto y no en la impresión que se tiene respecto a los hábitos personales que observa en el trabajo. La evaluación se debe concentrar en un análisis objetivo del desempeño y no en una evaluación subjetiva de los hábitos personales. Empeño y desempeño son cosas muy diferentes. La evaluación debe ser aceptada por las dos partes, el evaluador y el evaluado. Los dos deben estar de acuerdo en que la evaluación producirá algún beneficio para la organización y para el colaborador. La evaluación del desempeño debe servir para mejorar la productividad del colaborador en la organización y lo debe llevar a estar mejor equipado para producir con eficacia y eficiencia (p. 247 – 248)

### **1.3.3. Factores Motivacionales.**

#### **1.3.3.1. Definición.**

Según Robbins y Judge (2009) en la teoría de los dos factores también llamada teoría de motivación e higiene, fue propuesta por el psicólogo Frederik Herzberg, con la premisa de que la relación de un individuo con el trabajo es fundamental y que la actitud de alguien hacia el suyo puede muy bien determinar el éxito o el fracaso, Herzberg investigó la pregunta siguiente: ¿Qué espera la gente de su trabajo? Pidió a las personas que describieran en detalle situaciones en las que se sintieran excepcionalmente bien o mal con respecto de sus trabajos. Después tabuló y clasificó las respuestas. (p. 178)

#### **1.3.3.2. Dimensiones de los Factores Motivacionales.**

El mismo autor manifiesta que Herzberg concluyó que los comportamientos que mostraban los individuos cuando se sentían bien en su trabajo variaban de manera significativa de aquellos que tenían cuando se sentían mal. Clasificando estos factores en dos grandes grupos:

*Factores intrínsecos.* Como el avance, la afiliación, el reconocimiento, la responsabilidad y el logro parecen relacionarse con la satisfacción en el empleo. Quienes respondieron que se sentían bien en su trabajo mostraron tendencia a atribuir dichos factores a sí mismos.

*Factores extrínsecos.* Como la supervisión, la política salarial de la compañía y las condiciones de trabajo.

Los datos sugieren, afirmaba Herzberg, que lo opuesto a la satisfacción no es la insatisfacción, como se solía pensar. Al eliminar las características insatisfactorias de un trabajo, éste no se vuelve necesariamente satisfactorio. Herzberg propuso que sus descubrimientos indicaban la existencia de un continuo dual: lo opuesto de “satisfacción” es “falta de satisfacción” y lo contrario de “insatisfacción” es “ausencia de insatisfacción”.

De acuerdo con Herzberg, los factores que llevan a la satisfacción en el trabajo son diferentes de los que generan la insatisfacción en éste. Por tanto, los gerentes que quieran eliminar los factores que producen la insatisfacción tal vez obtengan paz, pero no necesariamente motivación. Apaciguan a su fuerza laboral pero no la motivan.

Como resultado, las condiciones que rodean un trabajo, como la calidad de la supervisión, el salario, las políticas de pago de la empresa, las condiciones físicas del trabajo, las relaciones con los demás y la seguridad en el trabajo fueron caracterizadas por Herzberg como factores de higiene. Cuando son adecuadas, la gente no estará insatisfecha ni tampoco satisfecha. Si queremos motivar a las personas en su trabajo, Herzberg sugiere hacer énfasis en los factores asociados con el trabajo en sí o con los resultados que se derivan directamente de éste, como las oportunidades de ascender, la posibilidad de desarrollo personal, el reconocimiento, la responsabilidad y el logro. Éstas son las características que los individuos encuentran como compensadoras por naturaleza.

El procedimiento que utilizó Herzberg está limitado por su metodología. Cuando las cosas salen bien la gente tiende a asignarse el crédito. Por el contrario, culpan de las fallas al ambiente extrínseco. La confiabilidad de la metodología de Herzberg está cuestionada. Los evaluadores tienen que hacer interpretaciones, por lo que existe la posibilidad de que contaminen los descubrimientos al interpretar una respuesta de una manera y de otra una respuesta similar. No se utilizó ninguna medición general de la satisfacción. A alguien podría disgustarle una parte de su trabajo y a pesar de eso pensar que éste es aceptable. Herzberg supuso que hay una relación entre la satisfacción y la productividad, pero la metodología de investigación que empleó sólo considera la satisfacción pero no la productividad. Para que su investigación sea relevante se debe suponer una relación fuerte entre ambas dimensiones. (p. 179)

#### **1.3.4. Desempeño por competencias Evaluación 360°.**

##### **1.3.4.1. Definición.**

Alles (2005), refiere que el análisis del desempeño o de la gestión de una persona es un instrumento para dirigir y supervisar personal. Entre sus principales objetivos podemos señalar el desarrollo personal y profesional de colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos. Por otra parte tiende un puente entre el responsable y sus colaboradores de mutua comprensión y adecuado dialogo en cuanto a lo que se espera de cada uno y en la forma en que se satisfacen las expectativas y cómo hacer para mejorar los resultados. Los empresarios y los empleados son escépticos en relación con las evaluaciones de desempeño. Habitualmente se cree que las evaluaciones de desempeño son o se realizan

para decidir si se aumentan los salarios o no, o a quienes hay que despedir. Esto puede ser cierto en ocasiones, pero el significado de las evaluaciones de desempeño es mucho más rico y tiene otras implicaciones en la relación jefe-empleado y en la relación más perdurable entre la empresa y los empleados. En forma sintética, las evaluaciones de desempeño son útiles y necesarias para: Tomar decisiones de promociones y remuneraciones; reunir y revisar las evaluaciones de los jefes y subordinados sobre el comportamiento del empleado con relación al trabajo y que la mayoría de las personas necesitan y esperan esa retroalimentación que les haga posible identificar debilidades y realizar posibles mejoras que contribuyan al trabajo que se realiza diariamente, a partir de conocer como hacen la tarea pueden saber cómo modificar su comportamiento y proporcionar acciones de mejora .(p. 27)

### **1.3.5. Desempeño Laboral.**

#### **1.3.5.1. Definición.**

Según Amaru (2009) el desempeño en el trabajo es el resultado que una persona consigue al aplicar algún esfuerzo. El desempeño es positivo cuando el resultado beneficia a la propia persona, al grupo en el cual participa, a un cliente o a la organización donde trabaja. El desempeño en la realización de cualquier tipo de tarea u objetivo recibe la influencia de fuerzas llamadas motivos, que son las que producen la motivación en el trabajo. (p. 302)

Chiavenato (2009) afirma que el desempeño laboral es la manera en que las personas cumplen sus funciones, actividades y obligaciones. El desempeño individual afecta el del grupo y éste condiciona el de la organización. Un desempeño excelente facilita el éxito de la organización, mientras que uno mediocre no agrega valor. El desempeño de los individuos, los grupos y la organización tienen una enorme influencia en el Comportamiento organizacional. (p.12)

El desempeño de una organización depende de la conjunción de varios factores críticos: estrategia, tecnología, diseño y cultura organizacional y, sobre todo, talento humano. Sin personas las organizaciones no pueden hacer nada. Ellas son el dinamismo que las impulsa. Sin embargo, es preciso que ese talento humano posea conocimientos, habilidades y competencias; para que pueda generar resultados debe estar inmerso en un entorno de trabajo basado en un diseño organizacional favorable y en una

cultura participativa y democrática. Además, la motivación de las personas es indispensable. (p.236)

### **1.3.5.2. Características del Desempeño Laboral.**

Flores (2008), manifiesta que las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

*Adaptabilidad.* Se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.

*Comunicación.* Hace referencia a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente que pueda tener un trabajador. La capacidad de saber emplear la gramática y comunicación organizacional.

*Iniciativa.* Es la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar los objetivos propuestos. También se le puede atribuir la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente y a la actitud que toma para lograr superar expectativas.

*Conocimientos.* Hace referencia al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiene de mantenerse a la vanguardia de los avances y tendencias actuales en su área.

*Trabajo en equipo.* Es la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente positivo para el desarrollo del trabajo.

*Desarrollo de talentos.* Se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivos relacionados al trabajo. (p. 89)

### **1.3.5.3. Dimensiones del Desempeño Laboral.**

En este sentido, el desempeño laboral en una organización debe mantener y dedicar esfuerzos en los siguientes factores:

### *Clima Organizacional.*

Amaru (2009), refiere que el clima organizacional es el producto de los sentimientos de las personas dentro de una organización. Es una medida de cómo se sienten las personas respecto de la empresa y sus administradores. Las percepciones y los sentimientos con respecto a la realidad objetiva de la organización pueden clasificarse en tres categorías: satisfacción, insatisfacción o indiferencia. Todos los componentes de la empresa afectan las percepciones y los sentimientos, desde la ubicación física hasta los objetivos, pasando por salarios, condiciones de trabajo, limpieza, incentivos laborales, beneficios e integración con los colegas. Todo ello afecta la manera en que las personas se sienten en relación a la organización. (p. 298)

Según la opinión de Chiavenato (2009): “señala que el clima organizacional es la sensación que transmite el local, la forma en que interactúan las personas, el trato a los clientes y proveedores, etcétera” (p. 126)

Chiavenato (2009), la define como el ambiente entre los miembros de la organización que está estrechamente ligado al grado de motivación de las personas. Cuando éstas se encuentran muy motivadas, el clima organizacional mejora y se traduce en relaciones satisfactorias, que se caracterizan por actitudes de ánimo, interés, colaboración irrestricta, etc. Sin embargo, cuando las personas están poco motivadas, sea por frustración o por la imposición de barreras para la satisfacción de las necesidades, el clima organizacional suele deteriorarse y se caracteriza por estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción, etc., y en casos extremos puede llegar a episodios de inconformismo, agresividad y revueltas, situaciones en las cuales los miembros se enfrentan abiertamente a la organización, como ocurre con huelgas, paros y protestas similares. El clima organizacional es la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento. El concepto de clima organizacional abarca una amplia gama de factores ambientales que influyen en la motivación. Se refiere a las propiedades motivacionales del ambiente de la organización, es decir, a aquellos aspectos de la organización que provocan distintas clases de motivación en sus miembros. (p. 260-261)

Chiavenato (2009) afirma que las organizaciones exitosas procuran ser excelentes lugares para trabajar e intrínsecamente gratificantes para las personas. La satisfacción en el trabajo tiene mucho que ver con la calidad de vida en el trabajo, tema que

exploraremos más adelante y que se refiere a cómo se siente la persona dentro de la organización. El grado de satisfacción en el trabajo ayuda a atraer talentos y a retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a conquistar su compromiso. (p.13)

Dentro de un buen clima laboral la actitud y la satisfacción de los colaboradores son sumamente importante.

Según Amorós (2007) refiere que las actitudes son un tipo de diferencias individuales que afectan el comportamiento de los individuos. Se puede definir como las tendencias relativamente durables de emociones, creencias y comportamientos orientados hacia las personas, agrupaciones, ideas, temas o elementos determinados. Tanto la gente importante en la vida de la persona, como los factores genéticos tienen influencias en las actitudes del individuo. Poseen tres componentes que ayudan a comprender su complejidad y la relación fuerte que existe entre actitud y comportamiento. Tales componentes son:

*Componente cognoscitivo.* Es el sector de opinión o de creencia de la actitud. Por ejemplo, la creencia que hombres y mujeres somos iguales, es una opinión que corresponde a este componente.

*Componente afectivo.* Se refiere al sector emocional o sentimental de la actitud. Por ejemplo, si una persona dice: aprecio a mi jefe, porque nos trata con respeto, está reflejando este componente de la actitud.

*Componente del comportamiento.* Se refiere a la intención de un individuo, al comportarse de cierto modo hacia una persona o hacia un objeto. Por ejemplo, continuando con el ejemplo anterior esa persona podría invitar a una reunión para agasajar a su jefe. (p. 72)

Amorós (2007) agrega que la satisfacción en el trabajo, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales, así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. (p.74)

### *Eficiencia*

Según la opinión de Ruffier (1998): “refiere que la eficiencia es el nivel de aptitud logrado en la capacidad de movilizar los recursos humanos y no humanos a efectos de producir objetos o servicios según las formas y los costos que la demanda requiere” (p.161)

Es el sistema o manera en que se utilizan los recursos para lograr un objetivo. Significa realizar actividades de forma correcta, efectuar tareas de manera inteligente con el mínimo esfuerzo y el mejor aprovechamiento de los recursos disponibles. (Amaru, 2009, p.281)

De acuerdo a Summers (2006) menciona que la eficiencia en las organizaciones se centra en el interés de los procesos clave que proporcionan a sus clientes un producto o servicio. Las organizaciones eficientes profesan la filosofía basada en el cliente, la cual incluye prestar atención a los factores organizacionales y estratégicos, además de los relacionados con el entorno y la fuerza laboral. (p.04)

### *Eficacia.*

Según Ruffier (1998): “menciona que la eficacia mide los resultados inmediatos; se es eficaz cuando se es capaz de alcanzar los objetivos propuestos con los medios disponibles” (p.176)

Chiavenato (2009), menciona que la eficacia es el cumplimiento de metas y objetivos perfectamente definidos mediante una buena planificación y organización; en este caso lo más importante son los fines y los resultados. Una empresa es eficaz cuando satisface con éxito las aspiraciones de sus clientes y es eficiente cuando lo hace con un costo bajo. Si una empresa mejora sus métodos y procesos tiende a aumentar su eficiencia. Si supera sus metas y objetivos eleva su eficacia. (p.13)

Amaru (2009), indica que la eficacia es el concepto de desempeño que implica comparar entre objetivos (desempeño esperado) y resultados (desempeño realizado). Es el grado o índice de realización de los objetivos finales de la organización. Entre los factores de la eficacia menciona a los siguientes:

*Satisfacción de los clientes.* Es un objetivo prioritario para todas las empresas. Entre los indicadores para medir la satisfacción del cliente se puede considerar a

la satisfacción con el producto y/o servicio, fidelización del cliente, obtención de nuevos clientes, entre otros.

*Satisfacción de los accionistas.* Los accionistas desean el rendimiento apropiado de su capital y esto se refleja en: utilidad, rendimiento de inversión, control de presupuesto, crecimiento del negocio y apertura de nuevos mercados.

*Impacto en la sociedad.* Se traduce en las tendencias de responsabilidad social de la empresa, la gobernanza y la ciudadanía corporativa. Los indicadores para medir el desempeño en esta área son: respeto a las normas ambientales, medidas para cuidar el ambiente y apoyo a emprendimientos comunitarios.

*Aprendizaje organizacional.* Puede evaluarse por la capacidad de obtener y utilizar conocimientos. Son ventajas competitivas que permiten a la organización enfrentar con éxito los cambios y a la competencia. Entre los indicadores de desempeño relacionados al aprendizaje se considera a: adquisición de competencias por parte de los empleados, nivel de capacitación, datos estratégicos, entre otros. (p. 284 – 286)

#### **1.4. Formulación del Problema**

¿De qué manera influyen los factores motivacionales en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén - 2018?

#### **1.5. Justificación e importancia**

La presente investigación: Factores motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén - 2018, tiene el propósito de determinar la influencia que tienen los factores motivacionales en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018.

Se conoce que, en la actualidad, las empresas vienen en constante preocupación por innovar y mejorar sus productos y/o servicios; por lo que los directivos encargados tienen que estar en la capacidad de realizar evaluaciones de desempeño a todo su personal, que proporcionen beneficios a la organización y a ellos mismos. En este sentido se explican las diferentes razones de las organizaciones para la toma de decisiones relacionadas a su personal. Lo que se busca con la evaluación del desempeño es determinar el grado de

motivación y compromiso que poseen los trabajadores en el desempeño de su trabajo, así como también hallar los vacíos o debilidades que el personal necesita fortalecer y mejorar los que poseen para encaminarlos hacia el logro de los objetivos comunes y propios.

Lograr convertirse en una empresa competitiva es lo que busca toda empresa y se sabe que el recurso más importante es el recurso humano y que si este no se encuentra realmente motivado no se logrará conseguir el resultado deseado; es por ese motivo que las organizaciones deben prestar mayor atención a las actitudes y conductas de su personal y a través de ello determinar los factores motivacionales que necesitan para sentirse satisfechos y entusiasmados al realizar sus actividades, solo de este modo se conseguirán óptimos resultados.

La importancia de la presente investigación, radica en que permitirá determinar que los factores motivacionales manejados eficientemente por los directivos pueden mejorar el problema de rendimiento laboral y compromiso deficiente de los colaboradores de Multiservicios Médicos Galenos EIRL.

El éxito de una empresa depende de muchos factores, sin embargo, existe un aspecto fundamental y que muchas veces lo engloba todo y nos referimos al recurso humano y como estos perciben la organización. La motivación es fundamental para el buen funcionamiento de una organización, ya que es donde se descubre el potencial que poseen y mejorar las debilidades para encaminarse hacia el logro de metas y objetivos.

#### **1.5.1. Justificación Teórica.**

Bernal (2006), explica que la investigación se argumenta desde la denominación teórica ya que se investigará a través de teorías y conceptos acerca de factores motivacionales y desempeño laboral donde se fundamentará y se describirán las características de las variables, con el fin de comprobar con la realidad específica de la empresa Multiservicios Médicos Galenos en la provincia de Chepén, donde la investigación será fundamentada en el marco teórico.

#### **1.5.2. Justificación Práctico.**

Parella y Martins (2012), explican que la justificación práctica se encarga de orientar el apoyo que se le puede dar a la solución de un problema, sea de manera directa o indirecta a una realidad de la sociedad.

De este modo, la investigación aportara beneficios a los trabajadores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos en la provincia de Chepén, tanto para sentirse más motivados como desarrollar mejor su labor, así como también a la organización para mejorar su productividad.

### **1.5.3. Justificación Social.**

Bernal (2016), menciona que la investigación se justificará socialmente ya que favorecerá a los colaboradores, clientes, directivos y propietarios al proponerse un plan para incentivar la motivación para el mejor desarrollo y/o desempeño de la empresa, logrando convertirse en competitiva y la importancia de estudio será en el mejoramiento de conocimientos de la investigadora en relación a las variables propuestas y a lo que pueda aportar posteriormente.

### **1.5.4. Justificación Metodológica.**

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación generará la aplicación de una encuesta para poder analizar los criterios que serán evaluados en el personal y determinar la relación que existe con el rendimiento laboral. Esta investigación puede ser utilizada como referencia para estudios posteriores donde se muestren situaciones iguales y/o similares a las que aquí se presentan.

## **1.6. Hipótesis**

H1. Los factores motivacionales inciden de manera positiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén - 2018.

H0. Los factores motivacionales no tienen implicancia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén - 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general.**

Determinar la influencia que tienen los factores motivacionales en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos

EIRL de la provincia de Chepén - 2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos.**

Diagnosticar los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén - 2018.

Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018.

Proponer un programa motivacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018.

### **1.8. Limitaciones**

En el desarrollo de la investigación, como autor se tuvo diversos obstáculos.

Se tuvo problemas al momento de buscar investigaciones previas en relación al tema de las variables de investigación, así como también al buscar bibliografías relacionadas a las dos variables de estudio, en la variable independiente (Factores motivacionales) y en la variable dependiente (Desempeño laboral), debido a que en ambos casos existe mucha información antigua y también actualizada o en la que relacionaban otras variables parecidas o de forma individual con la variable dependiente del presente estudio; por lo que fue necesario leer mucho y elegir la más adecuada y relacionada al tema. Del mismo modo se obtuvo más información de motivación con satisfacción laboral o de clima organización relacionada con satisfacción laboral.

Al momento de la recolección de datos, se ha tenido problemas al poder ubicar a todo el personal en el momento que se asistía a la empresa debido a que existe personal especializado que manejan sus propios horarios.

Otra de las dificultades presentadas es que el personal no tenía muchas ganas de apoyar cuando se le hablaba del tema.

### **1.9. Definición de términos básicos**

#### **1.9.1. Desempeño Laboral.**

Chiavenato (2009) afirma que el desempeño laboral es la manera en que las personas cumplen sus funciones, actividades y obligaciones. El desempeño individual

afecta el del grupo y éste condiciona el de la organización. Un desempeño excelente facilita el éxito de la organización, mientras que uno mediocre no agrega valor. El desempeño de los individuos, los grupos y la organización tienen una enorme influencia en el Comportamiento organizacional.

El desempeño de una organización depende de la conjunción de varios factores críticos: estrategia, tecnología, diseño y cultura organizacional y, sobre todo, talento humano. Sin personas las organizaciones no pueden hacer nada. Ellas son el dinamismo que las impulsa. Sin embargo, es preciso que ese talento humano posea conocimientos, habilidades y competencias; para que pueda generar resultados debe estar inmerso en un entorno de trabajo basado en un diseño organizacional favorable y en una cultura participativa y democrática. Además, la motivación de las personas es indispensable. (p.236)

### **1.9.2. Productividad.**

Chiavenato (2009) afirma que una organización es productiva cuando alcanza sus objetivos al transformar sus insumos o entradas en resultados cada vez mayores al costo más bajo posible. La productividad es una medida del desempeño que incluye la eficiencia y la eficacia. (p.13)

### **1.9.3. Motivación.**

Según Robbins y Judge (2009) se define motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo. Si bien la motivación en general se refiere al esfuerzo para lograr cualquier objetivo, nosotros nos limitaremos a los objetivos organizacionales, con objeto de reflejar nuestro interés particular en el comportamiento relacionado con el trabajo. (p.175)

### **1.9.4. Factores Motivacionales:**

Según Robbins y Judge (2009) en la teoría de los dos factores también llamada teoría de motivación e higiene, fue propuesta por el psicólogo Frederik Herzberg, con la premisa de que la relación de un individuo con el trabajo es fundamental y que la actitud de alguien hacia el suyo puede muy bien determinar el éxito o el fracaso, Herzberg

investigó la pregunta siguiente: ¿Qué espera la gente de su trabajo? Pidió a las personas que describieran en detalle situaciones en las que se sintieran excepcionalmente bien o mal con respecto de sus trabajos. Después tabuló y clasificó las respuestas. (p. 178)

#### **1.9.5. Evaluación del Desempeño:**

Certo (1994) mencionó que la evaluación del desempeño es el proceso de revisar la actividad productiva anterior con el objeto de evaluar qué tanto contribuyeron los individuos a que se alcanzaran los objetivos del sistema administrativo. (p.280)

Chiavenato (2002): “afirma que es un proceso de revisar la actividad productiva del pasado para evaluar la contribución que el trabajador hace para que se logren los objetivos del sistema administrativo” (p. 198)

Puchol (2007): “describe que es un procedimiento continuo, sistemático, orgánico y en cascada, de expresión de juicios acerca del personal de una empresa en relación con su trabajo habitual, y que pretende sustituir a los juicios ocasionales y multicriterio” (p. 259)

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1. Tipo y Diseño de investigación

#### 2.1.1. Tipo de Investigación.

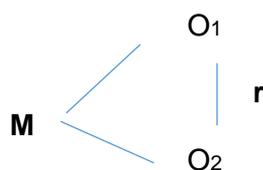
La investigación es de tipo Correlacional, ya que intenta determinar la relación que existe entre la variable factores motivacionales y la variable desempeño laboral desde un punto cuantitativo. También es descriptiva, porque pretende mostrar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa en estudio, teniendo en cuenta la motivación en relación a las acciones que vienen realizando en cuanto a su trabajo y al de sus compañeros para determinar la relación existente con el grado de su rendimiento laboral.

**Correlacional:** Según Hernández (2010) este tipo de investigaciones correlacionales son las que pretenden conocer la influencia o el grado de asociación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular. Es decir, intenta predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable, a partir del valor que puedan tener en otra.

**Descriptivo:** Según Tamayo (2004) la investigación descriptiva se basa en la realidad de los hechos y la interpretación de los mismos y comprende la descripción, registro y análisis de la naturaleza actual y del actuar de sus componentes. De esta manera, esta investigación busca describir como una persona o cosa se conduce o actúa en el presente.

#### 2.1.2. Diseño de la Investigación.

Correlacional Descriptiva



Donde:

o<sub>1</sub>: Factores Motivacionales

o<sub>2</sub>: Desempeño laboral

La investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de investigación donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

**No experimental:** Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) es el estudio que se realiza mediante la observación de forma natural de las variables, sin tener que alterar las situaciones existentes.

**Transversal:** Hernández et al. (2014) porque las informaciones para el estudio serán recopiladas en un solo momento.

## **2.2. Población y muestra**

### **2.2.1. Población.**

La población para el presente estudio de investigación corresponde a la totalidad de los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL, los cuales son 20 trabajadores, conformado por 16 integrantes de personal especializado, 03 de personal administrativo y 01 personal de mantenimiento; colaboradores que laboran tanto en el local central ubicado en el Centro Poblado Pacanguilla y su única sucursal ubicada en la ciudad de Chepén.

**Tabla 1***Cuadro de Personal Multiservicios Médicos Galenos EIRL.*

Cuadro de Personal que labora en Multiservicios Médicos Galenos EIRL		
Cargo	Personal Especializado	Personal
Medicina Interna		1
Reumatología		1
Medicina General		1
Otorrinolaringología		1
Dermatología		1
Gastroenterología		1
Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica		1
Ecografías		1
Rayos x		1
Técnica en Farmacia		2
Químico farmacéutico		1
Técnica en enfermería		3
Licenciada en enfermería		1
	Personal Administrativo	
Administración		1
Jefe de RR.HH		1
Cajero		1
	Personal Mantenimiento	
Mantenimiento		1
<b>Total Personal</b>		<b>20</b>

*Fuente:* Elaboración Propia**2.2.2. Muestra.**

La muestra considerada para la investigación es la totalidad indicada en la población, es decir que para un mejor estudio se ha considerado ideal evaluar a todos los colaboradores entre el local central y la sucursal de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL, los cuales son 20 trabajadores.

**2.3. Variable y Operacionalización**

La investigación considera dos variables: La variable independiente que la conforma los factores motivacionales y la variable dependiente que está constituida por el Desempeño Laboral.

### **2.3.1. Variables.**

#### *2.3.1.1. Variable Independiente.*

Factores Motivacionales: Según Robbins y Judge (2009) en la teoría de los dos factores también llamada teoría de motivación e higiene, fue propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg, con la premisa de que la relación de un individuo con el trabajo es fundamental y que la actitud de alguien hacia el suyo puede muy bien determinar el éxito o el fracaso, Herzberg concluyó que los comportamientos que mostraban los individuos cuando se sentían bien en su trabajo variaban de manera significativa de aquellos que tenían cuando se sentían mal. Clasificando estos factores en Factores intrínsecos. Como el avance, la afiliación, el reconocimiento, la responsabilidad y el logro parecen relacionarse con la satisfacción en el empleo y Factores extrínsecos como la supervisión, la política salarial de la compañía y las condiciones de trabajo. (p. 178)

#### *2.3.1.2. Variable Dependiente.*

Desempeño Laboral: Chiavenato (2009) afirma que el desempeño laboral es la manera en que las personas cumplen sus funciones, actividades y obligaciones. El desempeño individual afecta el del grupo y éste condiciona el de la organización. Un desempeño excelente facilita el éxito de la organización, mientras que uno mediocre no agrega valor. El desempeño de los individuos, los grupos y la organización tienen una enorme influencia en el Comportamiento organizacional. (p.12)

### 2.3.2. Operacionalización.

**Tabla 2**

*Operacionalización de la variable independiente*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica/Instrumento	Escala
Factores Motivacionales	Motivación Intrínseca	Reconocimiento	¿Recibe usted algún tipo de reconocimiento por los logros que obtiene en su trabajo?	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	S = Siempre CS = Casi Siempre AV = A Veces CN = Casi Nunca N = Nunca
		Oportunidades	¿Existen en su centro de labores oportunidades para mejorar profesionalmente?		
		Apoyo	¿Considera que la empresa lo apoya cuando usted tiene alguna dificultad en el desarrollo de sus tareas?		
		Responsabilidad	¿Son los trabajadores los únicos responsables de la ejecución de sus labores?		
		Autonomía	¿Tiene usted autonomía y/o libertad para desarrollar su trabajo según su criterio?		
		Crecimiento personal	¿Considera que el trabajo que desarrolla diariamente contribuye en su crecimiento personal?		
		Afiliación	¿Acostumbra usted hablar con las personas de su alrededor de asuntos relacionados a su trabajo?		
		Capacitación	¿La empresa brinda capacitación permanente al personal en temas importantes y actuales necesarios para el trabajo?		

Motivación Extrínseca	Beneficios	¿Ha recibido algún tipo de beneficio como trabajador durante el tiempo que viene laborando en la empresa?
	Políticas empresariales	¿Usted cree que las políticas empresariales que maneja la organización son las adecuadas para un buen desarrollo del trabajo?
	Ambiente físico	¿El ambiente físico donde desarrolla sus actividades cuenta con todas las condiciones necesarias?
	Seguridad laboral	¿Siente que la empresa donde labora le brinda seguridad y/o estabilidad laboral?
	Liderazgo	¿Un líder dentro de la empresa, favorecerá la motivación propia del trabajador para mejorar constantemente?
	Relaciones interpersonales	¿Cree usted que contar con óptimas relaciones interpersonales, contribuirá a mantener un excelente ambiente laboral?

---

*Fuente:* Elaboración Propia

**Tabla 3***Operacionalización de la variable dependiente*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica/Instrumento	Escala
Desempeño Laboral	Eficiencia	Desempeño	¿Con que frecuencia cree usted que debería evaluarse el desempeño de los trabajadores?	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	S = Siempre CS = Casi Siempre AV = A Veces CN = Casi Nunca N = Nunca
		Resultados	¿Siente que los resultados obtenidos por su trabajo son la consecuencia de todo su esfuerzo?		
		Compromiso	¿Es importante el compromiso para la consecución de las metas propuestas por su organización?		
		Logro de Objetivos	¿Siente que lograr los objetivos comunes de la empresa es también conseguir los propios y/o personales?		
	Eficacia	Planificación	¿Considera importante para su trabajo planificar el desarrollo de sus actividades?		
		Organización	¿Una adecuada organización será determinante para el logro de los objetivos de la empresa?		
		Confianza	¿La confianza siempre será preponderante para mejorar el ambiente de trabajo?		
		Clima Organizacional	Satisfacción		
Actitudes	¿Considera usted que la actitud para desarrollar el trabajo depende siempre de cada trabajador?				

*Fuente:* Elaboración Propia

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnicas y recolección de datos.**

La técnica de recolección de datos utilizada en la presente investigación es la Encuesta.

Encuesta: Ésta técnica será aplicada a los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL, con el fin de obtener información útil y confiable para este trabajo de investigación. Las preguntas de la encuesta fueron formuladas por la autora.

### **2.4.2. Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

El instrumento utilizado para la recolección de datos es el Cuestionario, mediante el cual se lograrán obtener datos significativos que nos permita comprobar la hipótesis planteada.

El instrumento será validado a criterio de juicio de expertos.

Cuestionario: se elaborarán una serie de preguntas claras y precisas, las cuales harán posible la recolección de información útil para la investigación.

### **2.4.3. Procedimientos para la recolección de datos.**

Para la recolección de datos se utilizará la técnica de la encuesta a través de un cuestionario dirigido a todo el personal de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL, que conforma la población y muestra de acuerdo a las variables en estudio.

## **2.5. Procedimiento de análisis de datos.**

Una vez obtenida toda la información en base a los instrumentos, se procederá a ordenar, tabular y graficar esta información, mediante el uso del programa SPSS Versión 24 y Excel 2013, lo que a su vez permitirá obtener resultados estadísticos analizados mediante cuadros, gráficos y porcentajes. Esto hará posible la elaboración de las discusiones y conclusiones correspondientes.

Referente a la confiabilidad, se obtendrá la encuesta validada a todos los trabajadores, los cuales conforman la población y muestra del estudio; posteriormente los datos y resultados de la encuesta se ingresarán al estadístico SPSS, para obtener el

coeficiente de confiabilidad (Alfa de Cronbach), cuyo resultado deberá ser positivo.

**Tabla 4**

*Estadística de fiabilidad*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>			
Alfa de Cronbach	0.881	N° de elementos	25

Fuente: Elaboración propia con sustento en base de datos SPSS

De acuerdo a los datos presentados en el cuadro del alfa de Cronbach, se determinó que los indicadores son altamente confiables expresado con un valor de 0.881, lo que indica que tiene un nivel aceptable.

## **2.6. Aspectos éticos.**

El investigador en la investigación desarrollada respetara los principios, criterios, protocolos y valores de la ética, teniendo la autorización respectiva de los sujetos en estudio que van a participar como son los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL. Al mismo tiempo, el estudio tiene una gran importancia, debido a que va a permitir conocer cuál es la incidencia de los factores motivacionales en los trabajadores de la empresa en relación a su desempeño laboral y a evaluar las acciones de cada uno de ellos, con la finalidad de generar mejoras, lo cual se verá reflejado en la atención adecuada que se brinde al cliente. Es factible considerar los siguientes criterios:

**Claridad en los objetivos de investigación:** La investigación tiene muy claros cuales son los objetivos que se persigue, por lo que será aplicados las herramientas necesarias para llegar a cumplir el objetivo que es determinar las influencia de los factores motivacionales en el desempeño de los colaboradores.

**Transparencia de los datos obtenidos:** Los datos obtenidos serán manejados de la manera más adecuada y cuidadosa para mantener su transparencia y sobre todos que los resultados sean confiables.

**Confidencialidad:** Se les informó a los investigados que su identidad será protegida y reservada

**Profundidad en el desarrollo del tema:** El investigador trato de abarcar todas las necesidades de los colaboradores que fueron tratadas con la gerencia para que el tema de la investigación responda a las necesidades de los clientes internos.

## 2.7. Criterios de rigor científico.

Los criterios de rigor científico que utilizará el investigador, estarán basados en el rigor con que se realice, lo cual garantizara su credibilidad. Dentro de los criterios de la presente investigación cuantitativa, se tomarán en cuenta los siguientes, con la finalidad de que la investigación sea confiable.

**Validez:** La adecuada operacionalización de las preguntas de investigación, de forma que las variables que se estudian sea relevantes y abarquen todas las dimensiones que incorporan las preguntas de la investigación.

**Generalizabilidad:** también llamada validez externa, consiste en que la muestra sea representativa de la población. Para ello debe evitar sesgos a través de marcos muestrales adecuados y muestreos aleatorios.

**Fiabilidad:** la medición ha de tener la precisión suficiente. Se relaciona con la minimización del error aleatorio y requiere de un tamaño de muestra suficiente.

**Replicabilidad:** Es la posibilidad de que se pueda repetir la investigación y que los resultados no se contradigan.

## 2.8. Métodos de investigación

### 2.8.1. Metodología.

#### **Modelación deductivo - inductivo**

La investigación se encuentra enmarcada en el método deductivo, por otra parte, el estudio realizado también es una investigación de campo de carácter Correlacional por establecer o determinar la relación existente entre ambas variables o la incidencia que tenga una en relación a la otra y supone una investigación tipo descriptiva no experimental

Méndez (2001) identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, establece comportamiento concreto y descubre y comprueba, la asociación entre variables de investigación. De acuerdo con los objetivos planteados, el investigador señala el tipo de descripción que se propone realizar. Los estudios descriptivos acuden a técnicas específicas en la recolección

de información, como la observación, las entrevistas y los cuestionarios. (p. 137)

Hernández, Zapata y Mendoza (2013) indican que es el método por el cual los investigadores en el campo de acción parten de hechos específicos para llegar a obtener una conclusión general. Además, el estudio considera importante utilizar el enfoque cuantitativo, debido a que se usará la recolección y el análisis de datos para responder las interrogantes de la investigación sobre los factores motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral; para luego poder probar la hipótesis planteada. Recurriendo para ello al análisis estadístico y sus herramientas.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Tablas y Figuras.

**Tabla 5**

*Análisis de la correlación de Spearman de las variables Factores Motivacionales y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018.*

<b>Correlaciones</b>				
		Factores motivacionales	Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	Factores motivacionales	Coeficiente de correlación	1	,732**
		Sig. (bilateral)		0
		N	20	20
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,732**	1
		Sig. (bilateral)	0	
		N	20	20

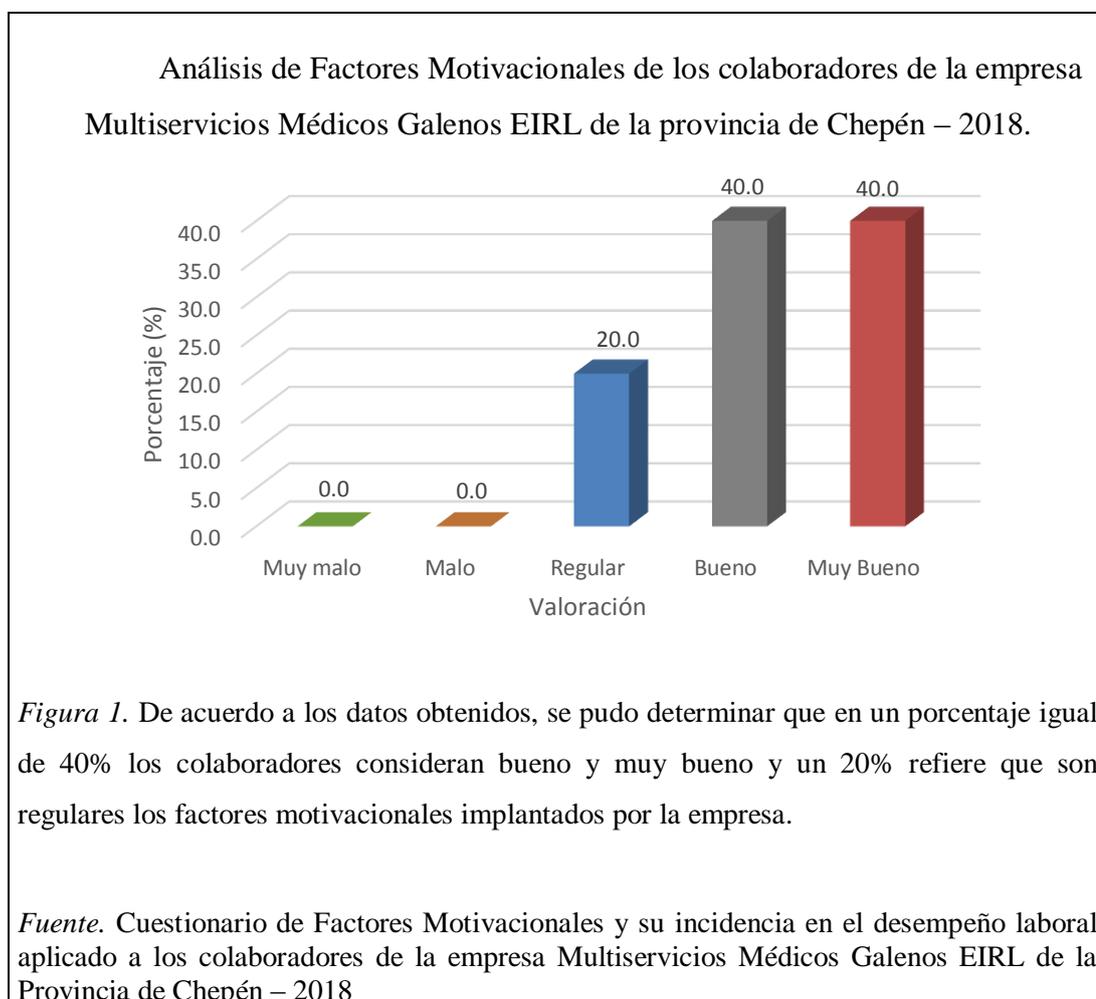
*Fuente:* Elaboración propia con sustento en base de datos SPSS

**Tabla 6**

*Análisis de Factores Motivacionales en los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018.*

Factores Motivacionales	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0.0	0.0	0.0
Malo	0	0.0	0.0	0.0
Regular	4	20.0	20.0	20.0
Bueno	8	40.0	40.0	60.0
Muy Bueno	8	40.0	40.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente.* Cuestionario de Factores Motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral aplicado a los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la Provincia de Chepén – 2018.



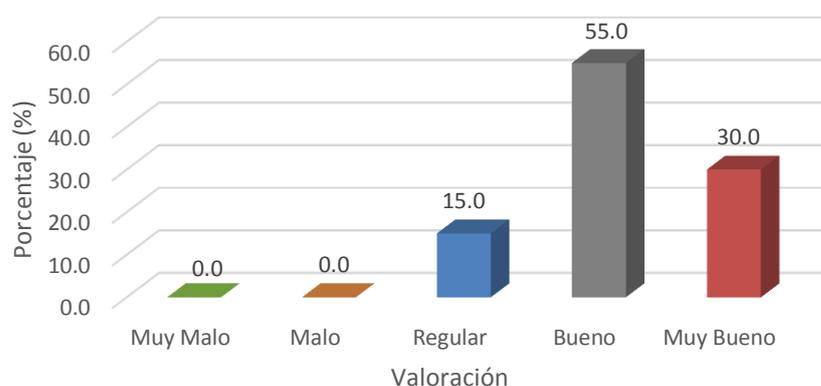
**Tabla 7**

*Análisis de Factores Motivacionales según la dimensión motivación intrínseca en los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018.*

Dimensión Motivación Intrínseca	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Malo	0	0.0	0.0	0.0
Malo	0	0.0	0.0	0.0
Regular	3	15.0	15.0	15.0
Bueno	11	55.0	55.0	70.0
Muy Bueno	6	30.0	30.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente.* Cuestionario de Factores Motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral aplicado a los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la Provincia de Chepén – 2018.

Análisis de Factores Motivacionales según la dimensión motivación intrínseca en los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018.



*Figura 2.* Con un porcentaje de 55% de los colaboradores encuestados considera como buenos los factores considerados en la motivación intrínseca para los colaboradores, un 30% revela su apreciación como muy bueno y un 15% refiere que es regular esta motivación.

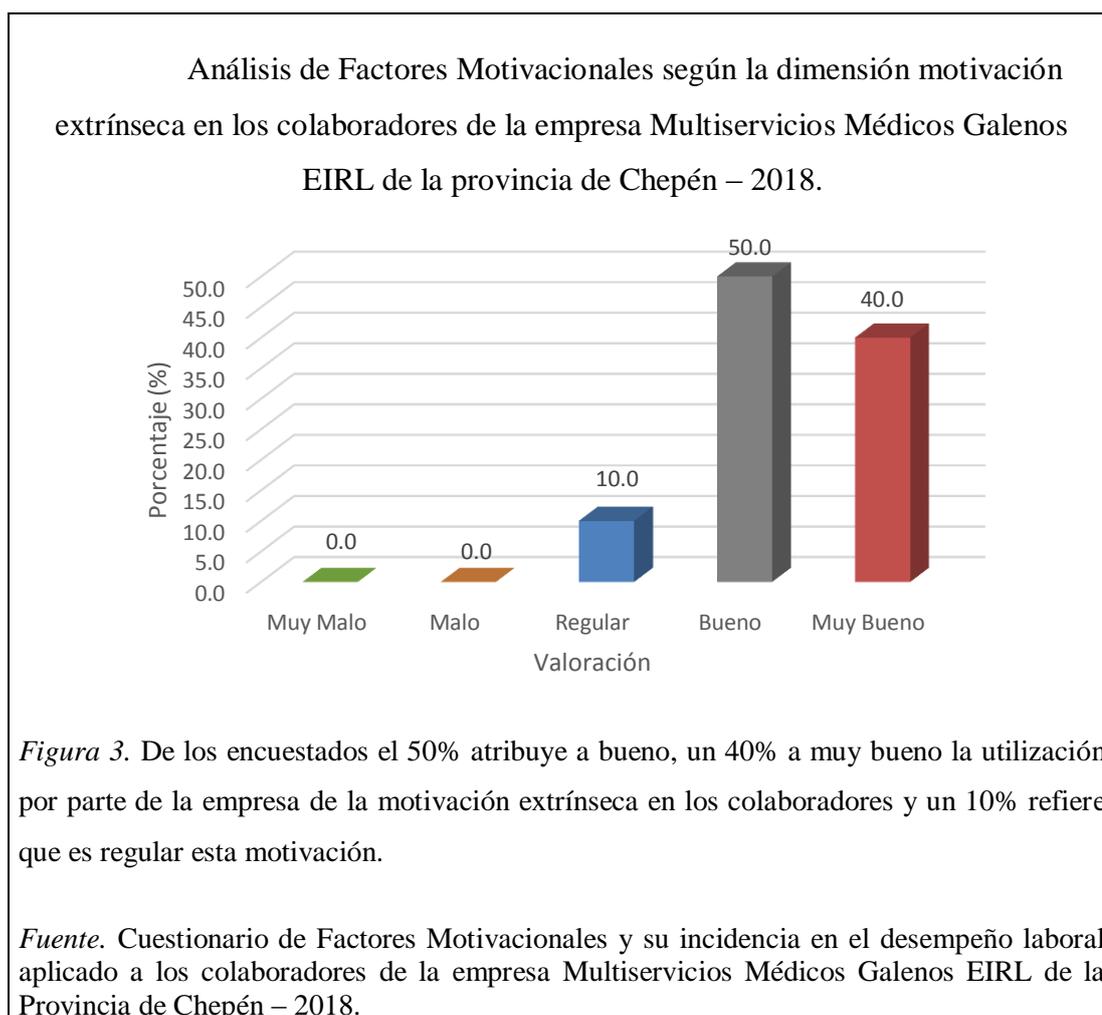
*Fuente.* Cuestionario de Factores Motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral aplicado a los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la Provincia de Chepén – 2018

**Tabla 8**

*Análisis de Factores Motivacionales según la dimensión motivación extrínseca en los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018.*

Dimensión Motivación Extrínseca	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Malo	0	0.0	0.0	0.0
Malo	0	0.0	0.0	0.0
Regular	2	10.0	10.0	10.0
Bueno	10	50.0	50.0	60.0
Muy Bueno	8	40.0	40.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente.* Cuestionario de Factores Motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral aplicado a los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la Provincia de Chepén – 2018.

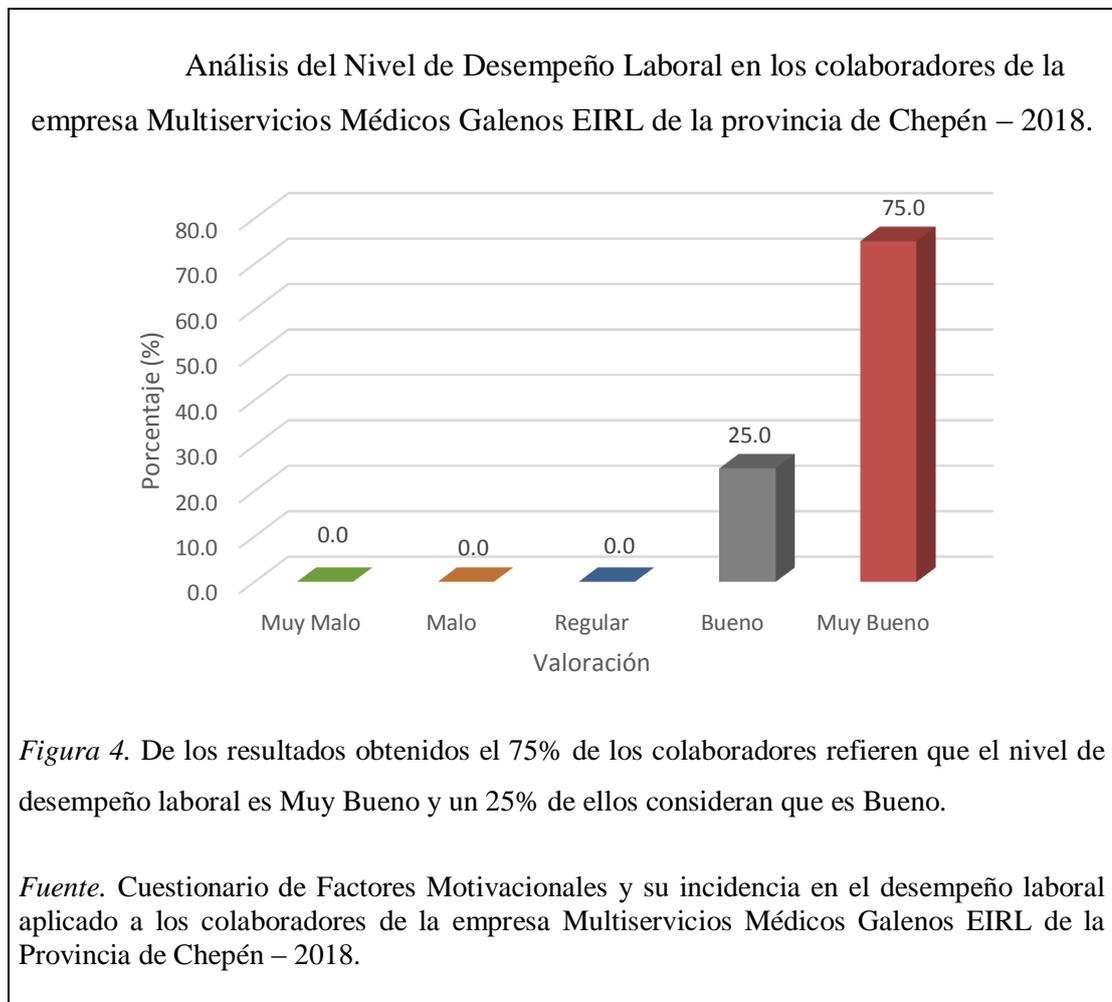


**Tabla 9**

*Análisis del Nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018.*

Desempeño Laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Malo	0	0.0	0.0	0.0
Malo	0	0.0	0.0	0.0
Regular	0	0.0	0.0	0.0
Bueno	5	25.0	25.0	25.0
Muy Bueno	15	75.0	75.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente.* Cuestionario de Factores Motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral aplicado a los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la Provincia de Chepén – 2018.

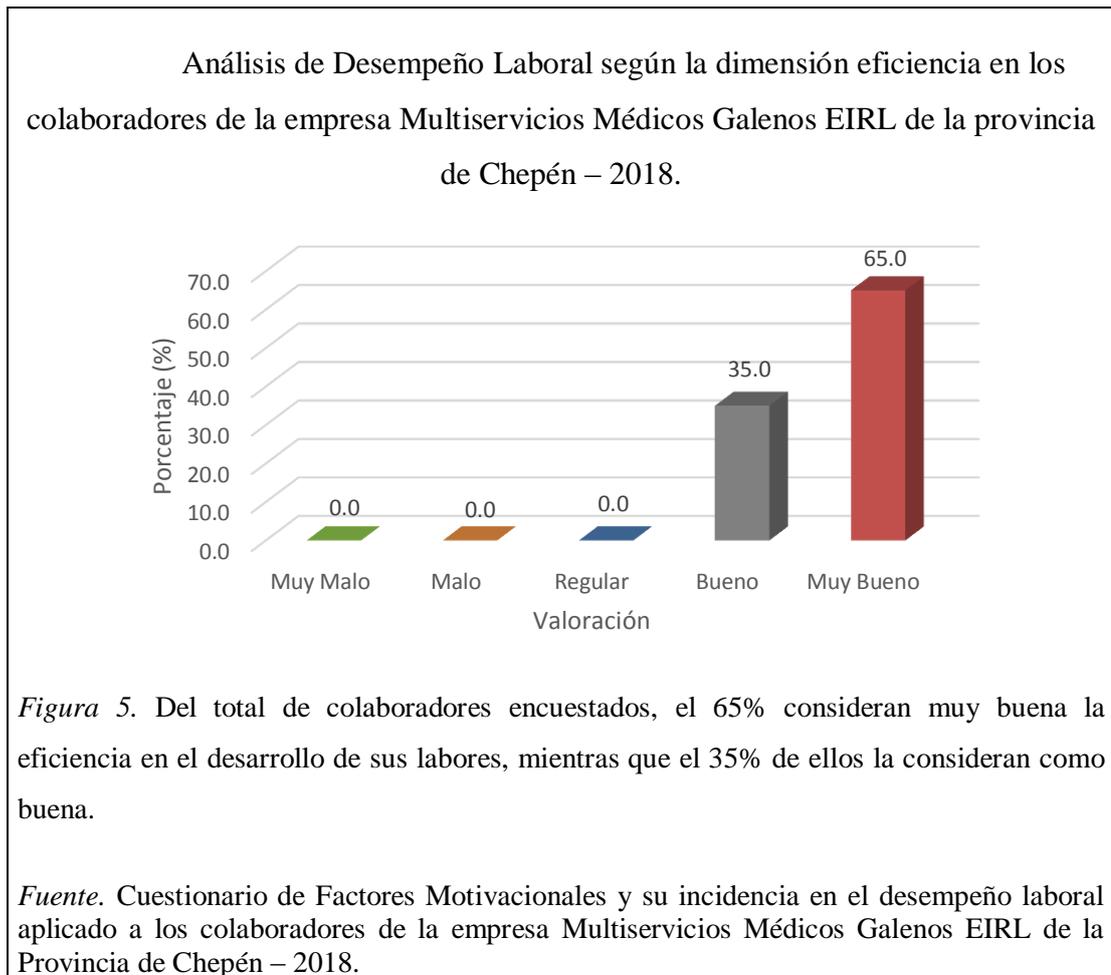


**Tabla 10**

*Análisis de Desempeño Laboral según la dimensión eficiencia en los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018.*

Dimensión	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Eficiencia				
Muy Malo	0	0.0	0.0	0.0
Malo	0	0.0	0.0	0.0
Regular	0	0.0	0.0	0.0
Bueno	7	35.0	35.0	35.0
Muy Bueno	13	65.0	65.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente.* Cuestionario de Factores Motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral aplicado a los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la Provincia de Chepén – 2018.

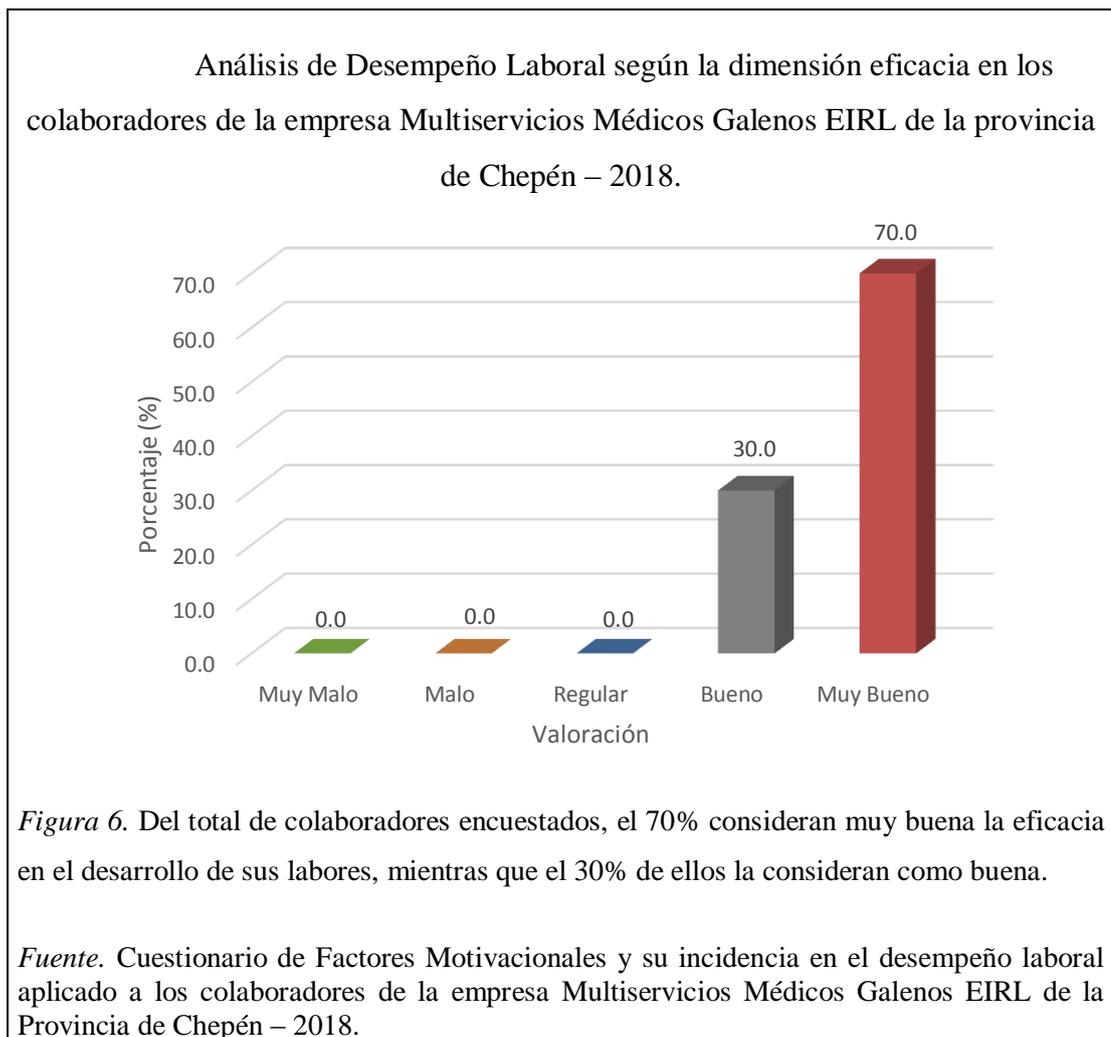


**Tabla 11**

*Análisis de Desempeño Laboral según la dimensión eficacia en los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018.*

Dimensión	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Eficacia				
Muy Malo	0	0.0	0.0	0.0
Malo	0	0.0	0.0	0.0
Regular	0	0.0	0.0	0.0
Bueno	6	30.0	30.0	30.0
Muy Bueno	14	70.0	70.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente.* Cuestionario de Factores Motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral aplicado a los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la Provincia de Chepén – 2018.

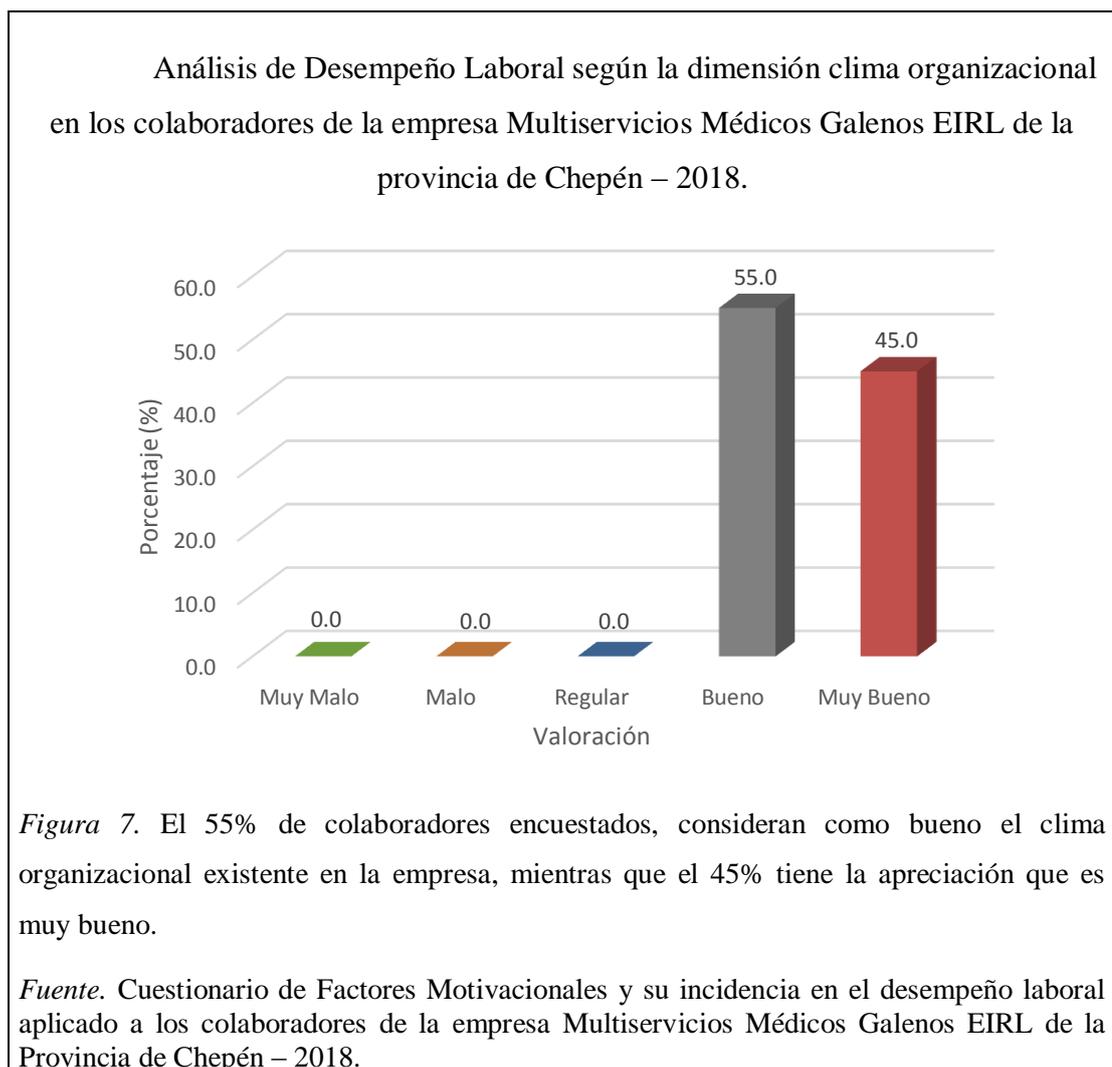


**Tabla 12**

*Análisis de Desempeño Laboral según la dimensión clima organizacional en los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018.*

Dimensión			Porcentaje	Porcentaje
Clima			válido	acumulado
Organizacional	Frecuencia	Porcentaje		
Muy Malo	0	0.0	0.0	0.0
Malo	0	0.0	0.0	0.0
Regular	0	0.0	0.0	0.0
Bueno	11	55.0	55.0	55.0
Muy Bueno	9	45.0	45.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente.* Cuestionario de Factores Motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral aplicado a los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la Provincia de Chepén – 2018.

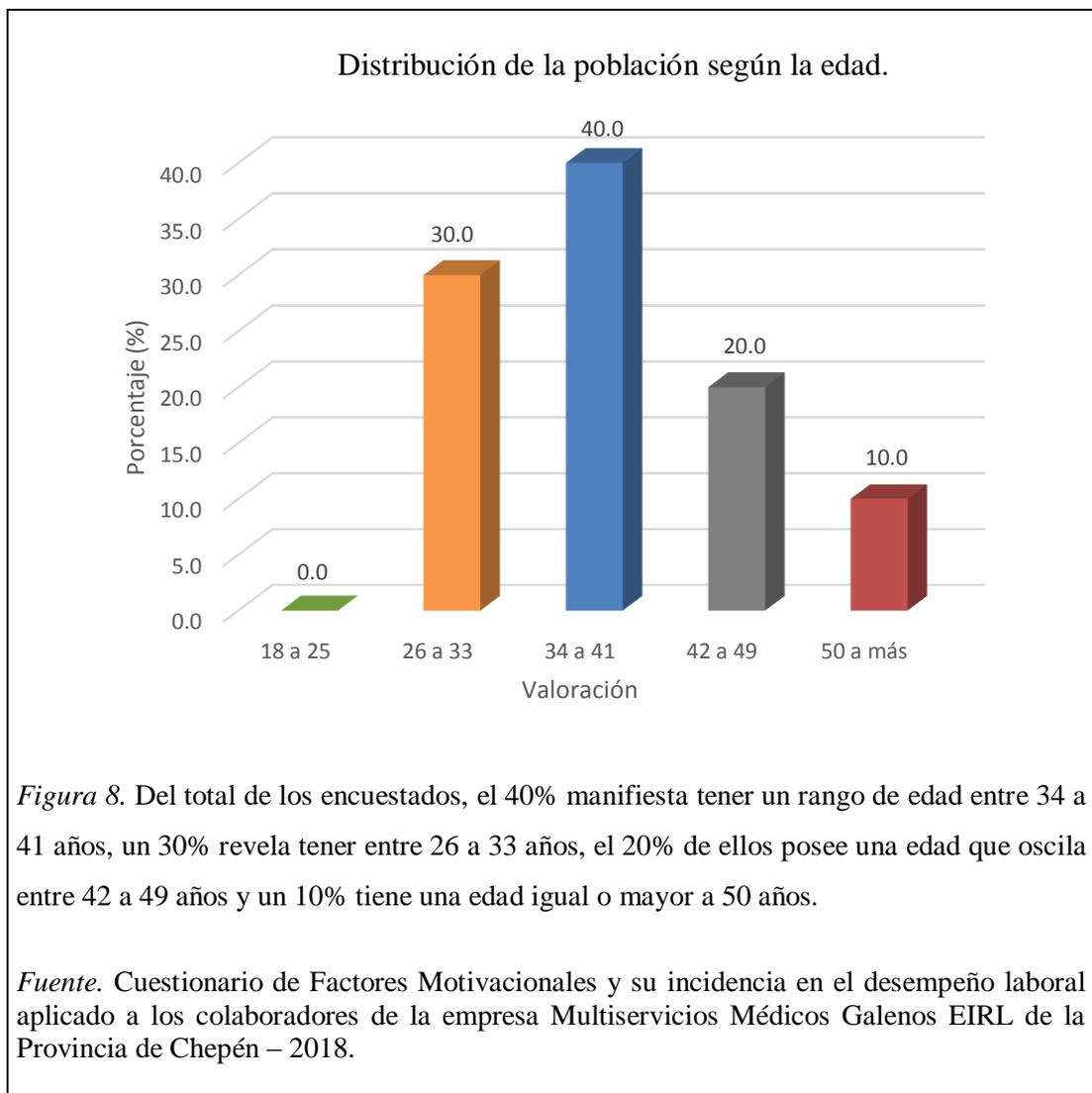


**Tabla 13**

*Distribución de la población según la edad.*

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18 a 25	0	0.0	0.0	0.0
26 a 33	6	30.0	30.0	30.0
34 a 41	8	40.0	40.0	70.0
42 a 49	4	20.0	20.0	90.0
50 a más	2	10.0	10.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente.* Cuestionario de Factores Motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral aplicado a los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la Provincia de Chepén – 2018.

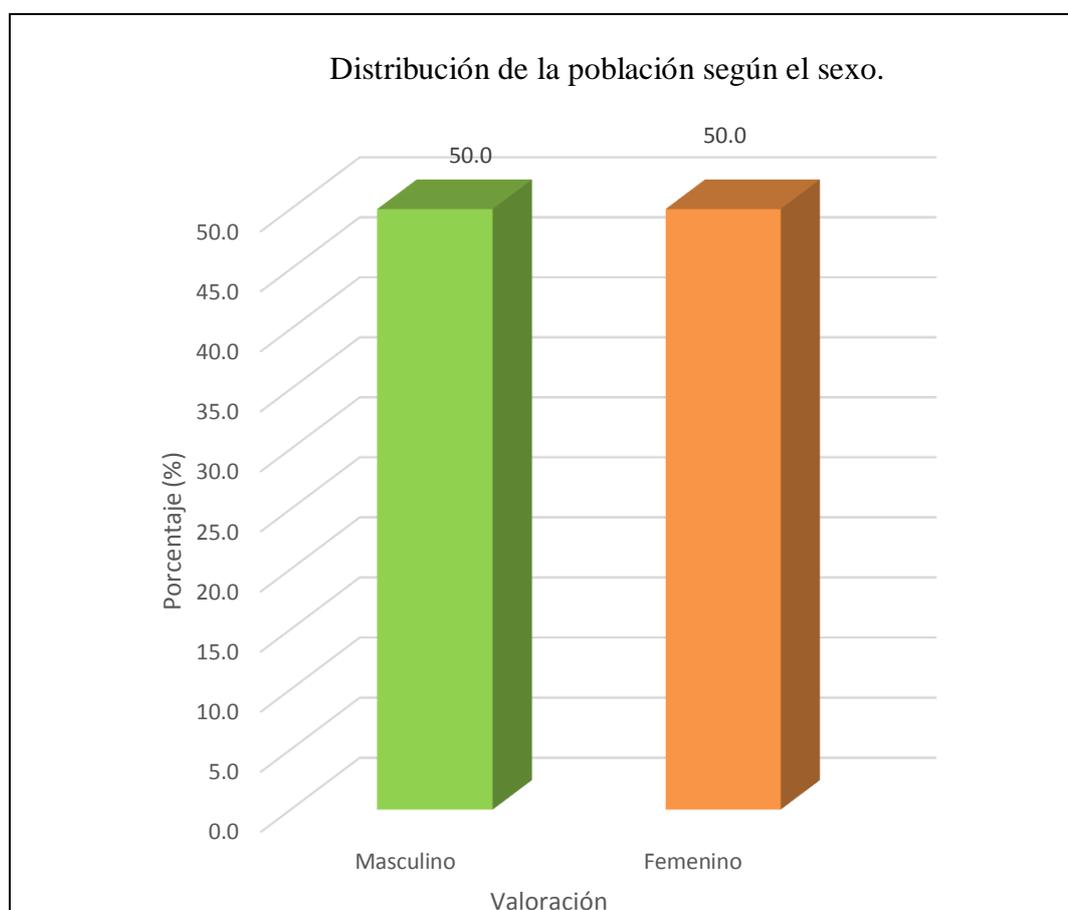


**Tabla 14**

*Distribución de la población según el sexo.*

Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	10	50.0	50.0	50.0
Femenino	10	50.0	50.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente.* Cuestionario de Factores Motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral aplicado a los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la Provincia de Chepén – 2018.



*Figura 9.* Con respecto a los resultados obtenidos, 50% de los encuestados son de sexo Masculino y el 50% restante es de sexo Femenino.

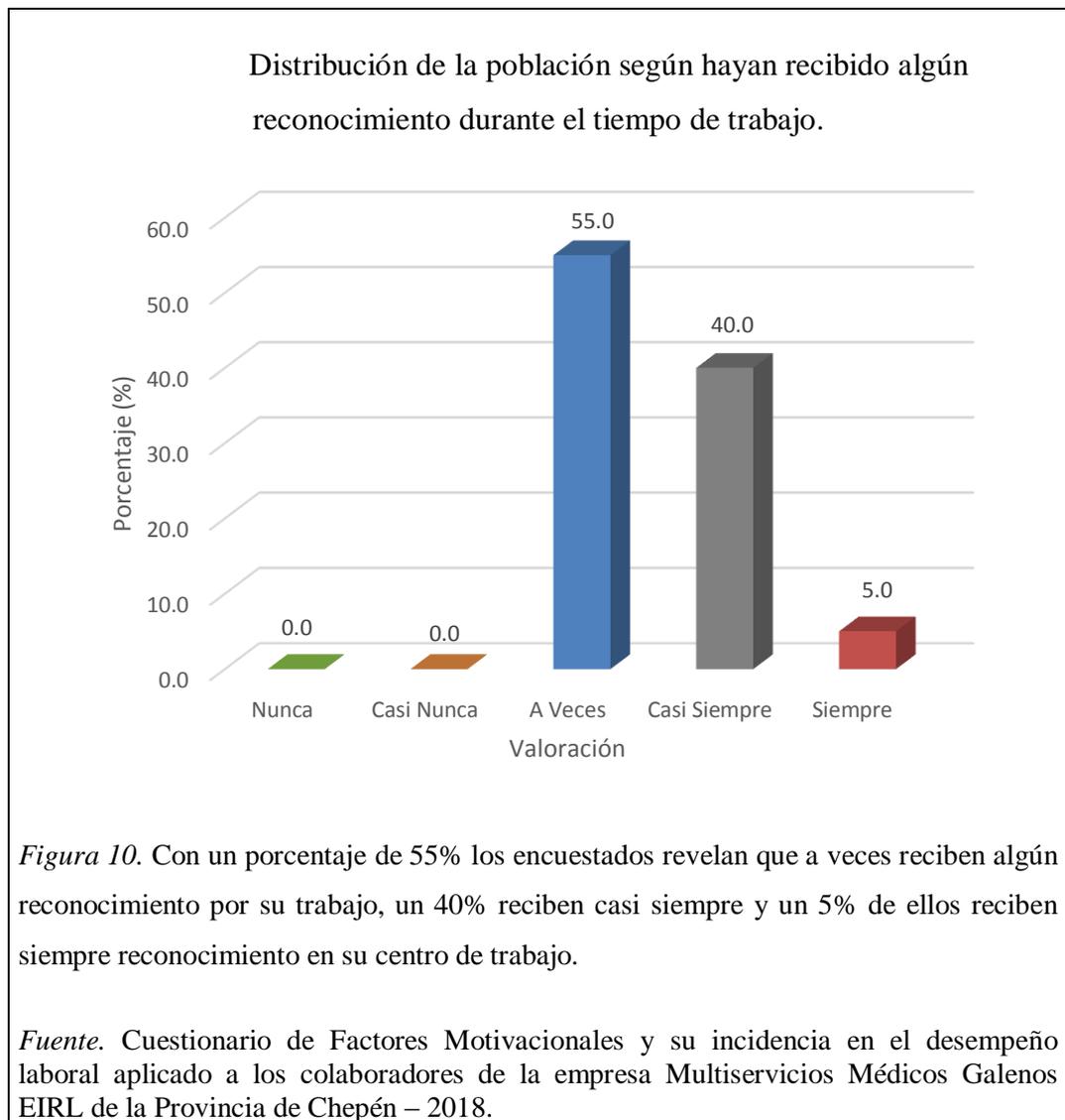
*Fuente.* Cuestionario de Factores Motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral aplicado a los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la Provincia de Chepén – 2018.

**Tabla 15**

*Distribución de la población según hayan recibido algún reconocimiento durante el tiempo de trabajo.*

Reconocimientos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0	0.0
Casi Nunca	0	0.0	0.0	0.0
A Veces	11	55.0	55.0	55.0
Casi Siempre	8	40.0	40.0	95.0
Siempre	1	5.0	5.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente.* Cuestionario de Factores Motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral aplicado a los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la Provincia de Chepén – 2018.

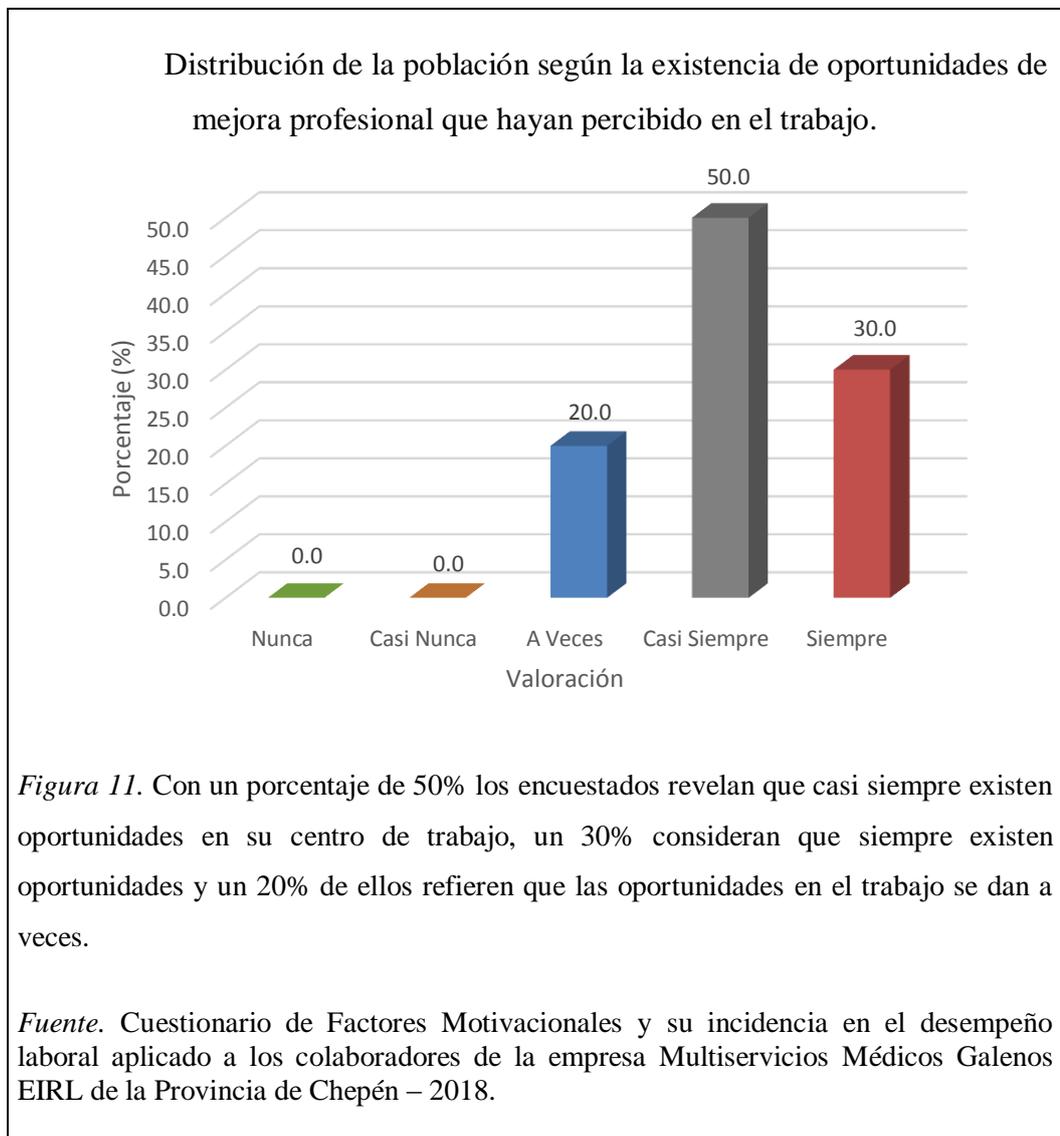


**Tabla 16**

*Distribución de la población según la existencia de oportunidades de mejora profesional que hayan percibido en el trabajo.*

Oportunidades	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0	0.0
Casi Nunca	0	0.0	0.0	0.0
A Veces	4	20.0	20.0	20.0
Casi Siempre	10	50.0	50.0	70.0
Siempre	6	30.0	30.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente.* Cuestionario de Factores Motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral aplicado a los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la Provincia de Chepén – 2018.

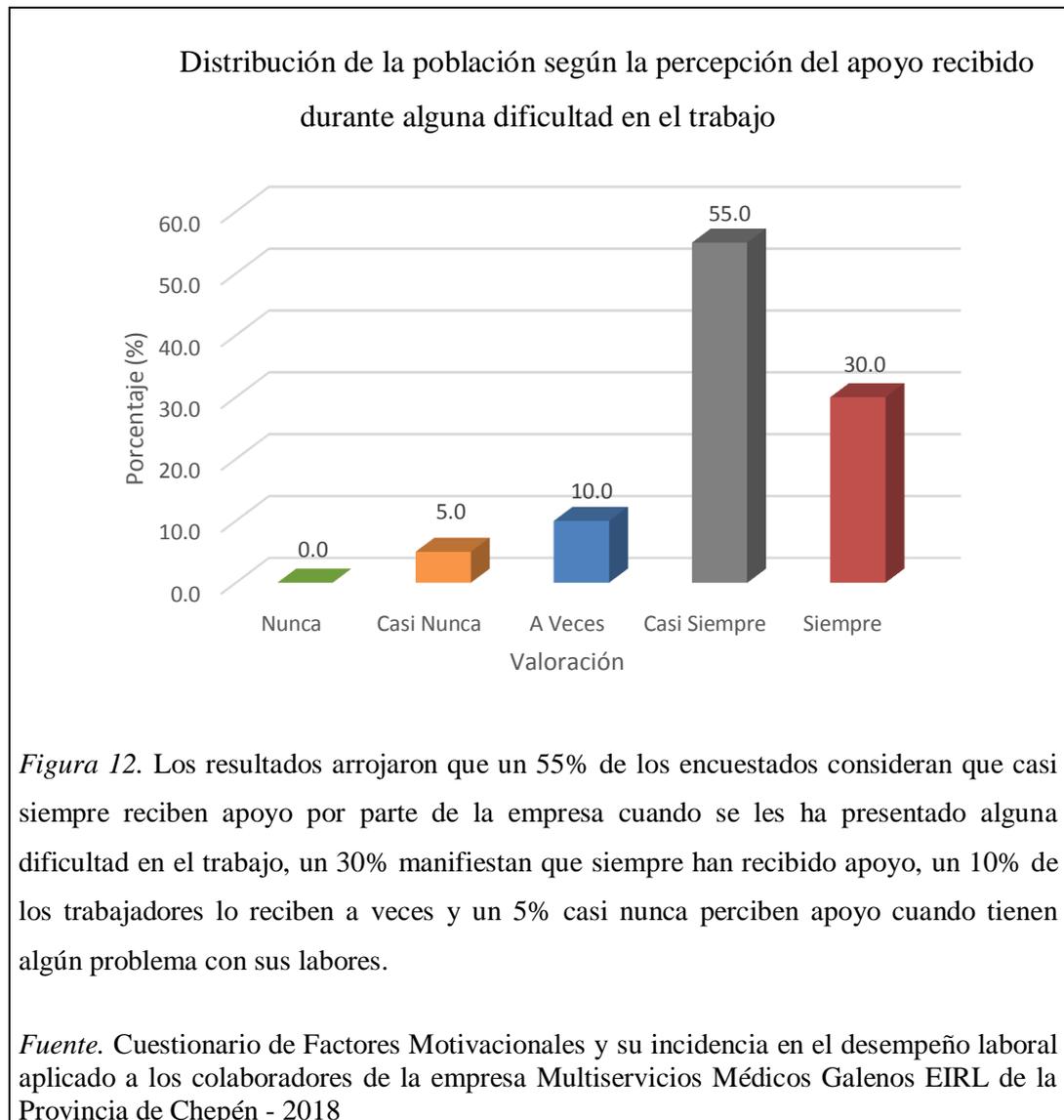


**Tabla 17**

*Distribución de la población según la percepción del apoyo recibido durante alguna dificultad en el trabajo.*

Apoyo recibido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0	0.0
Casi Nunca	1	5.0	5.0	5.0
A Veces	2	10.0	10.0	15.0
Casi Siempre	11	55.0	55.0	70.0
Siempre	6	30.0	30.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente.* Cuestionario de Factores Motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral aplicado a los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la Provincia de Chepén – 2018.

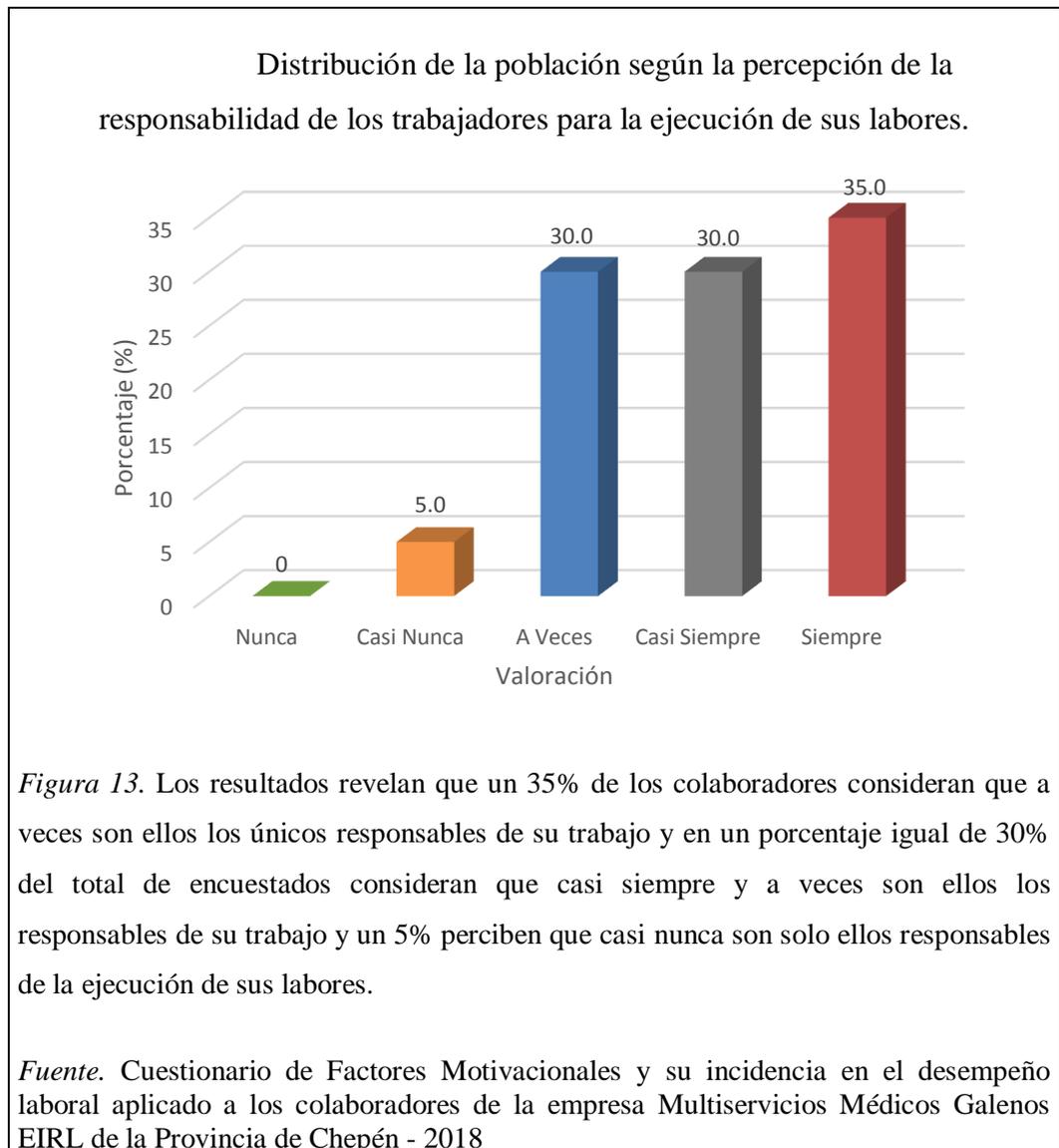


**Tabla 18**

*Distribución de la población según la percepción de la responsabilidad de los trabajadores para la ejecución de sus labores.*

Responsabilidad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi Nunca	1	5.0	5.0	5.0
A Veces	6	30.0	30.0	35.0
Casi Siempre	6	30.0	30.0	65.0
Siempre	7	35.0	35.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente.* Cuestionario de Factores Motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral aplicado a los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la Provincia de Chepén – 2018.

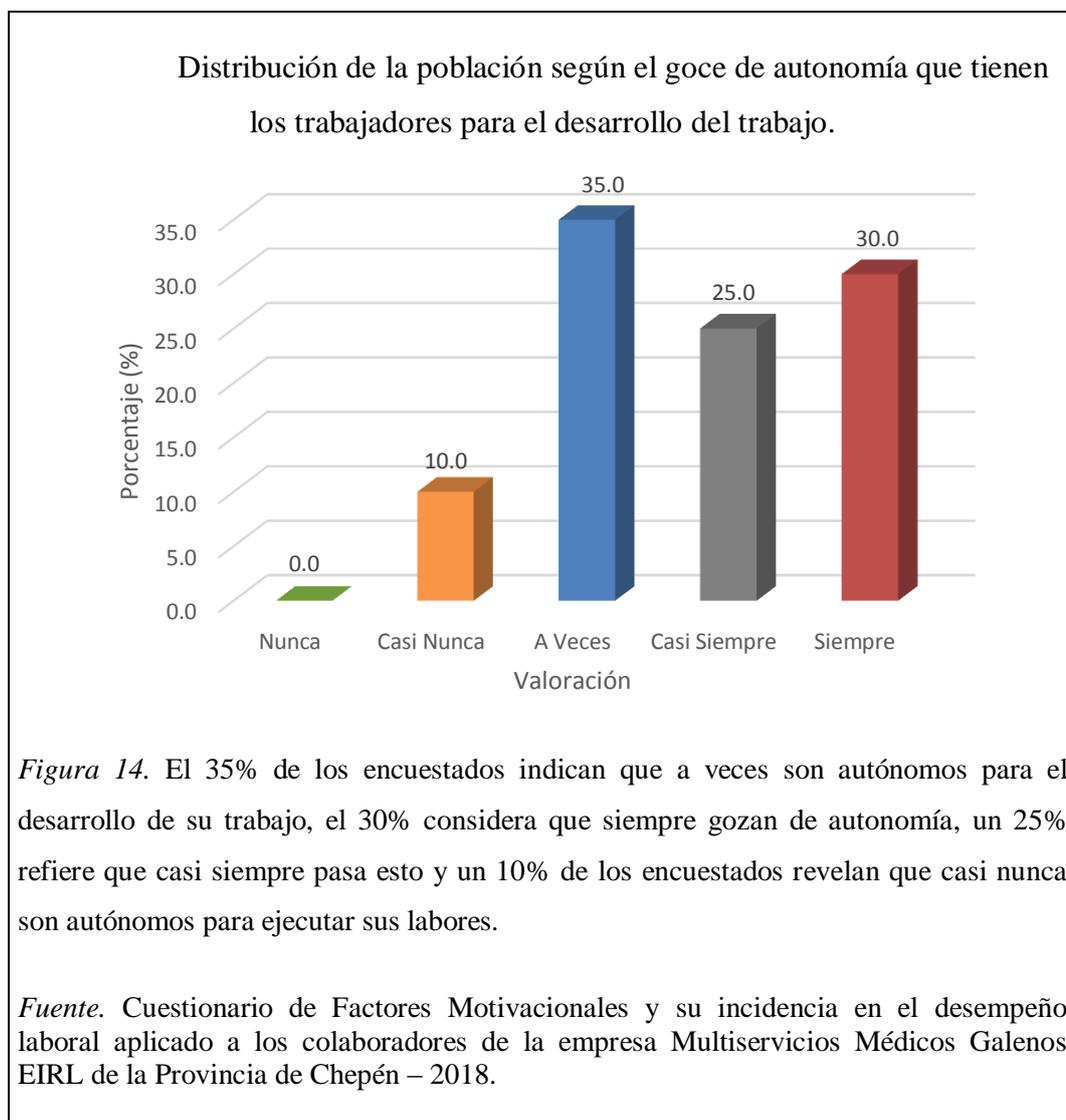


**Tabla 19**

*Distribución de la población según el goce de autonomía que tienen los trabajadores para el desarrollo del trabajo.*

Autonomía	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0	0.0
Casi Nunca	2	10.0	10.0	10.0
A Veces	7	35.0	35.0	45.0
Casi Siempre	5	25.0	25.0	70.0
Siempre	6	30.0	30.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente.* Cuestionario de Factores Motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral aplicado a los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la Provincia de Chepén – 2018.

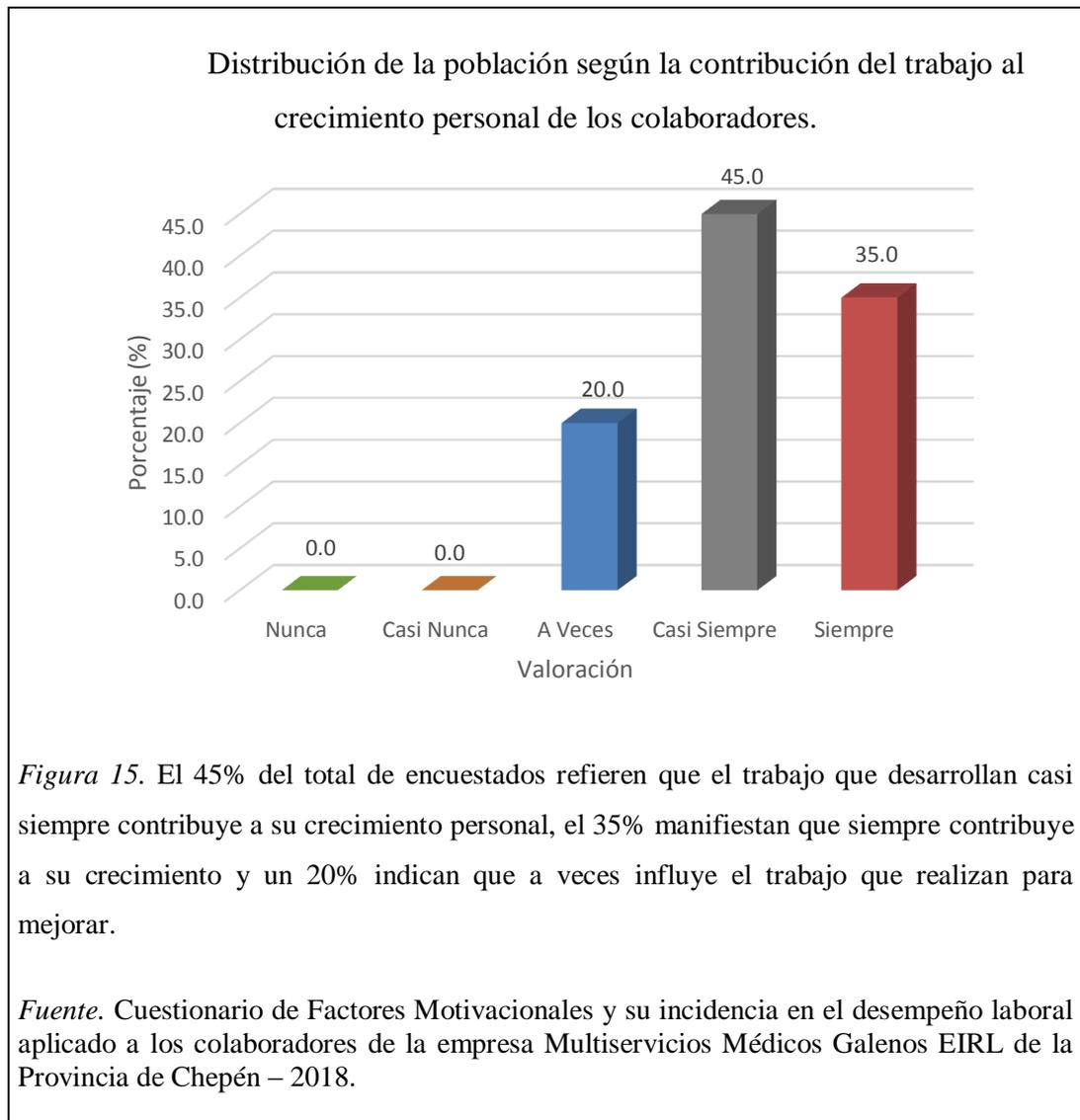


**Tabla 20**

*Distribución de la población según la manera cómo perciben que el trabajo contribuye al crecimiento personal de los colaboradores.*

Crecimiento Personal	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0	0.0
Casi Nunca	0	0.0	0.0	0.0
A Veces	4	20.0	20.0	20.0
Casi Siempre	9	45.0	45.0	65.0
Siempre	7	35.0	35.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente.* Cuestionario de Factores Motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral aplicado a los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la Provincia de Chepén – 2018.

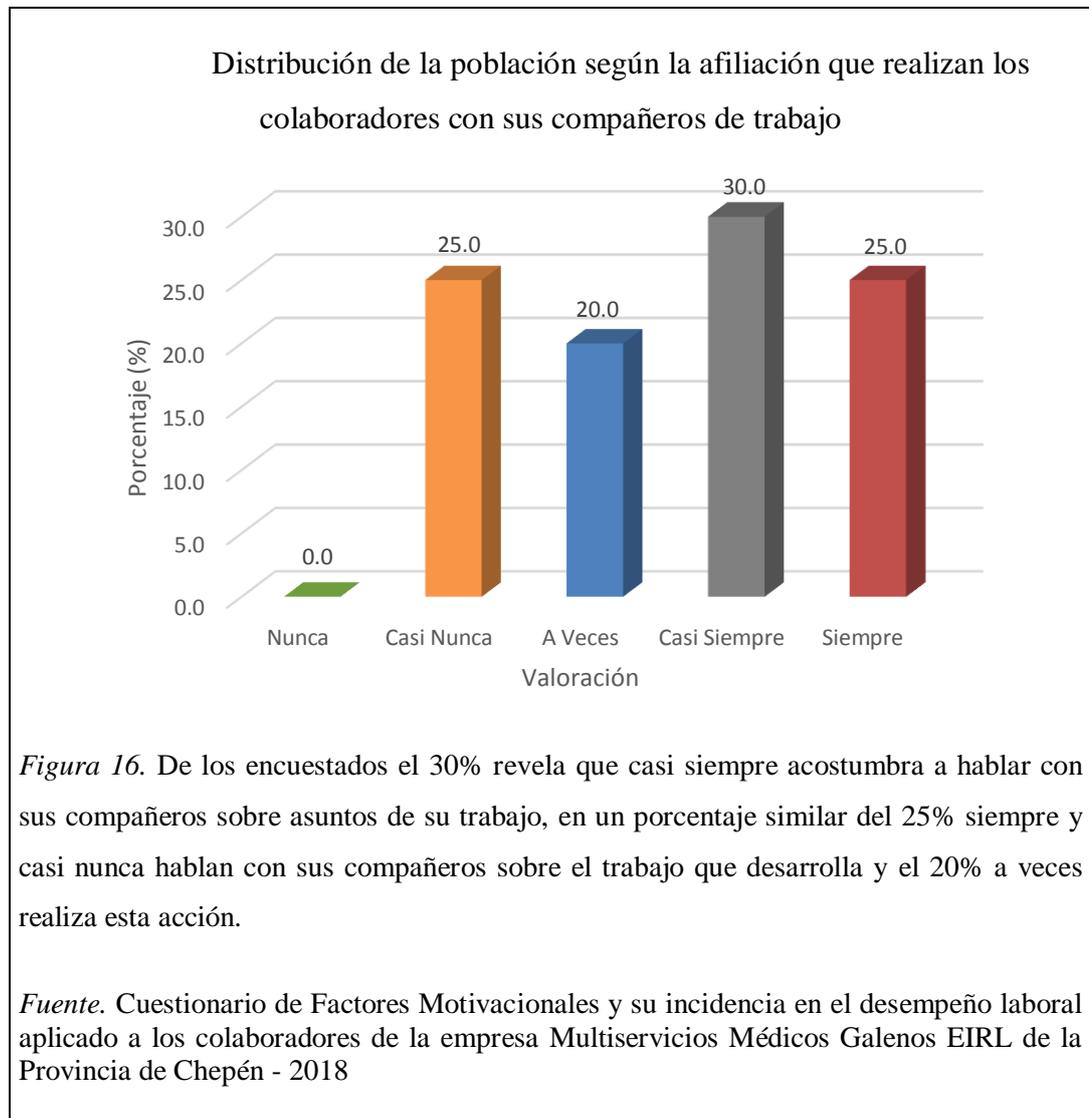


**Tabla 21**

*Distribución de la población según la afiliación que realizan los colaboradores con sus compañeros de trabajo.*

Afiliación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0	0.0
Casi Nunca	5	25.0	25.0	25.0
A Veces	4	20.0	20.0	45.0
Casi Siempre	6	30.0	30.0	75.0
Siempre	5	25.0	25.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente.* Cuestionario de Factores Motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral aplicado a los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la Provincia de Chepén - 2018

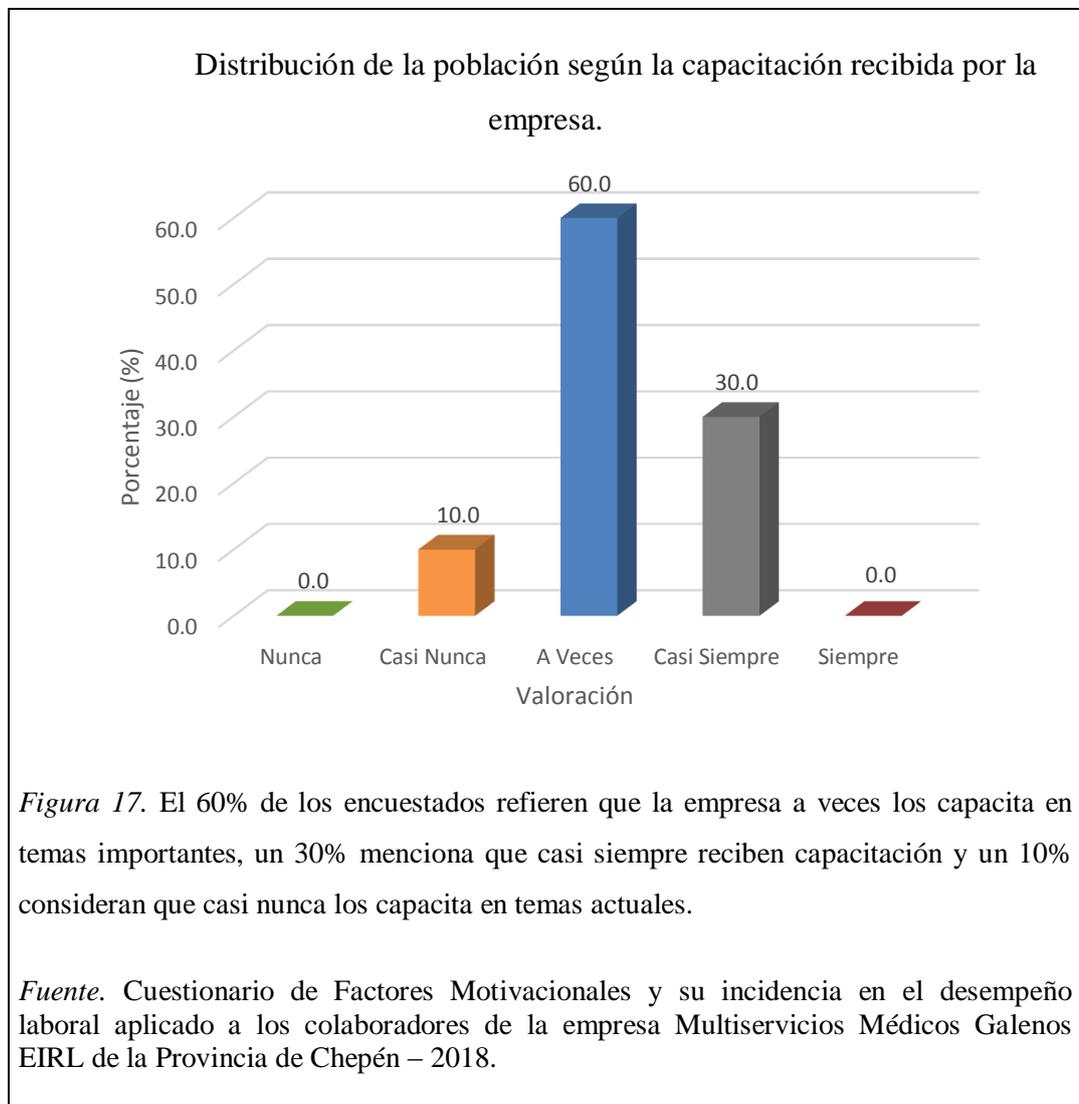


**Tabla 22**

*Distribución de la población según la capacitación recibida por la empresa.*

Capacitación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0	0.0
Casi Nunca	2	10.0	10.0	10.0
A Veces	12	60.0	60.0	70.0
Casi Siempre	6	30.0	30.0	100.0
Siempre	0	0.0	0.0	0.0
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente.* Cuestionario de Factores Motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral aplicado a los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la Provincia de Chepén – 2018.

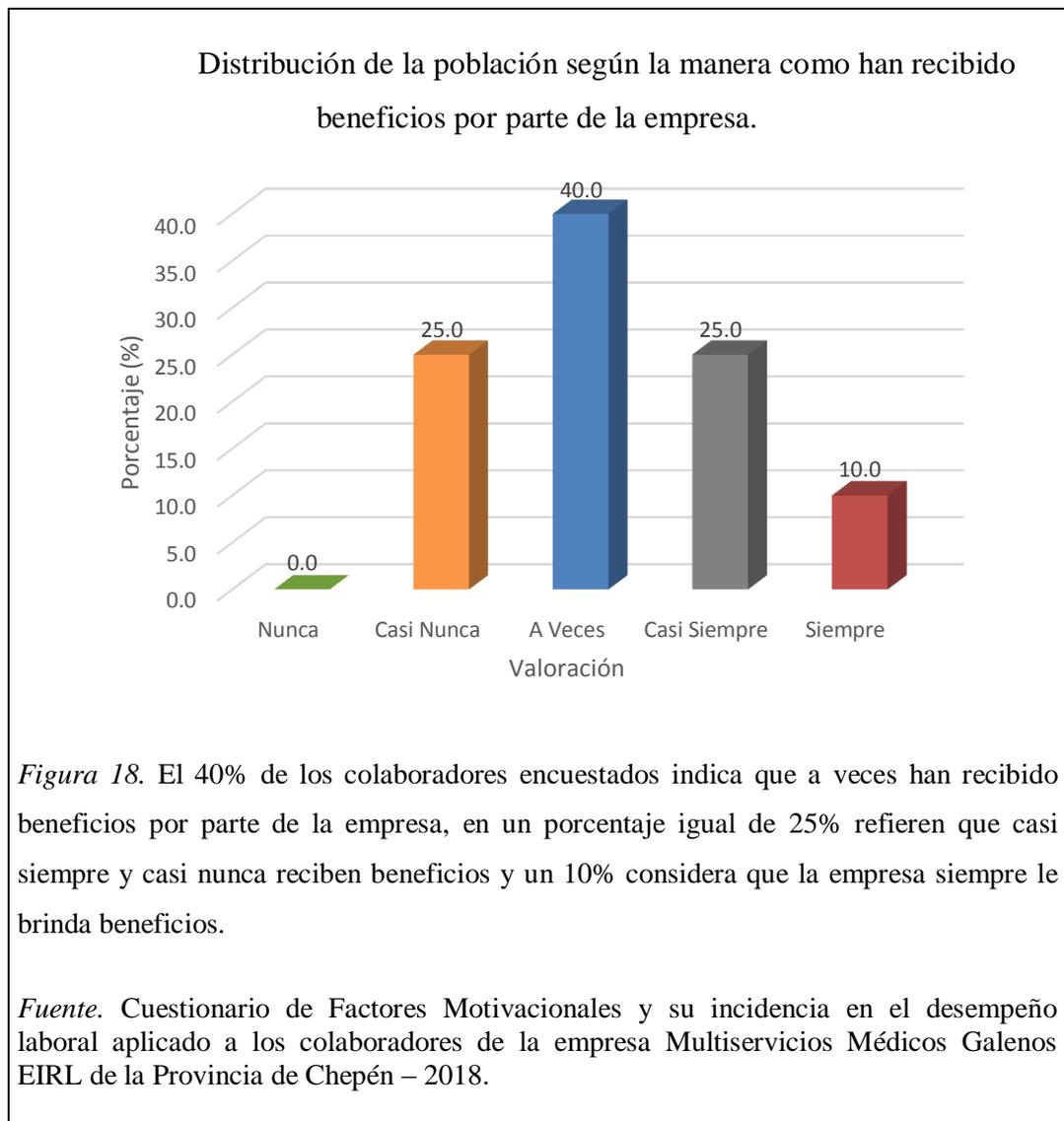


**Tabla 23**

*Distribución de la población según la manera como han recibido beneficios por parte de la empresa.*

Beneficios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0	0.0
Casi Nunca	5	25.0	25.0	25.0
A Veces	8	40.0	40.0	65.0
Casi Siempre	5	25.0	25.0	90.0
Siempre	2	10.0	10.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente.* Cuestionario de Factores Motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral aplicado a los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la Provincia de Chepén – 2018.

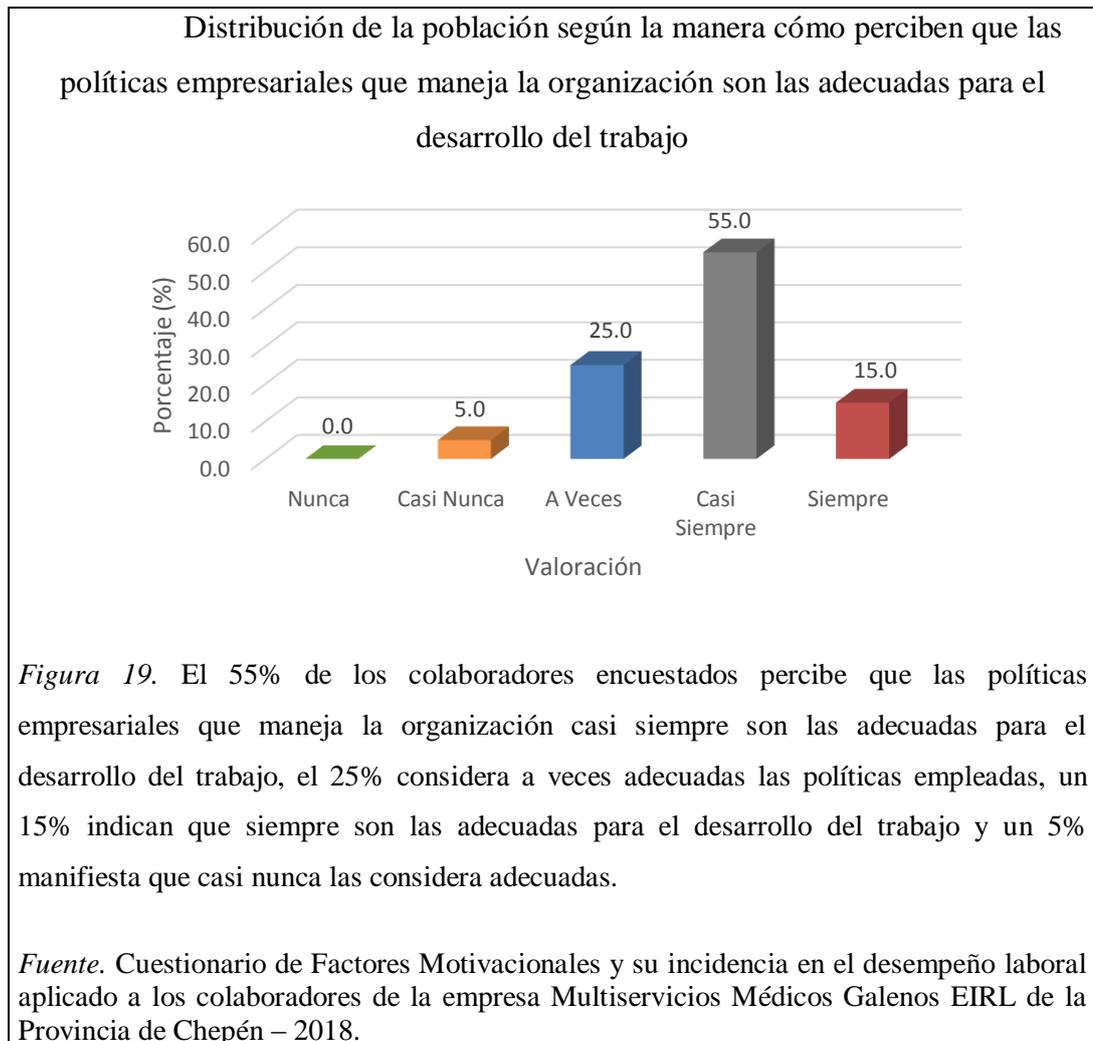


**Tabla 24**

*Distribución de la población según la manera cómo perciben que las políticas empresariales que maneja la organización son las adecuadas para el desarrollo del trabajo*

Políticas empresariales	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0	0.0
Casi Nunca	1	5.0	5.0	5.0
A Veces	5	25.0	25.0	30.0
Casi Siempre	11	55.0	55.0	85.0
Siempre	3	15.0	15.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente.* Cuestionario de Factores Motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral aplicado a los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la Provincia de Chepén – 2018.

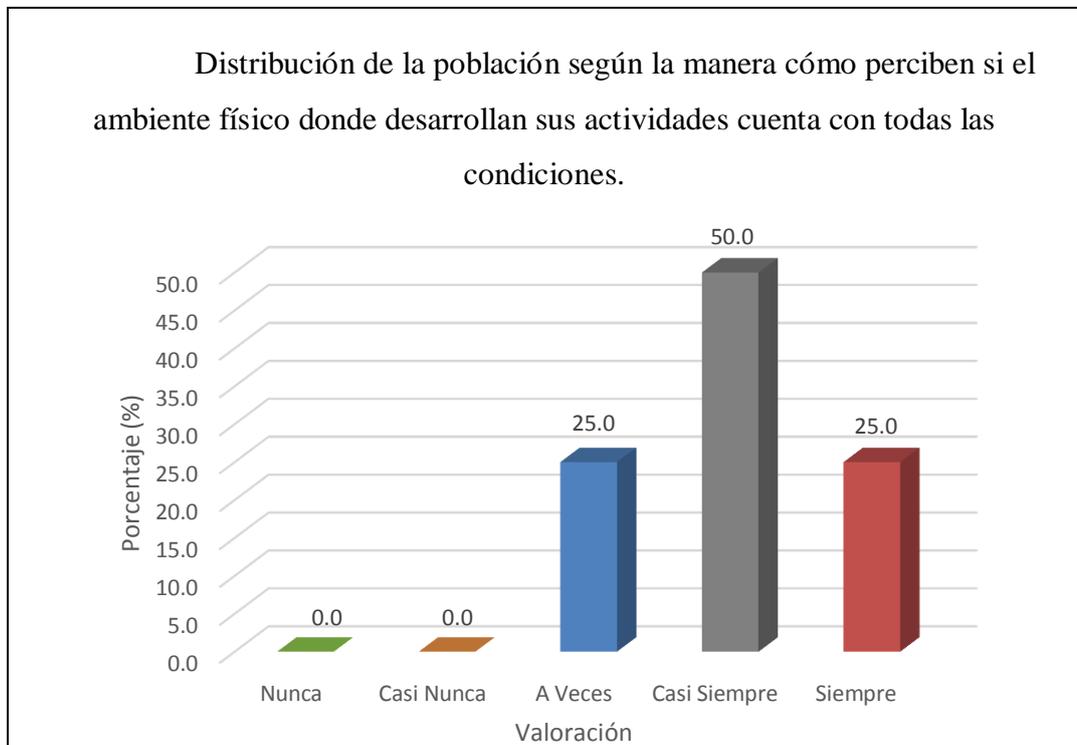


**Tabla 25**

*Distribución de la población según la manera cómo perciben si el ambiente físico donde desarrollan sus actividades cuenta con todas las condiciones.*

Ambiente físico	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0	0.0
Casi Nunca	0	0.0	0.0	0.0
A Veces	5	25.0	25.0	25.0
Casi Siempre	10	50.0	50.0	75.0
Siempre	5	25.0	25.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente.* Cuestionario de Factores Motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral aplicado a los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la Provincia de Chepén – 2018.



*Figura 20.* El 50% de los colaboradores encuestados manifiesta que el ambiente físico donde desarrollan sus labores casi siempre cuenta con todas las condiciones, en porcentaje similar de 25% los encuestados atribuyen a que siempre y a veces es el adecuado.

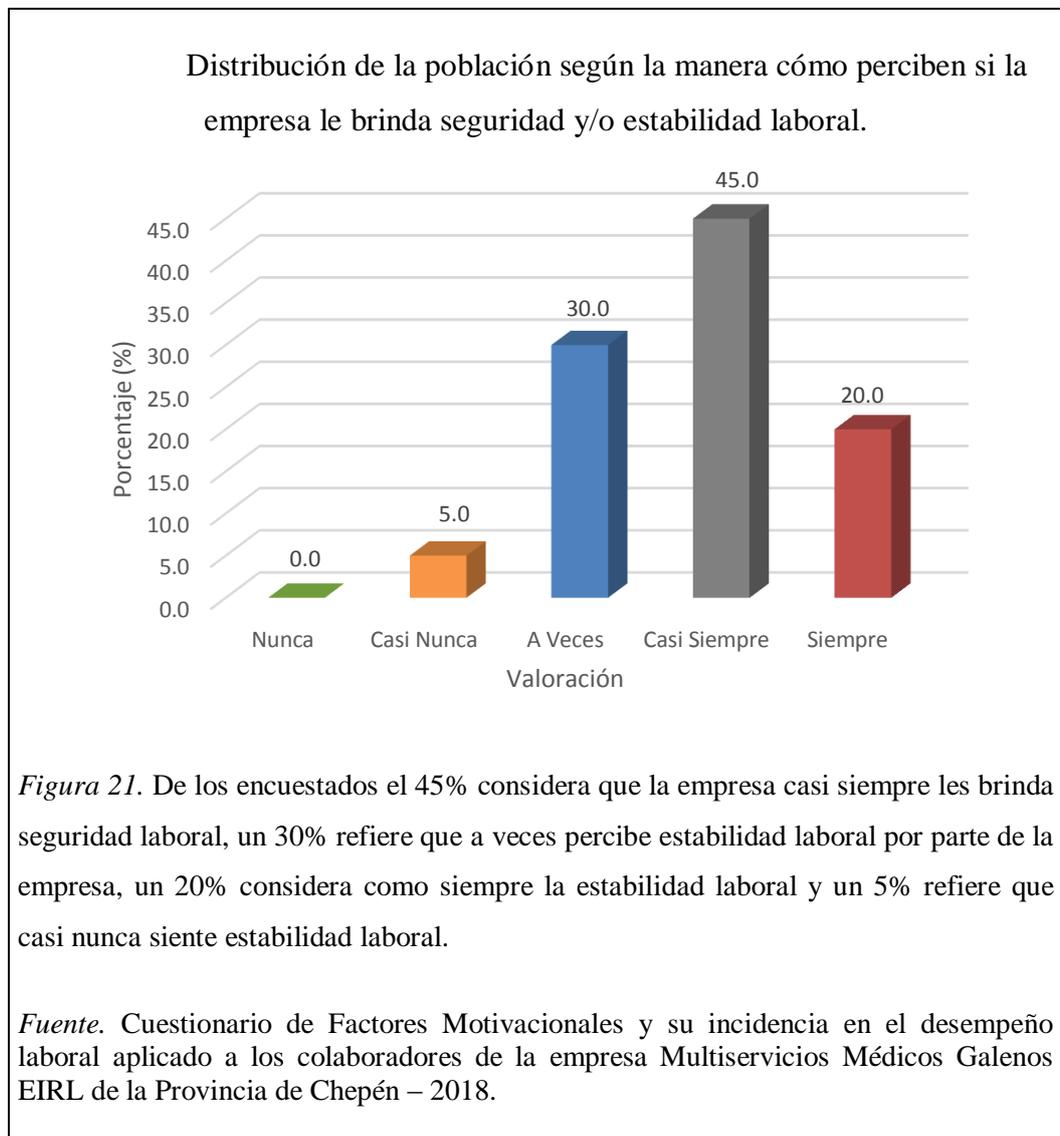
*Fuente.* Cuestionario de Factores Motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral aplicado a los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la Provincia de Chepén – 2018.

**Tabla 26**

*Distribución de la población según la manera cómo perciben si la empresa le brinda seguridad y/o estabilidad laboral.*

Seguridad laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0	0.0
Casi Nunca	1	5.0	5.0	5.0
A Veces	6	30.0	30.0	35.0
Casi Siempre	9	45.0	45.0	80.0
Siempre	4	20.0	20.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente.* Cuestionario de Factores Motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral aplicado a los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la Provincia de Chepén – 2018.

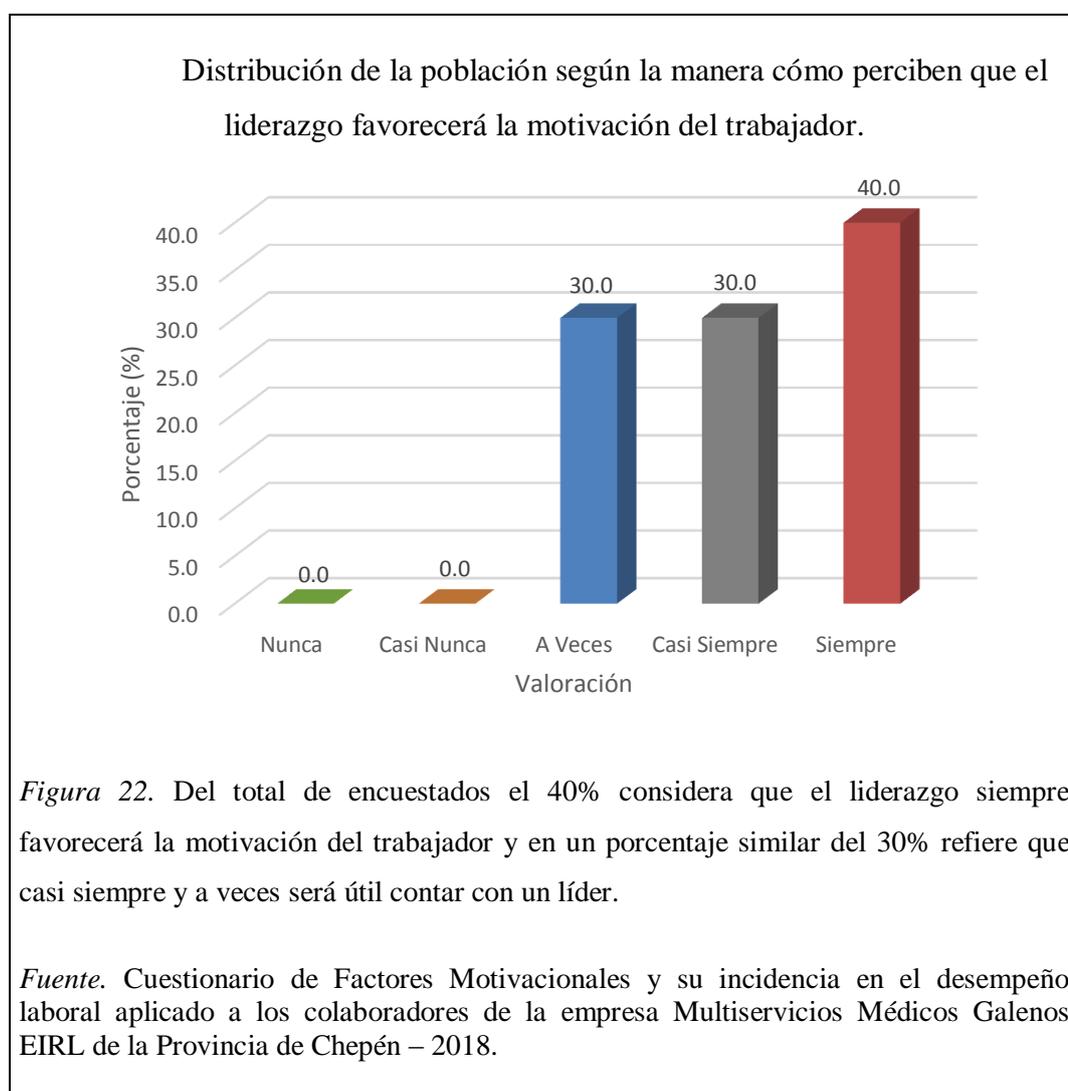


**Tabla 27**

*Distribución de la población según la manera cómo perciben que el liderazgo favorecerá la motivación del trabajador.*

Liderazgo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0	0.0
Casi Nunca	0	0.0	0.0	0.0
A Veces	6	30.0	30.0	30.0
Casi Siempre	6	30.0	30.0	60.0
Siempre	8	40.0	40.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente.* Cuestionario de Factores Motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral aplicado a los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la Provincia de Chepén – 2018.

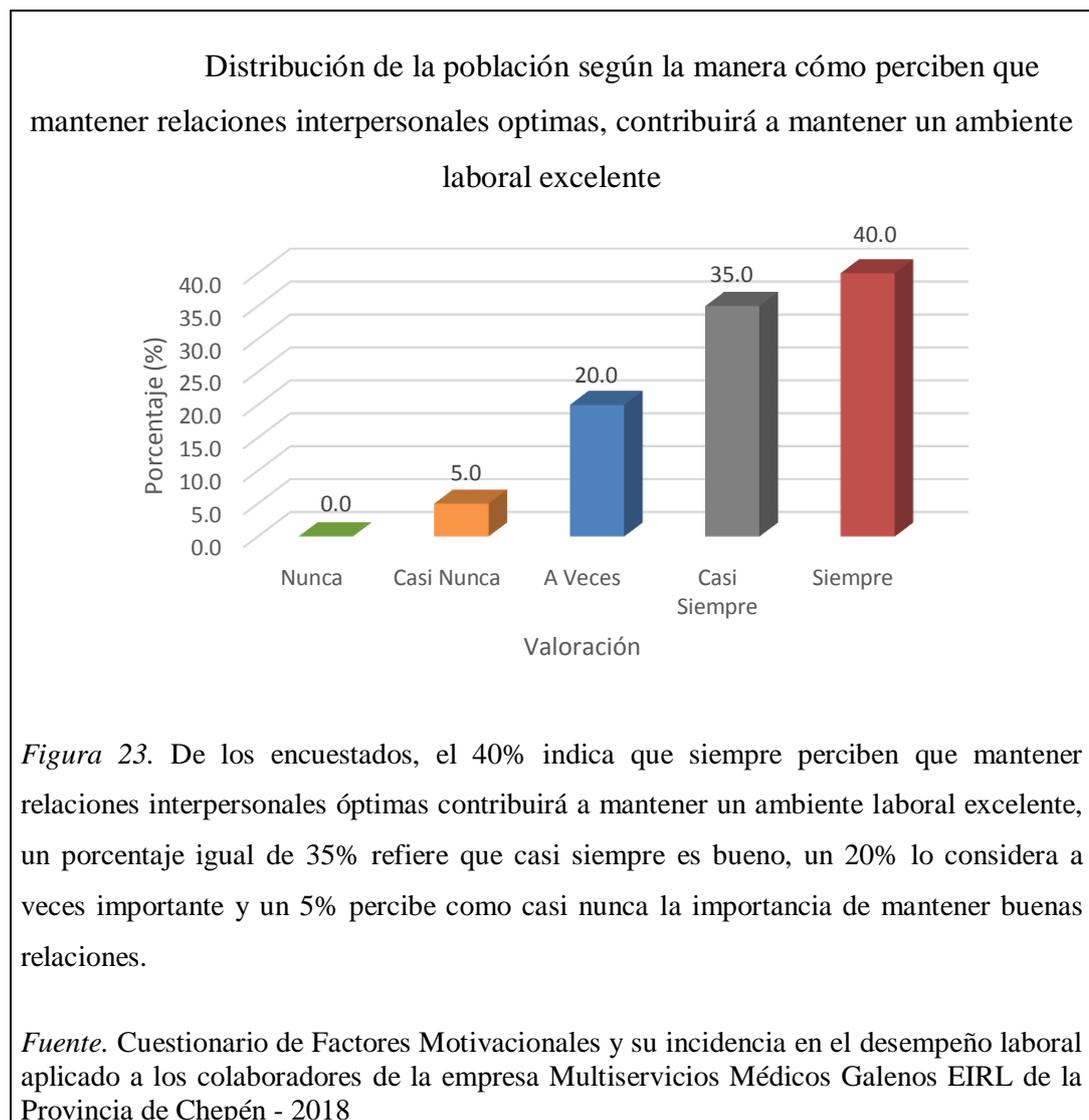


**Tabla 28**

*Distribución de la población según la manera cómo perciben que mantener relaciones interpersonales optimas, contribuirá a mantener un ambiente laboral excelente*

Relaciones Interpersonales	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0	0.0
Casi Nunca	1	5.0	5.0	5.0
A Veces	4	20.0	20.0	25.0
Casi Siempre	7	35.0	35.0	60.0
Siempre	8	40.0	40.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente.* Cuestionario de Factores Motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral aplicado a los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la Provincia de Chepén – 2018

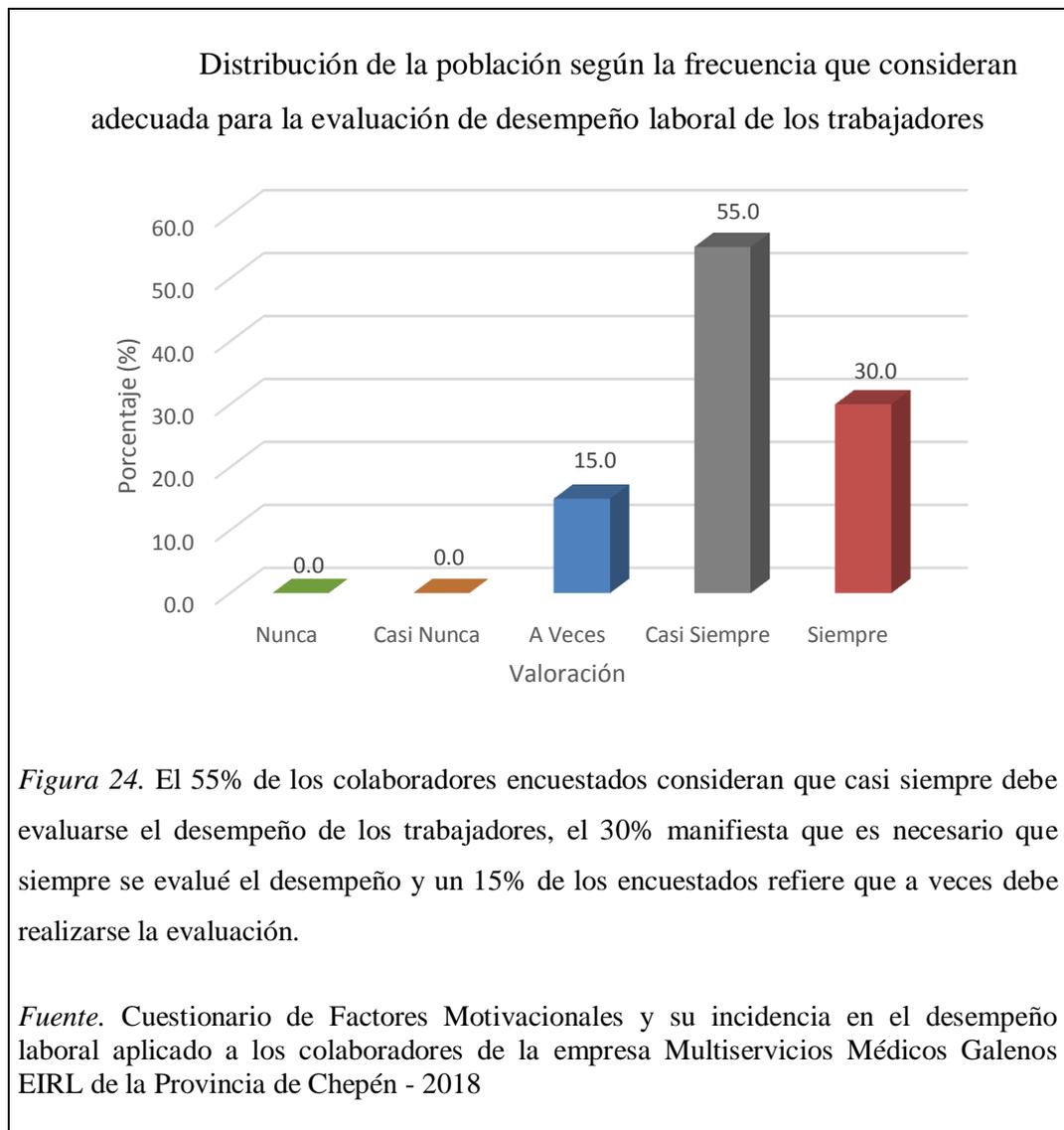


**Tabla 29**

*Distribución de la población según la frecuencia que consideran adecuada para la evaluación de desempeño laboral de los trabajadores*

Frecuencia de Evaluación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0	0.0
Casi Nunca	0	0.0	0.0	0.0
A Veces	3	15.0	15.0	15.0
Casi Siempre	11	55.0	55.0	70.0
Siempre	6	30.0	30.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente.* Cuestionario de Factores Motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral aplicado a los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la Provincia de Chepén – 2018

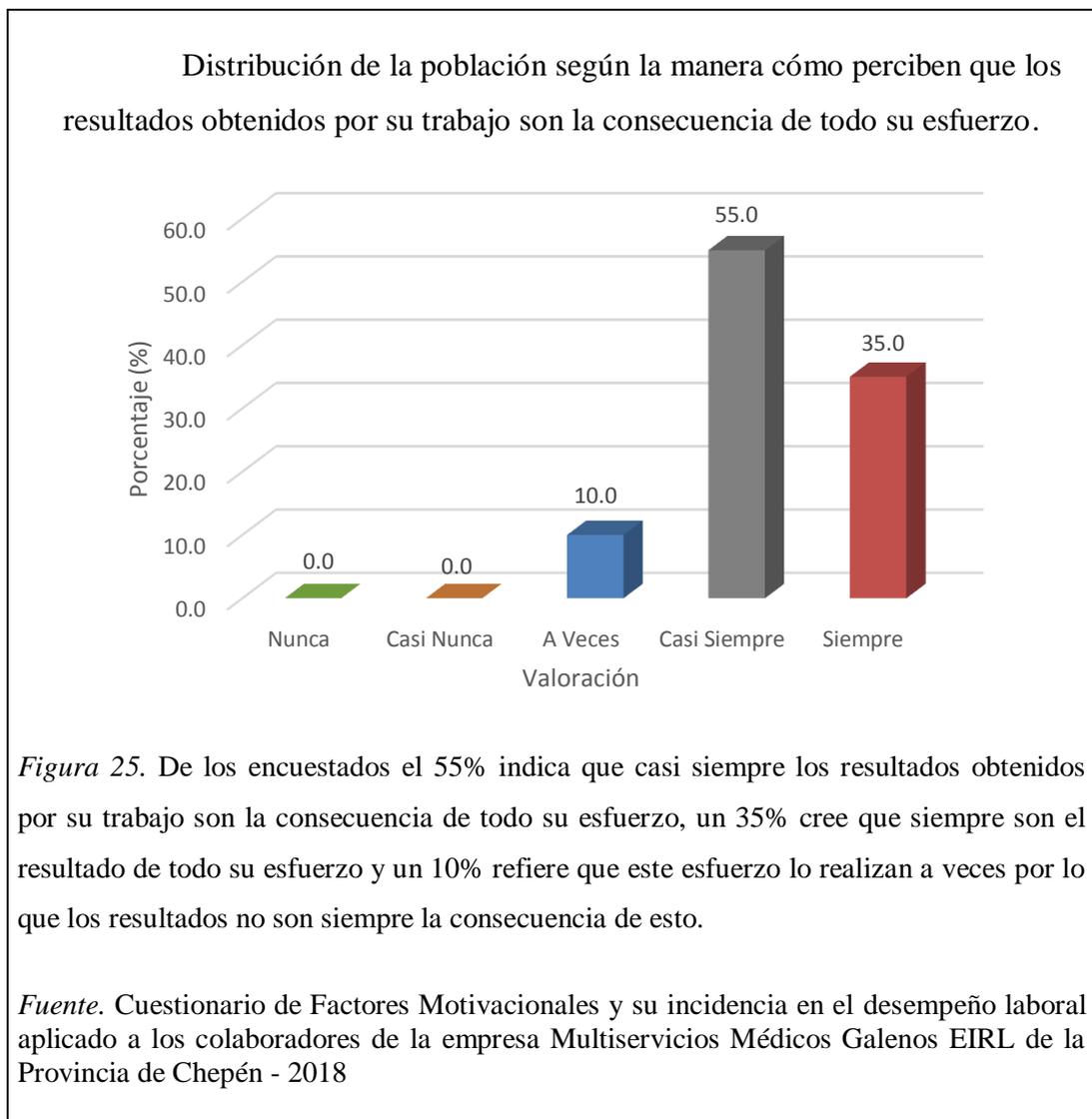


**Tabla 30**

*Distribución de la población según la manera cómo perciben que los resultados obtenidos por su trabajo son la consecuencia de todo su esfuerzo*

Resultados	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0	0.0
Casi Nunca	0	0.0	0.0	0.0
A Veces	2	10.0	10.0	10.0
Casi Siempre	11	55.0	55.0	65.0
Siempre	7	35.0	35.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente.* Cuestionario de Factores Motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral aplicado a los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la Provincia de Chepén – 2018

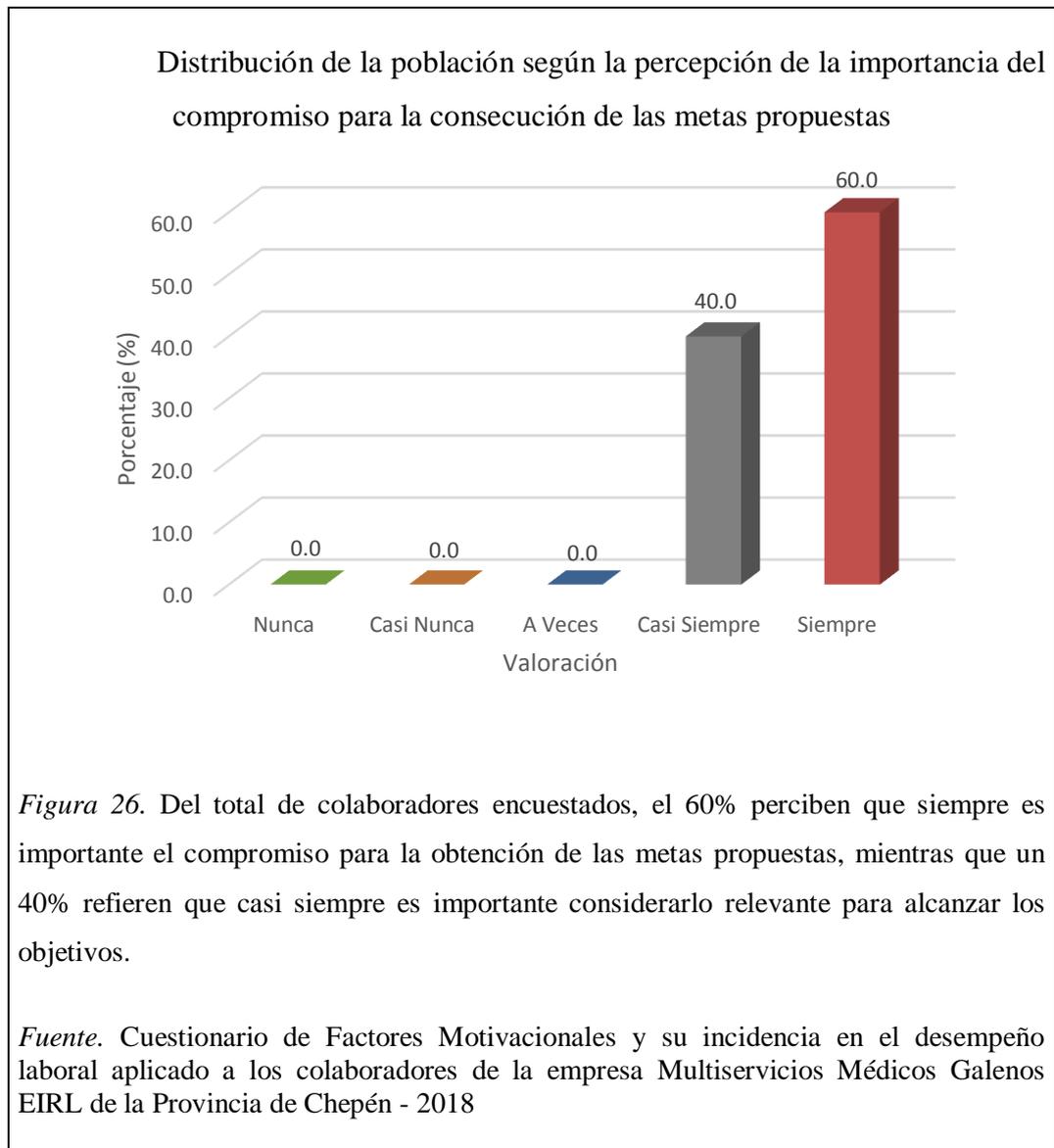


**Tabla 31**

*Distribución de la población según la percepción de la importancia del compromiso para la consecución de las metas propuestas*

Compromiso	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0	0.0
Casi Nunca	0	0.0	0.0	0.0
A Veces	0	0.0	0.0	0.0
Casi Siempre	8	40.0	40.0	40.0
Siempre	12	60.0	60.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente.* Cuestionario de Factores Motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral aplicado a los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la Provincia de Chepén – 2018

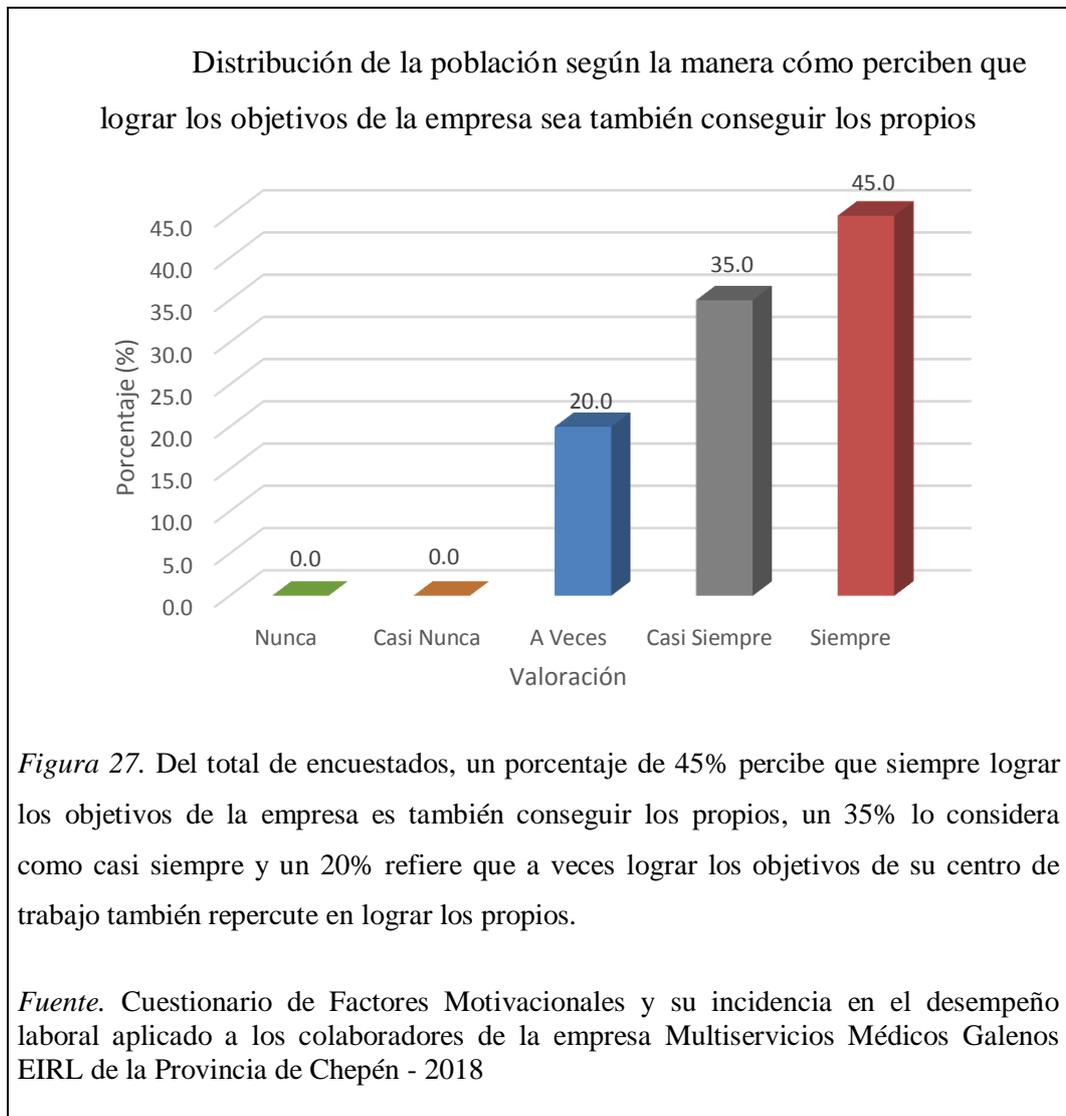


**Tabla 32**

*Distribución de la población según la manera cómo perciben que lograr los objetivos de la empresa sea también conseguir los propios*

Objetivos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0	0.0
Casi Nunca	0	0.0	0.0	0.0
A Veces	4	20.0	20.0	20.0
Casi Siempre	7	35.0	35.0	55.0
Siempre	9	45.0	45.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente.* Cuestionario de Factores Motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral aplicado a los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la Provincia de Chepén – 2018

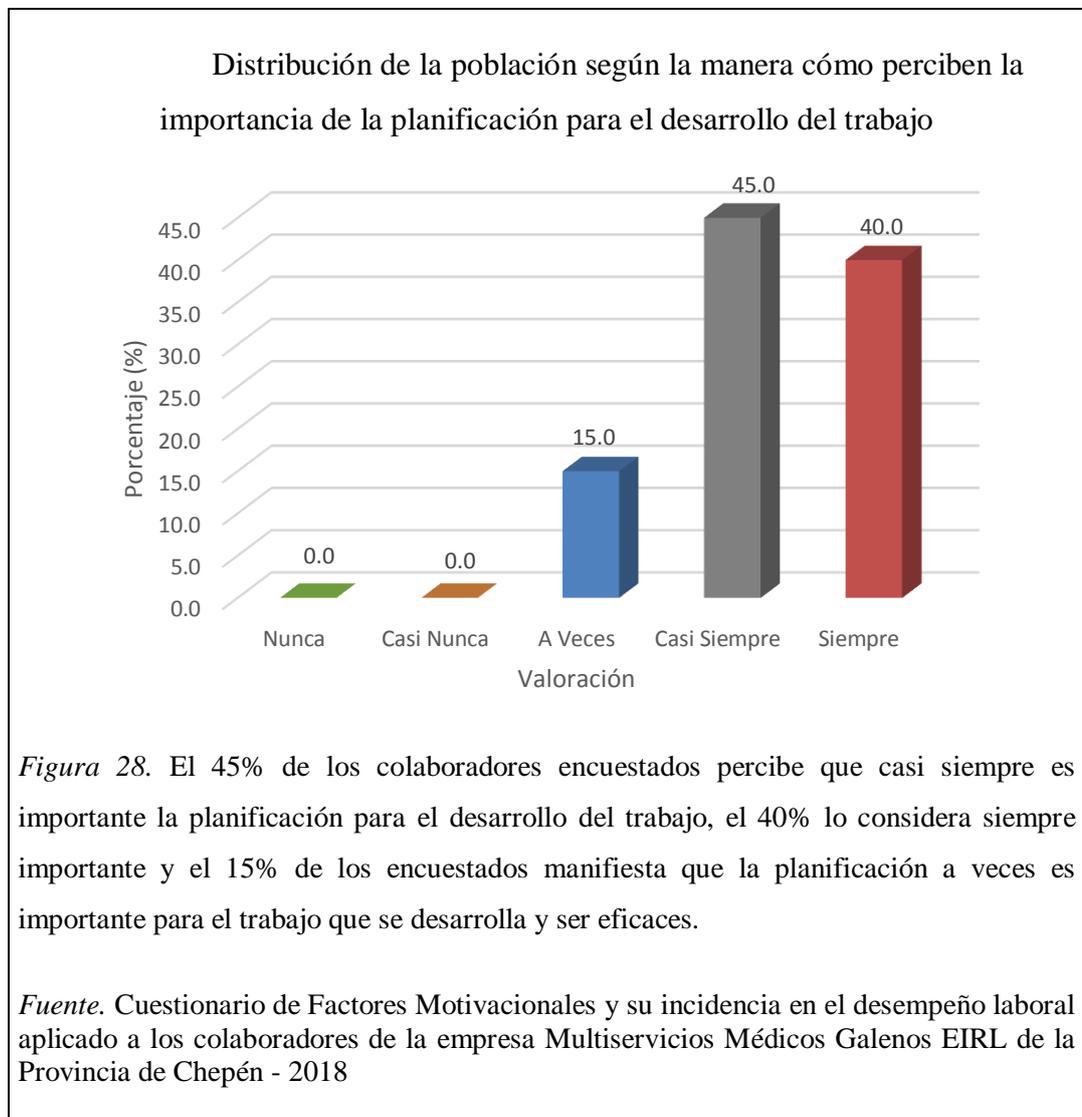


**Tabla 33**

*Distribución de la población según la manera cómo perciben la importancia de la planificación para el desarrollo del trabajo*

Planificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0	0.0
Casi Nunca	0	0.0	0.0	0.0
A Veces	3	15.0	15.0	15.0
Casi Siempre	9	45.0	45.0	60.0
Siempre	8	40.0	40.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente.* Cuestionario de Factores Motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral aplicado a los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la Provincia de Chepén – 2018

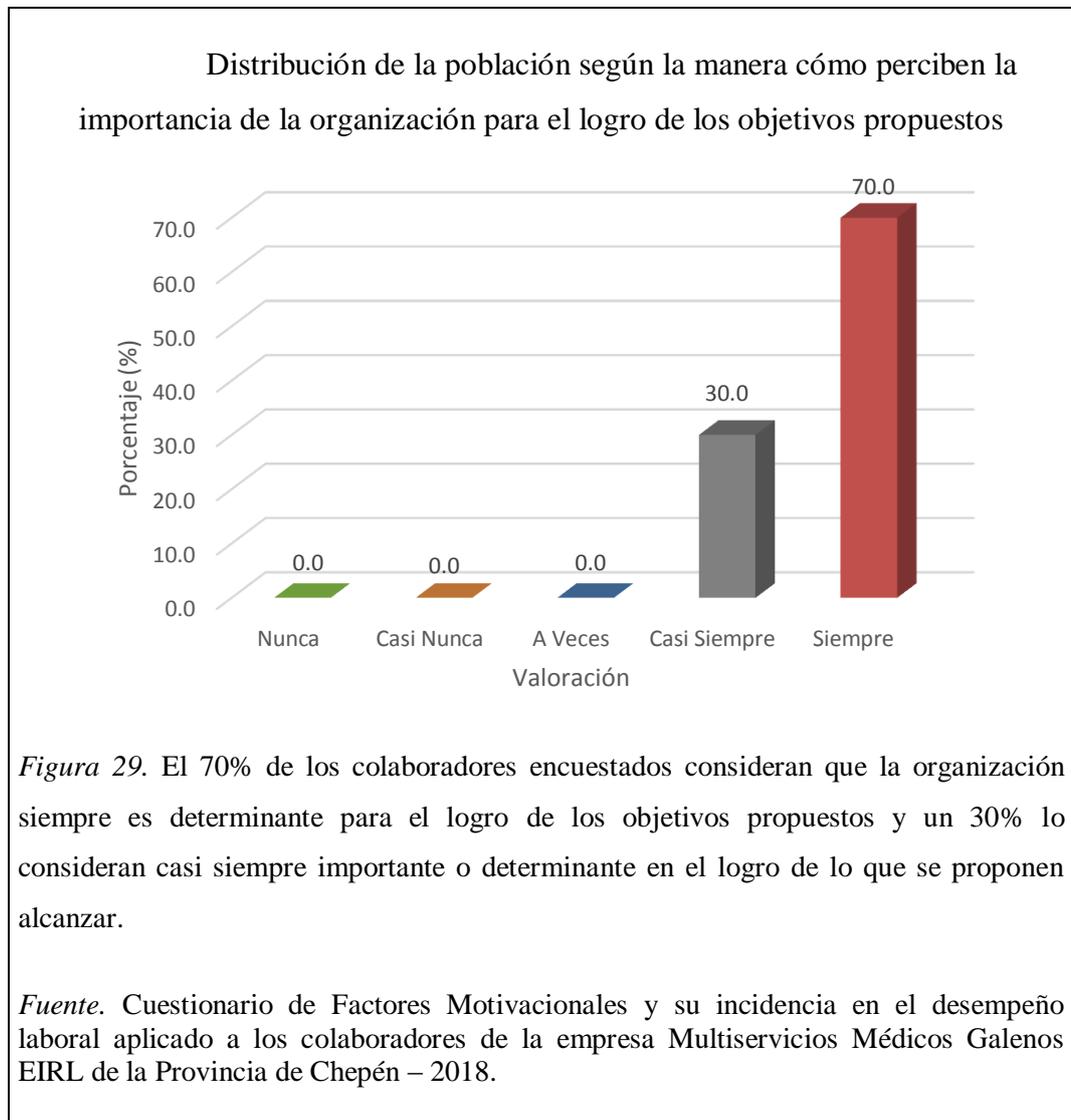


**Tabla 34**

*Distribución de la población según la manera cómo perciben la importancia de la organización para el logro de los objetivos propuestos*

Organización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0	0.0
Casi Nunca	0	0.0	0.0	0.0
A Veces	0	0.0	0.0	0.0
Casi Siempre	6	30.0	30.0	30.0
Siempre	14	70.0	70.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente.* Cuestionario de Factores Motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral aplicado a los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la Provincia de Chepén – 2018

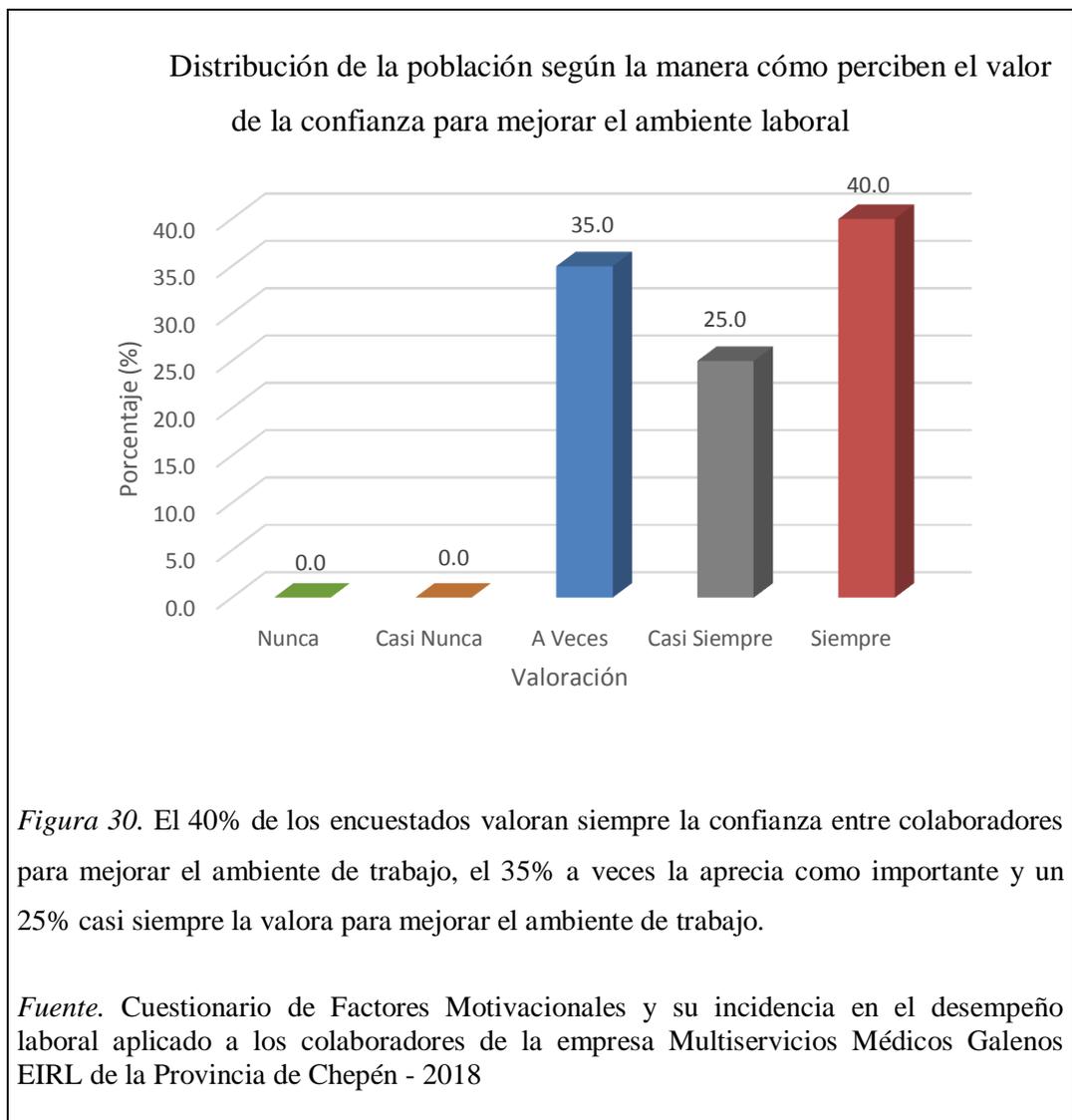


**Tabla 35**

*Distribución de la población según la manera cómo perciben el valor de la confianza para mejorar el ambiente laboral*

Confianza	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0	0.0
Casi Nunca	0	0.0	0.0	0.0
A Veces	7	35.0	35.0	35.0
Casi Siempre	5	25.0	25.0	60.0
Siempre	8	40.0	40.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente.* Cuestionario de Factores Motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral aplicado a los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la Provincia de Chepén – 2018

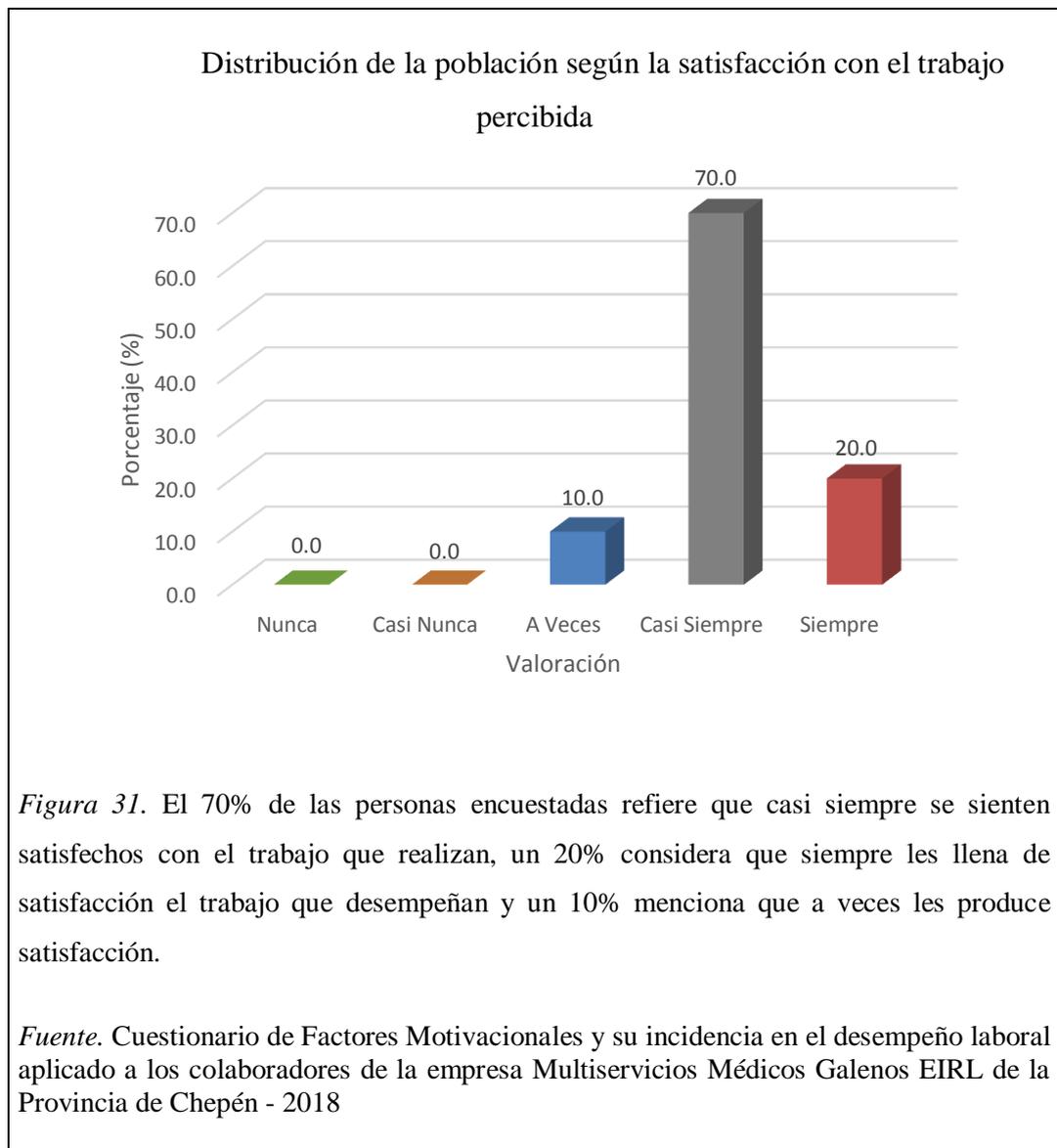


**Tabla 36**

*Distribución de la población según la satisfacción con el trabajo percibida*

Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0	0.0
Casi Nunca	0	0.0	0.0	0.0
A Veces	2	10.0	10.0	10.0
Casi Siempre	14	70.0	70.0	80.0
Siempre	4	20.0	20.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente.* Cuestionario de Factores Motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral aplicado a los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la Provincia de Chepén – 2018

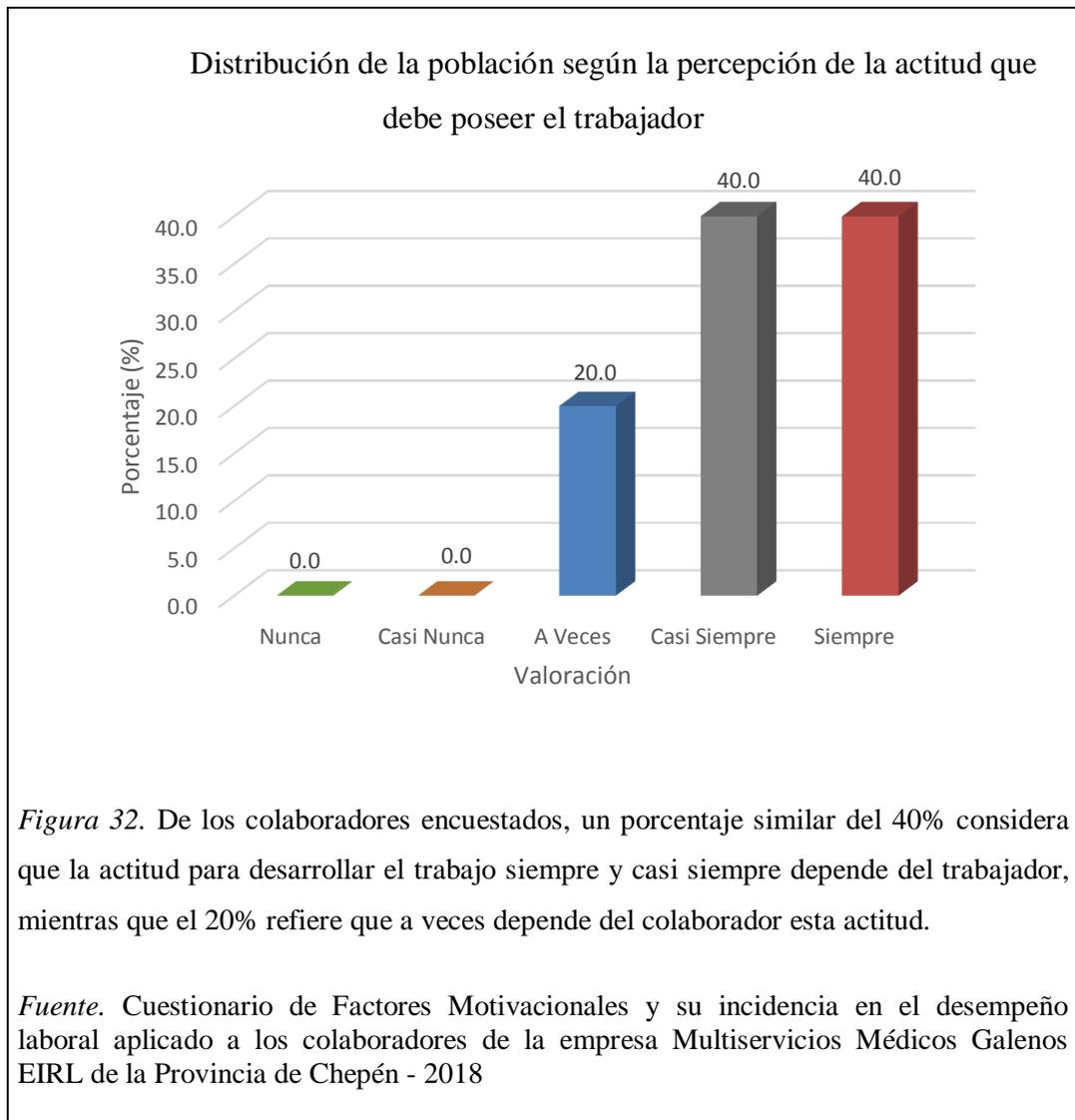


**Tabla 37**

*Distribución de la población según la percepción de la actitud que debe poseer el trabajador.*

Actitud	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0	0.0
Casi Nunca	0	0.0	0.0	0.0
A Veces	4	20.0	20.0	20.0
Casi Siempre	8	40.0	40.0	60.0
Siempre	8	40.0	40.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente.* Cuestionario de Factores Motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral aplicado a los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la Provincia de Chepén – 2018



### 3.2. Discusión de Resultados.

Los resultados obtenidos encontrados nos permiten valorar la importancia de los factores motivacionales para los colaboradores y como estos influyen en el desempeño de los mismos con relación a su trabajo.

Entre los resultados encontrados con respecto al objetivo general de la investigación, el cual refiere determinar la influencia que tienen los factores motivacionales en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén - 2018, podemos mencionar los resultados presentados en la Tabla 05, en la cual se analiza la correlación de Spearman de las variables Factores Motivacionales y Desempeño Laboral, dando como resultado un coeficiente de correlación de 0.732 con una significatividad bilateral de 0.00 en un número de elementos de 20 personas. De acuerdo a este resultado, se puede determinar que la influencia o la correlación de la variable independiente factores motivacionales sobre la variable dependiente desempeño laboral es positiva alta, lo cual indica que los factores motivacionales que viene utilizando en la actualidad la gerencia de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL, motivan en gran manera al colaborador para desarrollar sus labores y cumplir con lo que la empresa exige en cuanto a lograr los resultados esperados. Los trabajadores sienten una motivación buena y es lo que los impulsa a ejecutar sus actividades de manera eficiente y cumplir los objetivos. Asimismo, también podemos mencionar los resultados obtenidos en la Tabla 16, donde el 50% los encuestados revelan que casi siempre existen oportunidades en su centro de trabajo, un 30% consideran que siempre existen oportunidades y un 20% de ellos refieren que las oportunidades en el trabajo se dan a veces. Asimismo, en la Tabla 17, los resultados arrojaron que un 55% de los encuestados consideran que casi siempre reciben apoyo por parte de la empresa cuando se les ha presentado alguna dificultad en el trabajo, un 30% manifiestan que siempre han recibido apoyo, un 10% de los trabajadores lo reciben a veces y un 5% casi nunca perciben apoyo cuando tienen algún problema con sus labores. Estos resultados coinciden en cierta manera con lo encontrado por Burga y Wiese (2018), en Chiclayo – Perú, en su tesis titulada: “Motivación y Desempeño Laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la Región Lambayeque”, teniendo como objetivo general de la investigación el describir la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la Región Lambayeque, con una

población y muestra de la totalidad de trabajadores ascendente a 17 trabajadores. Dicha investigación llegó a las siguientes conclusiones: La empresa muestra una motivación adecuada, debido al buen manejo de las capacitaciones y a las buenas relaciones interpersonales, lo cual genera un ambiente laboral óptimo para los colaboradores del Área Administrativa. Otra de las conclusiones fue que los trabajadores sienten que es necesaria la atención a la dimensión salarial y de beneficios, para mejorar la remuneración que perciben por el trabajo realizado. Asimismo, la empresa tiene un adecuado desempeño laboral, ya que los productos y/o servicios que brindan son los adecuados. En base a lo antes mencionado, se puede constatar en lo dicho por Amorós (2007), quien manifiesta que la motivación se refiere a las fuerzas que actúan sobre un individuo o en su interior, y originan que se comporte de una manera determinada, dirigida hacia las metas, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual. Debido a que los motivos de desarrollar un trabajo por parte de los empleados influyen en la productividad, se constituye en una de las tareas de los gerentes encaminar efectivamente la motivación del empleado, hacia el logro de las metas de la organización. Esto descarta la Hipótesis H0 y refuerza la H1, la cual atribuye que los factores motivacionales inciden de manera positiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén - 2018.

En cuanto a diagnosticar los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL, se cita los resultados de la Tabla 07, respecto al análisis de los factores motivacionales según la dimensión motivación intrínseca, donde un porcentaje de 55% de los colaboradores encuestados considera como buenos los factores considerados en la motivación intrínseca, un 30% revela su apreciación como muy bueno y un 15% refiere que es regular esta motivación. Otro resultado obtenido es lo que se revela en la Tabla 08 respecto al análisis de los factores motivacionales según la dimensión motivación extrínseca, donde de los encuestados el 50% atribuye a bueno, un 40% a muy bueno la utilización por parte de la empresa de la motivación extrínseca en los colaboradores y un 10% refiere que es regular esta motivación. Del mismo modo, tenemos los resultados que muestra la Tabla 16, donde el 50% los encuestados revelan que casi siempre existen oportunidades en su centro de trabajo, un 30% consideran que siempre existen oportunidades y un 20% de ellos refieren que las oportunidades en el trabajo se dan a veces. Otro dato importante lo obtenemos de la Tabla 25, donde el 50% de los colaboradores encuestados manifiesta que el ambiente físico

donde desarrollan sus labores casi siempre cuenta con todas las condiciones, en porcentaje similar de 25% los encuestados atribuyen a que siempre y a veces es el adecuado. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Sum (2015) en Quetzaltenango – Guatemala, en su investigación realizada donde se evidencio que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. La motivación produce en el personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, realizar las actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo, y que ellos se sientan satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral. Se verificó a través de la escala de Likert, que los colaboradores reciben una felicitación por parte de sus superiores al realizar correctamente su trabajo, lo que ayuda a que ellos tengan un desempeño laboral bueno para realizar sus actividades. En base a lo anterior, Robbins y Judge (2009), manifiestan que la teoría de los dos factores, propuesta por el psicólogo Frederik Herzberg, con la premisa de que la relación de un individuo con el trabajo es fundamental y que la actitud de alguien hacia el suyo puede muy bien determinar el éxito o el fracaso, Herzberg investigó la pregunta siguiente: ¿Qué espera la gente de su trabajo? Pidió a las personas que describieran en detalle situaciones en las que se sintieran excepcionalmente bien o mal con respecto de sus trabajos, concluyendo que los comportamientos que mostraban los individuos cuando se sentían bien en su trabajo variaban de manera significativa de aquellos que tenían cuando se sentían mal. Clasificando estos factores en dos grandes grupos: Factores intrínsecos. Como el avance, la afiliación, el reconocimiento, la responsabilidad y el logro parecen relacionarse con la satisfacción en el empleo. Quienes respondieron que se sentían bien en su trabajo mostraron tendencia a atribuir dichos factores a sí mismos y Factores extrínsecos. Como la supervisión, la política salarial de la compañía y las condiciones de trabajo.

Respecto a determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL, en la Tabla 09 se muestra el análisis del nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén, teniendo que de los encuestados el 75% de los colaboradores refieren que el nivel de desempeño laboral es muy bueno y un 25% de ellos consideran que es bueno. Esto se justifica en que los trabajadores tienen una buena motivación para realizar su trabajo de la mejor manera y conseguir los resultados deseados. Asimismo, este resultado también se refleja en la importancia de la organización para los

clientes internos, lo cual muestra la Tabla 34, donde el 70% de los colaboradores encuestados consideran que la organización siempre es determinante para el logro de los objetivos propuestos y un 30% lo consideran casi siempre importante o determinante en el logro de lo que se proponen alcanzar. Del mismo modo, en la Tabla 36, donde el 70% de las personas encuestadas refiere que casi siempre se sienten satisfechos con el trabajo que realizan, un 20% considera que siempre les llena de satisfacción el trabajo que desempeñan y un 10% menciona que a veces les produce satisfacción. Otro resultado que es importante mencionar es el que refleja la Tabla 30, donde del total de encuestados el 55% indica que casi siempre los resultados obtenidos por su trabajo son la consecuencia de todo su esfuerzo, un 35% cree que siempre son el resultado de todo su esfuerzo y un 10% refiere que este esfuerzo lo realizan a veces. Esto también se refleja en lo encontrado por Murga y Mostacero (2016), en Trujillo – Perú, en su tesis denominada: “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el Área de Ventas de Distribuidora Perufarma S.A., La Libertad - 2016”, cuyo objetivo general fue determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del área de ventas en el periodo agosto – noviembre 2016. La población lo conforman todos los trabajadores de la referida área. Esta investigación tuvo las siguientes conclusiones: De acuerdo a los resultados obtenidos se encontró influencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del área de ventas de la Distribuidora Perufarma S.A., La Libertad en el periodo agosto – noviembre 2016. El clima organizacional en los trabajadores del área de ventas de la Distribuidora Perufarma S.A., La Libertad destacó el clima favorable con un 64.5%. El desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de la Distribuidora Perufarma S.A., La Libertad, destacó el desempeño bueno con un 51.6%. Al evaluar el clima organizacional se puede destacar que es adecuado al perfil del puesto, en donde le permite desarrollarse personalmente y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente. Esto se sustenta en lo dicho por Chiavenato (2009), el cual afirma que el desempeño de una organización depende de la conjunción de varios factores críticos: estrategia, tecnología, diseño y cultura organizacional y, sobre todo, talento humano. Sin personas las organizaciones no pueden hacer nada. Ellas son el dinamismo que las impulsa. Sin embargo, es preciso que ese talento humano posea conocimientos, habilidades y competencias; para que pueda generar resultados debe estar inmerso en un entorno de trabajo basado en un diseño organizacional favorable y en una cultura participativa y

democrática. Además, la motivación de las personas es indispensable.

En cuanto a la investigación realizada se hace necesario proponer un plan de motivación que ayude a mejorar o reforzar la motivación de los clientes internos para lograr obtener los resultados más óptimos para la empresa. De acuerdo a ello, se propone desarrollar tres estrategias denominadas: Incentivos, Formación y Participación, estrategias que van a influir de manera positiva en la motivación del empleado hacia el trabajo desarrollado, con la finalidad de conseguir un cambio de actitud que permita lograr los objetivos propuestos por la organización. En la estrategia de Incentivos, se está considerando establecer incentivos monetarios y no monetarios; lo que incluye los reconocimientos de los logros que alcance el empleado en el desarrollo de su trabajo y de las metas que se le asignen; la estrategia de Formación comprende el desarrollo de capacitaciones que serán impartidas en cursos y talleres de carácter formativo, a los cuales el empleado y su familia pueden tener acceso como medio formativo y en la estrategia de Participación, se desea implementar una modalidad de acercamiento con el entorno que rodea al trabajador, ya que resulta muy importante conocer el medio donde se desarrolla fuera del centro de trabajo, con la finalidad de que se sienta parte de la empresa e identificado con ella.

### **3.3. Aporte Científico.**

#### **A. Denominación del programa.**

Programa Motivacional para incrementar el desempeño laboral de colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén.

#### **B. Dirigido a.**

Colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL

#### **C. Duración.**

06 meses es aproximadamente la duración del programa motivacional para los colaboradores (Julio – Diciembre 2018).

#### **D. Justificación del programa.**

El principal objetivo de las empresas es alcanzar y superar las metas propuestas en determinado tiempo, para ello cuenta con el apoyo de un equipo de colaboradores, los cuales cumplen funciones con base en objetivos específicos que en conjunto cumplirán la meta propuesta. Básicamente, el equipo de colaboradores pertenece a una parte muy importante del motor de la empresa, es por eso que como seres humanos los miembros del equipo deben conservar un equilibrio físico, psicológico y emocional que les permita desenvolver las tareas de manera adecuada y encontrar motivación en el rol que desempeñan.

En este sentido, todas las empresas deben buscar actualizarse constantemente para enfrentar los nuevos retos a los que se enfrentan, por lo que debe poseer herramientas modernas que incentiven y motiven al personal de la organización. La Gerencia debe buscar, adecuar e implementar los instrumentos, programas y documentos que se conviertan en una guía que servirá para la toma de decisiones referente a los empleados y su desempeño laboral. Lo que se busca a través de la presente propuesta es encaminar las actividades de cada empleado para obtener resultados satisfactorios, así como cubrir las debilidades y/o necesidades que el recurso humano manifieste, haciendo cada una de sus áreas productivas.

De acuerdo a ello, el presente programa será de gran importancia, ya que orientará la metodología para que influya en el nivel de la motivación de los empleados logrando un desempeño laboral adecuado para que determine un desempeño laboral eficiente y eficaz del personal y de la organización.

#### **E. Importancia.**

La puesta en marcha de un programa motivacional es de suma importancia, debido a que contribuirá a mantener al recurso humano motivado para realizar sus labores, se logrará contar con personas que amen su trabajo, que realicen sus actividades con esmero y con ganas de mejorar constantemente.

##### **Para el colaborador.**

Para el trabajador será importante debido a que eleva sus propias expectativas de trabajo, será un reto constante ser un buen trabajador, elevará sus fuerzas para conseguir ser el mejor.

Además, se logrará:

Lograr una actitud positiva del trabajador hacia las labores y/o funciones propias de su puesto.

El empleado tendrá la oportunidad de desarrollarse, mediante la adquisición de nuevos conocimientos, para lograr ascender en la empresa.

Permitir que el trabajador se enfoque en conseguir buenos resultados.

Lograr la satisfacción del colaborador en cuanto a sus necesidades personales, logrando que se sienta identificado con la empresa.

Fortalecer su motivación y sus expectativas personales como el reto individual.

#### **Para la empresa.**

Para la empresa traerá consigo óptimos resultados en el desempeño laboral de sus colaboradores y por ende el logro en los objetivos organizacionales propuestos.

Asimismo, contribuirá en lo siguiente:

Minimizar los gastos de contratación, debido a que se estará evitando la rotación de personal.

Contar con el personal apto para el puesto de trabajo asignado, pues la permanencia permite que se logre la especialización, logrando de esta manera evitar errores.

Mantener al personal motivado para con el trabajo y los logros que se deben alcanzar.

## **F. Objetivos.**

### **Objetivo general.**

Mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL, a través de actividades y/o acciones que fomenten y/o fortalezcan la motivación en cada uno de ellos.

### **Objetivos específicos.**

Identificar qué factores motivan con mayor intensidad a los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL

Determinar qué tan provechoso resulta ejecutar un programa motivacional en los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL

Facilitar a los jefes del área administrativa los lineamientos para la aplicación de un programa de motivación.

Contribuir a la satisfacción de los trabajadores de la empresa con sus reales necesidades.

Contar con un recurso humano idóneo y perdure más tiempo en su puesto de trabajo.

### **G. Contenido de la Propuesta.**

El programa de motivación está diseñado en tres etapas que comprenden: Estrategias motivacionales, desarrollo de las estrategias motivacionales y evaluación y control. Cada etapa está conformada por su respectivo paso a paso que se detalla a continuación:

#### **Estrategias Motivacionales.**

En esta etapa se desarrollan tres estrategias denominadas: Incentivos, Formación y Participación, estrategias que van a influir de manera positiva en la motivación del empleado hacia el trabajo desarrollado, con la finalidad de conseguir un cambio de actitud que permita lograr los objetivos propuestos por la organización.

En la estrategia de Incentivos, se está considerando establecer incentivos monetarios y no monetarios; lo que incluye los reconocimientos de los logros que alcance el empleado en el desarrollo de su trabajo y de las metas que se le asignen; la estrategia de Formación comprende el desarrollo de capacitaciones que serán impartidas en cursos y talleres de carácter formativo, a los cuales el empleado y su familia pueden tener acceso como medio formativo y en la estrategia de Participación, se desea implementar una modalidad de acercamiento con el entorno que rodea al trabajador, ya que resulta muy importante conocer el medio donde se desarrolla fuera del centro de trabajo, con la finalidad de que se sienta parte de la empresa e identificado con ella.

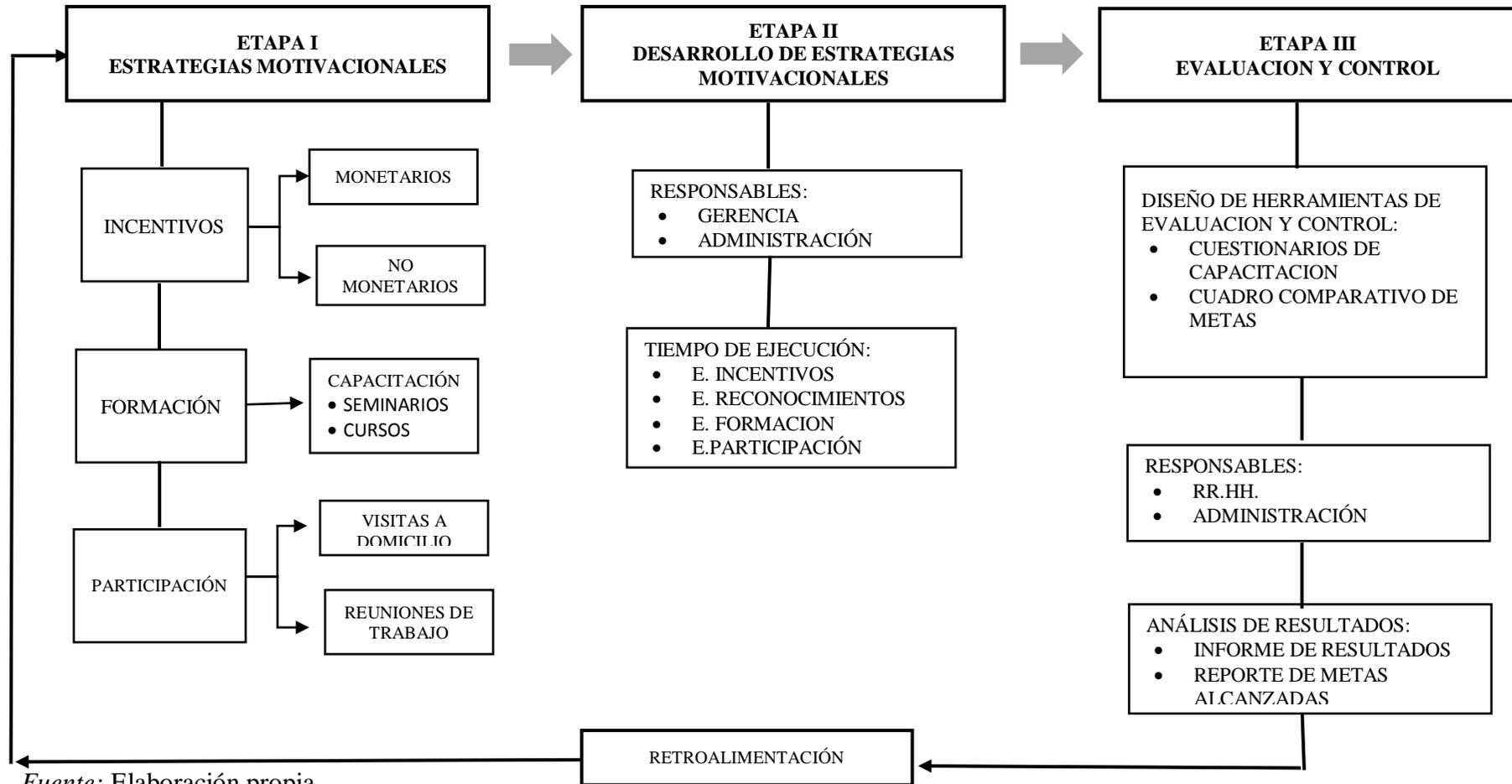
#### **Desarrollo de las Estrategias Motivacionales.**

En esta etapa se detallan los responsables de la ejecución de las estrategias motivacionales, así como también el área involucrada y recursos a utilizar en la puesta en marcha del programa.

### **Evaluación y Control.**

Esta etapa diseña las herramientas de evaluación que permitan verificar el cumplimiento de los objetivos de las estrategias motivacionales y el análisis de resultados de la implementación del programa de motivación.

**ESQUEMA DEL PROGRAMA DE MOTIVACIÓN QUE CONTRIBUIRA A MEJORAR LA MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE MULTISERVICIOS MEDICOS GALENOS EIRL**



## **H. Desarrollo del programa motivacional.**

### **Etapa I: Estrategias Motivacionales**

El objetivo de las estrategias motivacionales radica en la necesidad de incentivar la motivación y mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén.

Se propone iniciar el diseño de la solución del problema, por medio de tres estrategias básicas que contribuirán a conseguir los objetivos propuestos por la organización.

Básicamente, se proponen 03 estrategias:

Incentivos

Formación

Participación

La finalidad básica de las estrategias motivacionales, es incentivar en cada trabajador el factor motivación, a través de una serie de acciones y/o actividades que repercuten en el desempeño laboral y que favorezcan en el logro de los objetivos organizacionales.

Asimismo, a través de estas estrategias se busca crear las condiciones para que el trabajador se sienta satisfecho en la empresa y se sienta totalmente identificado; de esta manera se busca beneficios para ambas partes, tanto para el empleado como para el empleador.

**Tabla 38**

*Estrategia: Incentivos*

<b>Estrategia</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Actividades Especificas</b>	<b>Encargado</b>	<b>Veces</b>	<b>Beneficiarios</b>	<b>Costo</b>	<b>Lugar</b>	
<b>Incentivos</b>	Mejorar la motivación de los trabajadores por medio de estímulos monetarios y no monetarios, que favorezcan la identificación del colaborador con la organización.	<b>Monetarios</b>						
		Bonos por meta individual				15% sobre salario base		
		Bonos por meta en grupo					Hasta 10% sobre sueldo base	
		Aumento de salario por mérito	Área de Administración y Recursos Humanos	Siempre que se cumpla con las metas individuales y grupales	Colaboradores de Multiservicios Médicos Galenos EIRL	Según políticas empresariales	Local de Multiservicios Médicos Galenos EIRL	
		<b>No Monetarios</b>						
		Horario flexible				Acuerdos establecidos		
		Reconocimientos				02 veces		
		Rotación del personal				01 vez		

*Fuente:* Elaboración propia.

## **1. Incentivos.**

Tienen por objetivo mejorar la motivación de los trabajadores por medio de estímulos monetarios y no monetarios, que favorezcan la identificación del colaborador con la organización.

Para el recurso humano es muy importante recibir incentivos que los motiven a continuar dentro de una organización, por lo que se ha incluido en el programa incentivos monetarios y no monetarios; los incentivos monetarios se pretenden basar en la producción individual del trabajador y la producción total del grupo, entregándoles bonos según meta individual alcanzada y en grupo y el aumento de salario según meta alcanzada.

También se proponen incentivos no monetarios que no se basan en aspectos económicos, se consideran que estos son de mayor utilidad que los anteriores, pues van encaminados a proporcionar ayuda adicional al colaborador. Dentro de estos incentivos, se pretende hacer sentir al empleado parte importante de la empresa.

### **a) Incentivos Monetarios.**

#### **Objetivo General:**

Motivar al empleado a trabajar en el desempeño de sus labores a corto plazo, logrando mayor producción y un empleado satisfecho con su retribución económica recibida.

#### **Objetivos Específicos:**

Desarrollar actitudes de trabajo en equipo entre los miembros de la organización.

Beneficiar a la empresa como al empleado con el logro de los objetivos.

Alcanzar más eficiencia y productividad en el ofrecimiento del servicio.

#### **Políticas:**

Se premiará al personal por el logro de metas, con una gratificación extra en su salario base en forma trimestral.

Las metas serán designadas por su jefe inmediato o por el área de Recursos Humanos con todos los detalles para su cumplimiento y será éste quien

comunique al empleado el cumplimiento de las mismas cada trimestre.

**Responsables:**

Área de Administración y Recursos Humanos

**Recursos:**

Serán necesarios recursos humanos y financieros disponibles en la empresa para el éxito de las actividades programadas del programa.

**Incentivos Monetarios considerados:**

Dentro de los incentivos monetarios se pretende incluir a lo siguiente:

**Bonos por Meta Individual.**

Los Bonos por meta individual tienen por objetivo incentivar el mejoramiento individual y premiar el incremento en la producción. Con este sistema se le impondrá al trabajador cinco metas a alcanzar de acuerdo con la necesidad deseada, al final de cada semestre si el trabajador cumple se le entregará un bono del 15% sobre su salario base, de lo contrario no recibirá ninguna retribución. Para este bono, se debe cumplir con lo siguiente:

El bono por meta individual, será para todo el personal sin excepción.

El empleado debe recibir oportunamente el informe de sus metas a alcanzar.

Se debe informar al empleado sobre sus metas alcanzadas al final del trimestre.

El bono será otorgado de forma individual.

**Bonos por Metas en Grupo.**

El objetivo de los bonos por metas en grupo, es lograr la producción grupal. Se compensará en base a los resultados en grupo y se impondrá una meta a todo el grupo cada trimestre para que se cumpla. El bono otorgado será según porcentaje sobre el sueldo base. Para este bono, se debe cumplir con lo siguiente:

Para tener derecho al bono, el equipo debe alcanzar por lo menos un 25% de la meta propuesta.

De este bono participara todo el equipo involucrado.

El bono será otorgado de forma grupal y según detalle siguiente:

**Tabla 39**

*Estrategia: Porcentajes de incentivo por cumplimiento de meta en grupo*

<b>Porcentaje</b>	<b>Bono</b>
Del 25% al 50%	3% sobre su sueldo base
Del 51% al 80%	5% sobre su sueldo base
Del 81 al 90%	8% sobre su sueldo base
Del 91% al 100%	10% sobre su sueldo base

*Fuente: Elaboración Propia*

#### **Aumento de salario por mérito.**

Es muy importante para los empleados e indispensable para el logro de su desempeño. Este aumento de salario, pretende otorgarle aumento de salario al empleado en base a su desempeño laboral.

El aumento de salario se dará dos veces durante el periodo del programa motivacional según políticas empresariales.

Los bonos y aumentos de salario que se proponen en el presente plan, quedan a disposición de la empresa poder cambiarlos y establecer los que más les convenga en su caso.

#### **b) Incentivos No Monetarios.**

##### **Objetivo General:**

Crear un ambiente laboral adecuado y agradable para el personal por medio de oportunidades y reconocimientos que lo hagan sentir parte importante de la empresa, proporcionándole incentivos encaminados a su superación y beneficio personal.

**Políticas:**

A todo empleado se le debe brindar la oportunidad de ser promovido a otro puesto de trabajo.

A todo empleado se le debe brindar el mismo trato igualitario.

**Responsables:**

Área de Administración y Recursos Humanos

**Recursos:**

Serán necesarios recursos humanos y financieros disponibles en la empresa para el éxito de las actividades programadas del programa.

**Incentivos No Monetarios considerados:**

Dentro de los incentivos no monetarios se pretende incluir a lo siguiente:

**Horarios Flexibles.**

Tiene por objetivo establecer horarios que les permita a los empleados equilibrar su vida familiar y laboral.

En este caso se propone que los trabajadores no tengan horarios fijos establecidos para el cumplimiento de sus horarios laborales. Se asume que los horarios flexibles son mejores para los empleados, porque les permite cumplir con sus tareas y a la vez tener tiempo para cuestiones personales.

**Reconocimientos.**

Para lograr que el trabajador se sienta identificado con la empresa y parte de ella, se propone promocionar al empleado sobresaliente y esmerado a nuevas oportunidades de superación que la empresa ofrezca; así como también reconocer sus logros y esfuerzo dedicado, de esta manera los empleados sentirán que su progreso y desarrollo han sido reconocidos y recompensados por la empresa.

Este reconocimiento se puede realizar de la siguiente manera: otorgarle diplomas al mejor trabajador del trimestre, felicitarlo públicamente por sus logros

y ofreciéndole oportunidades de mejora personal y profesional.

### **Rotación de puestos.**

Con el fin de que el empleado obtenga experiencia en varios puestos y que la empresa cuente con personal capacitado para desempeñar cualquier puesto, se propone la rotación de puestos que beneficiara al empleado, brindándole la oportunidad de ampliar sus conocimientos y a la vez de demostrar su capacidad para ser promovido a un puesto más alto dentro de la empresa.

Esta rotación se dará una única vez al finalizar el programa de motivación.

**Tabla 40***Estrategia: Formación*

<b>Estrategia</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Actividades Especificas</b>	<b>Responsables</b>	<b>Veces</b>	<b>Beneficiarios</b>	<b>Costo</b>	<b>Lugar</b>
<b>Formación</b>	Crear un vínculo entre los trabajadores y la organización por medio de la ejecución de programas formativos que sean mutuamente beneficiosos.	<b>Capacitaciones</b>					
		Seminarios		04 veces		S/. 2,010.00	
		Cursos	Área de Administración y Recursos Humanos	02 veces	Colaboradores de Multiservicios Médicos Galenos EIRL	S/. 1,300.00	Instituciones especializadas que brinden capacitación adecuada

*Fuente: Elaboración Propia.*

## **2. Formación.**

Esta estrategia tiene por objetivo crear un vínculo entre los trabajadores y la organización por medio de la ejecución de programas formativos que sean mutuamente beneficiosos.

Esta formación se cumple por medio de la capacitación, que en este caso toma dos formas claramente definidas, que son por medio de cursos y seminarios, los cursos se pretenden que sean libres, pero diseñados de tal forma que sirvan a los trabajadores para mejorar su posición dentro de la organización y los seminarios se busca que sean orientados a las áreas que den como resultados un mejoramiento en aspectos ligados estrictamente al trabajo.

### **Políticas:**

Dar oportunidades de crecimiento profesional a toda persona que forme parte de la empresa para que ejerza un eficiente desempeño dentro de la misma.

Brindar apoyo y oportunidades a todo aquel empleado que desee superarse profesionalmente en las distintas áreas de la empresa y en la vida diaria.

### **Responsables:**

Área de Administración y Recursos Humanos

### **Recursos:**

Serán necesarios recursos humanos y financieros disponibles en la empresa para el éxito de las actividades programadas del programa.

### **a) Capacitaciones.**

#### **Objetivo General:**

Brindar a los empleados la oportunidad de mejorar su desarrollo personal y contar con un mejor entrenamiento en áreas de mutuo beneficio.

En este caso se pretende que sean seminarios y cursos libres, los cuales se detallan a continuación:

### **Seminarios.**

Tiene por objetivo que el empleado logre una actitud positiva frente al trabajo y a la empresa, logrando que se desarrolle un ambiente de compañerismo y respeto entre empleados. Los seminarios ayudaran a fortalecer aquellos temas que resulten débiles o a enriquecerse con nuevos que favorezcan el desarrollo del trabajo.

Entre los temas importantes de los seminarios se ha considerado los siguientes:

Seminario de relaciones humanas

Seminario de trabajo en equipo

Seminario de motivación

Seminarios especializados

### **Cursos.**

Tiene por objetivo llevar a cabo diferentes actividades de formación que permitan a las personas desarrollarse tanto intelectualmente como personalmente.

Entre los temas importantes de los cursos se ha considerado los siguientes:

Cursos de computación

Cursos de inglés u otro idioma

**Tabla 41***Estrategia: Participación*

<b>Estrategia</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Actividades Específicas</b>	<b>Responsables</b>	<b>Veces</b>	<b>Beneficiarios</b>	<b>Costo</b>	<b>Lugar</b>
<b>Participación</b>	Crear un vínculo más estrecho entre empleador, empleado y familiares directos, para conocer el ambiente donde se desarrolla fuera de la empresa y para tratar de apoyar cualquier tema personal del colaborador.	<b>Visitas a domicilio</b>	Área de Administración y Recursos Humanos	15	Colaboradores de Multiservicios Médicos Galenos EIRL y familiares directos	S/. 1,950.00	Local de Multiservicios Médicos Galenos EIRL
		<b>Reuniones de trabajo</b>		07 veces		S/. 210.00	

*Fuente: Elaboración Propia.*

### **3. Participación.**

Esta estrategia tiene por objetivo crear un vínculo más estrecho entre empleador, empleado y familiares directos, para conocer el ambiente donde se desarrolla fuera de la empresa y para tratar de apoyar cualquier tema personal del colaborador.

Esta formación se cumple por medio de las visitas a domicilio y las reuniones de trabajo, donde se pretende compartir momentos agradables junto a los familiares directos de los empleados y en cuanto a las reuniones de trabajo se busca crear un vínculo más fuerte entre ambas partes para fortalecer las relaciones interpersonales y lograr que el trabajador se sienta parte de los objetivos que se desea cumplir como organización.

#### **Políticas:**

Proporcionar que los familiares participen de reuniones con el empleador, fortaleciendo relaciones.

Fortalecer las relaciones interpersonales de los trabajadores y el empleador.

#### **Responsables:**

Área de Administración y Recursos Humanos

#### **Recursos:**

Serán necesarios recursos humanos y financieros disponibles en la empresa para el éxito de las actividades programadas del programa.

#### **a) Visitas a domicilio.**

Tienen por objetivo fortalecer las relaciones entre el empleador y los familiares directos del colaborador, con la finalidad de conocer el ambiente donde se desarrolla el trabajador y las posibles influencias que pueda tener ese ambiente en el centro de trabajo.

#### **b) Reuniones de trabajo**

Las reuniones tienen el objetivo de integrar al trabajador en los planes organizacionales y trabajar en equipo para lograr los objetivos.

## **Etapas II: Ejecución de las Estrategias Motivacionales.**

La etapa de ejecución de las estrategias motivacionales tiene por objetivo determinar los aspectos logísticos necesarios para llevar a cabo el plan de motivación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores.

En esta etapa se presentará a los responsables de la ejecución, áreas involucradas y el tiempo de ejecución de cada una de las estrategias motivacionales descritas en el capítulo I.

### **1. Responsables.**

**Gerencia.** Es quien debe apoyar y aprobar el programa de motivación.

**Área de Administración.** El encargado de esta área será el responsable de llevar el control de las metas alcanzadas por los empleados ya sea individual o en grupo.

**Departamento de RR.HH.** Se encargará de llevar a cabo el control de los pagos de los empleados, capacitaciones y las actividades y acciones propias de las estrategias planteadas.

### **2. Tiempo de ejecución.**

A continuación, se detalla el tiempo de ejecución de cada una de las estrategias:

#### **a) Estrategias de Incentivos.**

Los incentivos están divididos en monetarios y no monetarios y deberán tener un periodo de duración constante, ya que serán aplicados con base a los logros de cumplimientos de metas que realice el colaborador en el desempeño de su trabajo.

#### **b) Estrategias de Formación.**

##### **Seminarios.**

Los seminarios tendrán un periodo de duración de 08 horas cada uno, lo que significa que pueden ser ejecutados en un día y deberán ser programados en horarios que los empleados puedan asistir o de lo contrario generar la posibilidad de que puedan asistir.

### **Cursos.**

Deberán tener un periodo de duración de dos meses, con 24 horas prácticas y 24 horas teóricas, haciendo un total de 48 horas de clases. Se propone ser impartidos tres veces por semana con dos horas de clase para lograr completar las 48 horas planteadas.

#### **c) Estrategias de Participación.**

La participación está dividida en visitas a domicilio y reuniones de trabajo y deberán tener un periodo de duración constante para lograr hacer partícipes a todos los colaboradores en los objetivos de la empresa.

### **Etapa III: Evaluación y Control.**

Esta etapa tiene por objetivo verificar por medio de herramientas especializadas el cumplimiento de los objetivos del programa.

#### **1. Diseño de herramientas de evaluación y control.**

##### **a) Cuestionario de evaluación de capacitación.**

Como herramienta para la evaluación de las capacitaciones se ha creado un cuestionario, que se entregará al final del curso o seminario impartido a los participantes para conocer como les pareció el curso o seminario, esto con el fin de hacer una evaluación de la percepción de los participantes respecto a la capacitación recibida.

**Tabla 42**

*Cuestionario para evaluación de capacitaciones*

---

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DE CAPACITACIONES**

---

Leer detenidamente cada una de las preguntas y macar con un aspa “x” la alternativa que usted considere conveniente. Se le recomienda responder con la mayor veracidad posible, ya que serán tomadas en cuenta en las próximas capacitaciones.

	<b>MB</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>M</b>	<b>MM</b>				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo				
<b>N°</b>	<b>Preguntas</b>				<b>MB</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>M</b>	<b>MM</b>
1	¿Qué le pareció la capacitación?								
2	¿Cómo impartió la capacitación el ponente?								
3	¿Fue claro en la exposición?								
4	¿Cómo fue la metodología utilizada en la capacitación?								
5	¿El ponente definió claro los objetivos?								
6	¿Cómo le pareció el ambiente de la capacitación?								
7	¿Cómo estuvo la dinámica en la capacitación?								
8	¿Le parece a usted que es importante el tema tratado para el desarrollo de sus actividades?								
9	¿Cómo manejo el tema el ponente?								
10	En las preguntas formuladas ¿Cómo respondió el ponente?								

---

*Fuente:* Elaboración Propia

**b) Cuadro comparativo de metas.**

Se ha diseñado un cuadro comparativo de metas, en el cual se detallan las metas propuestas y las metas alcanzadas, con el objetivo de llevar un control de los resultados obtenidos trimestralmente.

**Tabla 43**

*Control de metas*

---

<b>REPORTE DEL CONTROL DE METAS</b>			
Nombre de la Empresa			
Fecha			
Departamento/Área			
Mes/Valores	Meta Propuesta	Meta Alcanzada	Diferencia
Enero			
Febrero			
Marzo			
Abril			
Mayo			
Junio			
Julio			
Agosto			
Setiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			
Observaciones:			

---

*Fuente:* Elaboración Propia

## **2. Análisis de resultados.**

### **a) Reporte de metas alcanzadas.**

Este reporte permitirá conocer los resultados de las metas alcanzadas por los empleados durante y después de la implementación del programa de motivación. Así como también mostrara que tan efectivo ha sido la implementación del programa para alcanzar los objetivos de la empresa.

Con este reporte estaremos analizando como los incentivos, la formación y la participación se reflejan en las metas que alcancen los colaboradores.

### **b) Observación.**

La observación será vital para analizar como los factores motivacionales considerados en el programa se relejan en la atención al cliente y en las relacionen interpersonales que realicen los colaboradores.

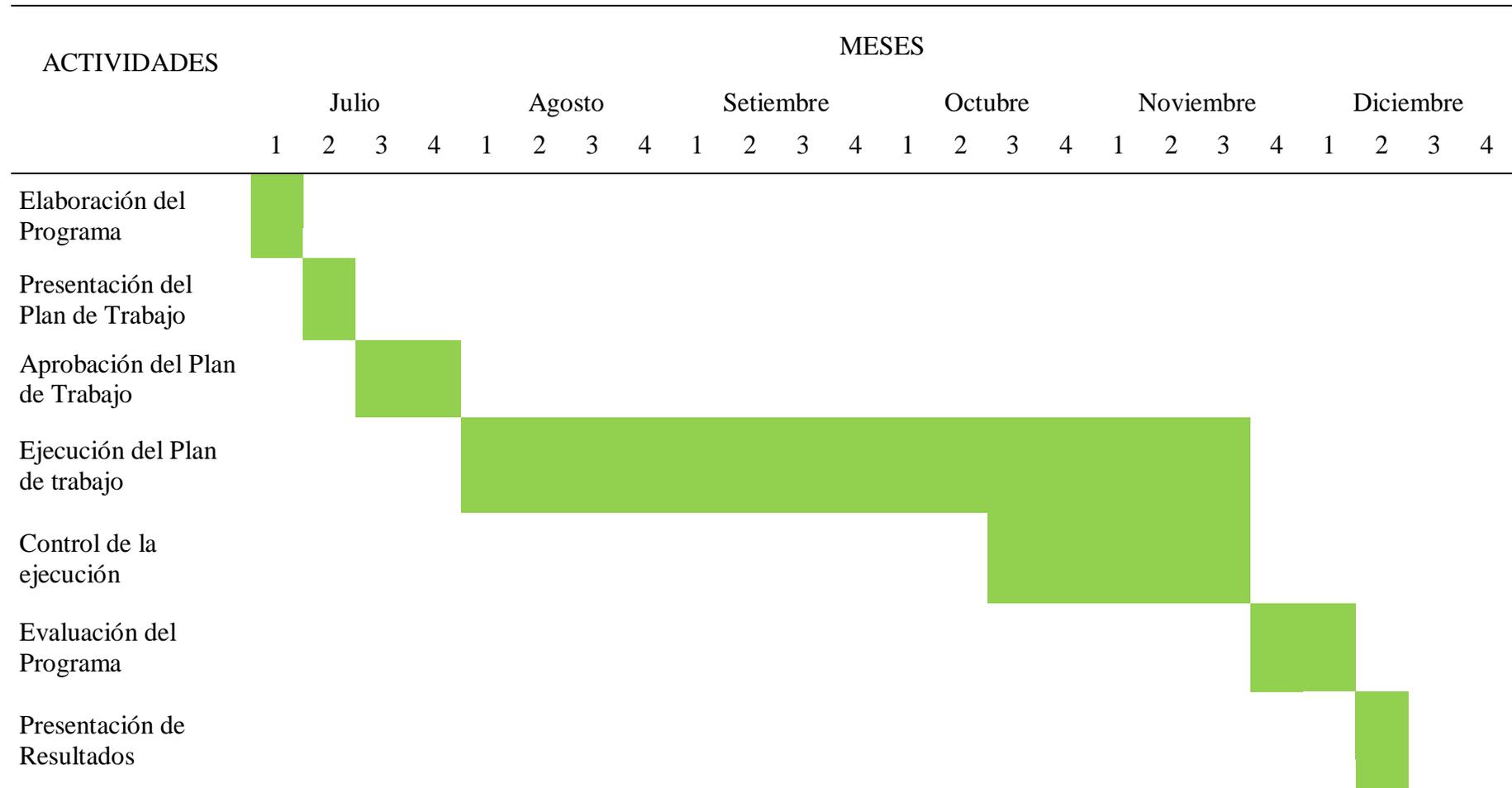
## **I. Cronograma de actividades.**

El programa de actividades comprende las etapas de la implementación de la propuesta, así como el tiempo que se necesita para el desarrollo de cada una de las actividades.

A continuación, se muestra el cronograma en forma más clara.

**Tabla 44**

*Cronograma*



*Fuente:* Elaboración Propia

## J. Presupuesto.

Mediante la elaboración del presupuesto del programa de motivación, se busca una optimización del recurso con el cual se debe disponer para la ejecución del proyecto. El presupuesto muestra el total de los costos que se incurrirá en la implementación de la propuesta.

### a) Presupuesto de estrategia de Incentivos.

**Tabla 45**

*Presupuesto de estrategia de Incentivos*

Concepto	Cantidad	Veces	Precio unitario/detalle	Total
Bonos por meta individual	1	1	15% sobre sueldo base (20 empleados con sueldo promedio de 1500)	225.00
Bonos por meta grupal	1	1	10% sobre sueldo base (20 empleados con sueldo promedio de 1500)	150.00
Aumento de Sueldo	1	2	Sueldo Promedio de 1500	3,000.00
<b>Sub Total</b>				<b>3,375.00</b>

*Fuente: Elaboración Propia*

### b) Presupuesto de estrategia de Formación.

**Tabla 46**

*Presupuesto de estrategia de Formación*

Concepto	Cantidad	Veces	Precio unitario/detalle	Total
Seminario				
Ponente	1	4	200 por seminario	800.00
Material de apoyo	1	4	100 por equipo	400.00
Refrigerio	20	4	3.00 por persona	210.00
Alquiler de local implementado	1	4	150 por vez	600.00
Cursos				
Ponente	1	2	300 por curso	600.00
Alquiler de centro de computo	1	2	250 por vez	500.00
Material de apoyo	1	2	100 por vez	200.00
<b>Sub Total</b>				<b>3,310.00</b>

*Fuente: Elaboración Propia*

**c) Presupuesto de estrategia de Participación.**

**Tabla 47**

*Presupuesto de estrategia de Participación*

<b>Concepto</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Veces</b>	<b>Precio unitario/detalle</b>	<b>Total</b>
Visitas a domicilio	1	15	130 por vez	1,950.00
Reuniones de trabajo	1	7	30 por vez	210.00
<b>Sub Total</b>				<b>2,160.00</b>

*Fuente: Elaboración Propia*

**d) Presupuesto total**

**Tabla 48**

*Presupuesto total*

<b>Concepto</b>	<b>Sub Totales</b>
Presupuesto A – Incentivos	3,375.00
Presupuesto B – Formación	3,340.00
Presupuesto C – Participación	2,160.00
Total	8,875.00
Gastos Generales (10%)	887.50
<b>Total Presupuesto</b>	<b>9,762.50</b>

*Fuente: Elaboración Propia*

**K. Financiamiento.**

El financiamiento para la propuesta del programa motivacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de Multiservicios Médicos Galenos EIRL, será financiado de manera total por la gerencia de la empresa; todo con la finalidad de obtener mejores resultados que ayude a la competitividad de la organización.

## L. Factibilidad Análisis Costo - Beneficio.

A través de este método se podrá determinar y/o medir si es factible o no ejecutar el programa motivacional propuesto en la presente investigación.

### a) Costo:

- Total Presupuesto de Propuesta : S/. 9,762.50 Soles
- Duración : 06 meses
- Costo mensual : S/. 1,627.08 Soles

### b) Análisis:

- **Reporte de incentivos en cuanto a cumplimiento de metas (1):**

Las metas asignadas a cada trabajador son 05 por semestre de acuerdo a los objetivos que se deseen alcanzar y al final éstas serán valoradas en base a su cumplimiento, de acuerdo a lo siguiente:

Los resultados tendrán el valor siguiente:

$R > 3$  = Favorable

$R \leq 3$  = Desfavorable

- **Informe de Resultados de formación y participación (2).**

Estas estrategias serán evaluadas por la Unidad de Recursos Humanos a todo el personal a través de una encuesta de 05 preguntas, la cual tendrá una valoración que ayude a medir si es factible o no la propuesta.

La encuesta contemplará las siguientes interrogantes:

¿Cuento con la colaboración de las personas que trabajan en la empresa?

¿Considero que existe un buen ambiente de trabajo a partir de las visitas y reuniones de trabajo realizadas?

¿Me siento preparado (a) para apoyar en cualquier situación a la empresa?

¿El jefe inmediato muestra preocupación por su personal?

¿Se me reconoce por el trabajo desempeñado?

Cada respuesta tendrá una escala de valoración de acuerdo a lo siguiente:

Siempre	= 5 puntos
Casi Siempre	= 4 puntos
A Veces	= 3 puntos
Casi Nunca	= 2 puntos
Nunca	= 1 punto

Se evaluará los resultados de acuerdo a lo siguiente:

$R > 15$  = Favorable

$R \leq 15$  = Desfavorable

**c) Resultados:**

Los resultados que se obtengan del análisis de la propuesta del programa motivacional, determinará si es factible o no la propuesta planteada.

De la sumatoria de los resultados:

$R > 18$  (reporte + informe) = Favorable

$R \leq 18$  (reporte + informe) = Desfavorable

De acuerdo a estos indicadores se muestra si el resultado de la sumatoria de ambos análisis es mayor a 18 la propuesta será FAVORABLE y si el resultado de la sumatoria es menor a 18, la propuesta será DESFAVORABLE.

**d) Beneficios:**

Los beneficios que otorgará la propuesta de ser favorable son los siguientes:

- Mayor concentración en el cumplimiento de las metas individuales.
- Mayor conocimiento a ser aplicado en campo.
- Mejoras en el clima laboral y el trabajo en equipo.
- Mejor desempeño laboral para el logro de objetivos.
- Mayor compromiso con la tarea y la organización.
- Mejor imagen y competitividad de la empresa.
- Reforzamiento de confianza y afiliación en el trabajo y con los compañeros.

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones.**

Se concluye que los factores motivacionales estudiados y la manera como lo perciben los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL en cuanto a su desempeño laboral, tienen una influencia positiva alta, lo cual indica que los factores motivacionales que viene utilizando en la actualidad la gerencia de la empresa motivan de manera significativa a los clientes internos para desarrollar sus labores y cumplir con lo que la empresa exige, comprobándose así la hipótesis H1 de la investigación. De este modo, se demuestra que una buena motivación repercute mucho en la forma como los clientes internos puedan llegar a desenvolverse y a sentirse impulsados para ejecutar sus actividades de manera eficiente y objetiva.

En cuanto a diagnosticar que factores influyen en la motivación del empleado y por ende en el desempeño laboral de los clientes internos de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL, se determina que ambos factores tanto extrínsecos como intrínsecos influyen de gran manera en el grado de motivación que ellos aplican al realizar su trabajo; ya que los dos muestran grandes porcentajes de aceptación, con una variación mínima de 5% entre ellos. Entre los factores externos que se resaltan son el ambiente físico donde desarrollan sus actividades y entre los factores intrínsecos se tiene a las oportunidades percibidas en el centro de labores con mayor aceptación.

Se evidencia que el nivel de desempeño que muestran los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL, está ubicado entre muy bueno y bueno, debido a que existe por parte de los trabajadores una motivación positiva para el trabajo y para cumplir con los objetivos que se le atribuyen de manera individual y con los que la organización busca. De esta manera, se determina que contar con un buen nivel de desempeño laboral siempre es preciso para el logro de los objetivos propuestos y que es vital que los clientes internos se sientan satisfechos con el trabajo que realizan y con todo lo que rodea su ambiente laboral; ya que así, se estará consiguiendo que el nivel de desempeño sea cada vez mejor, lo cual beneficia tanto al colaborador como a la empresa.

Se concluye que es necesario proponer un plan de motivación que ayude a mejorar o reforzar la motivación de los clientes internos para lograr obtener los resultados más óptimos para la empresa. De acuerdo a ello, se propone desarrollar tres estrategias denominadas: Incentivos, Formación y Participación, estrategias que van a influir de

manera positiva en la motivación del empleado hacia el trabajo desarrollado, con la finalidad de conseguir un cambio de actitud que permita lograr los objetivos propuestos por la organización. En la estrategia de Incentivos, se está considerando establecer incentivos monetarios y no monetarios; lo que incluye los reconocimientos de los logros que alcance el empleado en el desarrollo de su trabajo y de las metas que se le asignen; la estrategia de Formación comprende el desarrollo de capacitaciones que serán impartidas en cursos y talleres de carácter formativo, a los cuales el empleado y su familia pueden tener acceso como medio formativo y en la estrategia de Participación, se desea implementar una modalidad de acercamiento con el entorno que rodea al trabajador, ya que resulta muy importante conocer el medio donde se desarrolla fuera del centro de trabajo, con la finalidad de que se sienta parte de la empresa e identificado con ella.

#### **4.2. Recomendaciones.**

Se sugiere a la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL, mantener los factores motivacionales que viene poniendo en práctica, debido a que se muestra un muy buen grado de aceptación por parte de sus colaboradores. De esta manera, podrán desempeñarse de manera eficiente y de acuerdo a los objetivos que persigue la organización.

Se recomienda a la empresa que ambos factores tanto extrínsecos como intrínsecos sean reforzados para mejorar la competitividad de la empresa. La importancia de ambos factores es vital en los trabajadores, ya que ambos forman parte de un todo para conseguir la motivación completa y necesaria que toda empresa busca. En ambas partes se debe trabajar de manera conjunta, evaluando las debilidades y fortalezas con las que se cuenta y mejorarlas con miras en convertirse en una organización líder.

Multiservicios Médicos Galenos EIRL, debe realizar todos los esfuerzos posibles por mantener y mejorar de manera progresiva el grado de motivación que muestran sus clientes internos, para que ésta metodología de trabajo pueda conducirlos a cumplir con los objetivos propuestos y lograr que los colaboradores se sientan satisfechos con el trabajo que realizan. Contar con personas que se sientan a gusto realizando sus labores, es la meta en la que las organizaciones deben centrarse, ya que no existe nada más gratificante que ver realizar el trabajo con amor y vocación.

Se recomienda a la empresa poner en marcha la propuesta para mejorar la motivación que en la presente investigación se plantea, la cual se propone mejorar y/o reforzar la motivación ya existente, para lograr obtener los resultados más óptimos para la empresa. La propuesta propone tres estrategias denominadas: Incentivos, Formación y Participación, estrategias que sin duda van a incentivar mejor el ánimo de los trabajadores.

## REFERENCIAS

- Alles, M. (2005). *Desempeño por competencias: Evaluación de 360°* (Primera Edición). Buenos Aires: Editorial Granica.
- Amarus, A. (2009). *Fundamentos de Administración. Teoría general y proceso administrativo*. (Primera Edición). México: Editorial Pearson Educación.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional En busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Derechos Reservados: USAT. Escuela de Economía.
- Ara, I. (2016). *La motivación: clave para alcanzar el éxito empresarial*. Desde <https://redbooth.com/hub/es/la-motivacion-clave-para-alcanzar-el-exito-empresarial/>
- Bernal, J., De Nieves, C. y Briones, A. (2016). Motivaciones para implantar una estrategia de RSC en empresas tecnológicas y su influencia en la competitividad. *Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*.
- Burga, V. y Wiese, E. (2018). *Motivación y Desempeño Laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la Región Lambayeque*. (Tesis de postgrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo – Chiclayo – Perú. Desde [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1108/1/TM\\_BurgaVasquezGuisela\\_WieseEslaVaSandra.pdf.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1108/1/TM_BurgaVasquezGuisela_WieseEslaVaSandra.pdf.pdf)
- Cáceres, C. (2017). *Un trabajador motivado es clave en la organización*. Desde <http://www.elperuano.com.pe/noticia-un-trabajador-motivado-es-clave-la-organizacion-56585.aspx>
- Castañeda, B. y Julca, V. (2016). *Aplicación de un Programa de Motivación Laboral para Mejorar la Productividad de los Trabajadores del Área de Ventas en la Distribuidora Cather y Asociados S.A.C. Para El Año 2016* (Tesis de pre grado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo – Perú. Desde [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1965/1/RE\\_ADMI\\_EDGAR.CASTA%3%91EDA\\_LUCIANO.JULCA\\_APLICACION.MOTIVACION.LABORAL\\_DATOS\\_T046\\_45447228T.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1965/1/RE_ADMI_EDGAR.CASTA%3%91EDA_LUCIANO.JULCA_APLICACION.MOTIVACION.LABORAL_DATOS_T046_45447228T.PDF)
- Castro, V. P. (2016). *El Papel de los Valores Hacia el Trabajo en la Motivación Laboral y el Desempeño de Trabajadores de PYMES Potosinas* (Tesis de pos grado). Universidad Autónoma de San Luis Potosí – México. Recuperado desde <http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/4070/1/MAD1PVH01016.pdf>

- Certo, S. (1994). *Modern Management: Diversity, Quality, Ethics, and the Global Environment*, Allyn & Bacon, Boston
- Chiavenato, I. (2002). *Administración de los Recursos Humanos*. México.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (Segunda Edición). México: Editorial McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. (Tercera Edición). México: Editorial McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Córdoba, C. (2017). *Claves de la Gestión del Desempeño: Liderazgo, competencias y resultados*. Desde <http://www.cicap.ucr.ac.cr/web/claves-gestion-desempeno-liderazgo-competencias-resultados/>
- Cuadro, M. y Bustamante, M. (2017). Factores que afectan la motivación laboral de los trabajadores de Agrojemur SAS, en la ciudad de Cartagena de Indias. (Tesis de grado). Universidad de Cartagena – Colombia. Recuperado de <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/5507/1/1.01.%20TESIS%20-%20AGROJEMUR.pdf>
- Esparza, B. A. (2016). *El Estilo de Liderazgo y su Efecto en el Desempeño Laboral del Área de Contabilidad en la Empresa El Rocio S.A. Año 2016* (Tesis de pre grado). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo – Perú. Desde [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/433/esparza\\_ba.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/433/esparza_ba.pdf?sequence=1)
- Flores, R. (2008). *El comportamiento Humano de las Organizaciones* (Primera Edición). Perú: Universidad del Pacífico.
- González, D. (2008). *Psicología de la Motivación*. La Habana: Editorial Ciencias Médicas.
- González, S. y González, J. (2015). *Aplicación de un Programa de Motivación para Incrementar el Nivel de Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Empresa Agrotransportes Gonzales S.R.L de la Ciudad de Trujillo, Periodo Abril-Junio del Año 2015* (Tesis de pre grado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo – Perú. Recuperado desde [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1432/1/Gonzales\\_Segundo\\_Motivacion\\_Incrementar-Laboral.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1432/1/Gonzales_Segundo_Motivacion_Incrementar-Laboral.pdf)
- Guevara, C. y Tafur, Ch. (2015). *Influencia del Clima Laboral en el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Kentucky Fried Chicken Sede Real Plaza en la Ciudad De Trujillo 2015* (Tesis de pre grado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo

- Perú. Recuperado desde [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1438/1/Guevara\\_Franklin\\_Influencia\\_Clima%20 Laboral.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1438/1/Guevara_Franklin_Influencia_Clima%20Laboral.pdf)
- Guevara, E. (2017). *La importancia de la Motivación Laboral*. Recuperado de <https://www.inmueblescoronado.com/importancia-motivacion-laboral/>
- Hernández, I. C. (2017). Factores Motivacionales asociados a la Motivación Laboral y Satisfacción en profesionales de la escuela de Postgrado FAC-Muestra AS Comando, Bogotá – Colombia. (Tesis de postgrado). Universidad Externado de Colombia – Colombia. Recuperado de [https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/621/1/DNA-spa-2017-Factores motivacionales asociados a la motivacion laboral y satisfaccion.pdf](https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/621/1/DNA-spa-2017-Factores%20motivacionales%20asociados%20a%20la%20motivacion%20laboral%20y%20satisfaccion.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación científica. (6ta edición). México: Editorial McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación científica. (5ta edición). México: Editorial McGraw Hill/ / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20 investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Hernández, R., Zapata, N. y Mendoza, C. (2013). Metodología de la investigación para bachillerato. Enfoque por competencias. México: McGraw Hill.
- Infante, A. (2016). *Cómo mejorar el desempeño laboral en dos segundos*. Desde <http://transformacion.com.pe/como-mejorar-el-desempeno-laboral-en-dos-segundos/>
- Lagos, C. V. (2015). La Motivación Laboral y su Incidencia en el Desempeño Organizacional en empresas Copelec. (Tesis de grado). Universidad del Bío Bío – Chile. Recuperado desde <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1533/1/Lagos%20Cortes%20Victor.pdf>
- López, C. A. (2017). Motivación Laboral de los Docentes de la I.E. Dos De Mayo de Villa Paccha - Distrito De Chulucanas, 2016. (Tesis de pre grado). Universidad de Piura - Perú. Recuperado desde [https://pirhua.udpe.edu.pe/bitstream/handle/11042/3085/MAE\\_EDUC\\_360.pdf?sequence=1](https://pirhua.udpe.edu.pe/bitstream/handle/11042/3085/MAE_EDUC_360.pdf?sequence=1)

- Méndez, C. (2001). Metodología, Diseño y desarrollo del proceso de investigación. (Tercera Edición). México. Editorial Limusa S.A. Recuperado desde: <https://es.scribd.com/doc/51374860/Mendez-C-E-2001-Fundamentos-Metodologia>
- Montenegro, L. J. (2015). Influencia de la motivación en la eficiencia productiva de los trabajadores de la empresa “Panadería y Repostería Belén” en el municipio de Matagalpa en el II semestre del año 2015. (Tesis de grado). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua – Nicaragua. Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/1875/1/5347.pdf>
- Murga, C. y Mostacero G, (2016). Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el Área de Ventas de Distribuidora Perufarma S.A., La Libertad – 2016 (Tesis de pre grado). Universidad Privada del Norte. Trujillo – Perú. Recuperado desde <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12266/Mostacero%20Gutierrez%20Eddy%20Sempronio%20-%20Murga%20Casta%20Lucia%20Marisol.pdf?sequence=1>
- Palella, S. y Martins, F. (2012). Metodología de la investigación cuantitativa (Tercera edición). Caracas: Editorial Fedupel.
- Pizarro, S. C. (2016). Satisfacción Laboral y su Relación con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la Ciudad De Chachapoyas, Año 2016 (Tesis de pre grado). Universidad Peruana Unión. Tarapoto – Perú. Desde [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/697/Cyntia\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf?sequence=4](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/697/Cyntia_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=4)
- Prado, A. C. (2015). Relación entre Clima Laboral y Desempeño Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo (Tesis de pos grado). Universidad Nacional de Trujillo – Perú. Recuperado desde <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2651/TESIS%20MAESTRIA%20CYNTTIA%20GISELL%20PRADO%20ALVAREZ.pdf?sequence=1>
- Puchol, L. (2007). Dirección y Gestión de Recursos Humanos. Ediciones Díaz de Santos. 7ª Edición. Madrid.
- Quispe, V. E. (2015). Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital De Pacucha, Andahuaylas, 2015 (Tesis de pre grado). Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas – Perú. Recuperado desde <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE->

Quispe%20VargasClima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos, P. (2015). *De qué hablamos cuando hablamos de rendimiento laboral*. Recuperado de <http://rasgolatente.es/rendimiento-laboral/>

Reátegui, A. L. (2016). 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. (Tesis de postgrado). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto – Perú. Recuperado desde [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/935/reategui\\_al.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/935/reategui_al.pdf?sequence=1)

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (Décimo Tercera Edición). México por Pearson Education. <https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-nodrm.pdf>

Ruffier, j. (1998). *La Eficiencia Productiva. Cómo funcionan las fábricas*. Montevideo: Cinterford.

Sánchez, A. (2018). *Por qué evaluar la cultura organizacional*. Recuperado de <http://www.infocapitalhumano.pe/columnistas/cultura-clima-competitividad/por-que-evaluar-la-cultura-organizacional/>

Serrano, M. K. (2016). Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la Municipalidad Distrital de Caraballo. (Tesis de postgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4841/Serrano\\_mk.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4841/Serrano_mk.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sum, M. I. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral del Personal Administrativo de una empresa de alimentos de la Zona 1 de Quetzaltenango*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar – Guatemala. Desde <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

Summers, D. (2006). *Administración de la Calidad*. México: Pearson Educación.

Supo, A. & Choquepuma, K. G. (2015). *Análisis de la Relación entre la Satisfacción Laboral y la Motivación que presenta el Personal de la Empresa Compartamos Financiera S.A. Arequipa 2015* (Tesis de pre grado). Universidad Nacional San Agustín. Arequipa – Perú. Desde

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2402/ADsuhuaf.pdf?sequence=1>

- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El Proceso de la Investigación Científica*. (4ta edición). México: Limusa Noriega Editores.
- Urteaga, R. L. (2015). *La Satisfacción Laboral y su Relación con la Motivación y la Rotación de Personal en mi Caja Cajamarca*. (Tesis de pre grado). Universidad Nacional de Cajamarca – Perú. Desde <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/756/T%20658%20U72%202015.pdf?sequence=1>
- Valenzuela, R. (2015). *10 Motivos para hacer una Evaluación de Desempeño*. Recuperado de <https://www.hrider.net/cms/blog/1701/1/10-motivos-para-hacer-una-evaluacion-de-desempeno.html>
- Vásquez, P. M. (2018). *Motivación Intrínseca y Productividad Laboral de los agentes de la PMT de la Municipalidad de San Pedro de Sacatepequez, San Marcos*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar – Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Vasquez-Mayra.pdf>
- Villacís, P. (2017). *5 pasos para realizar una Evaluación del Desempeño Laboral en tu empresa*. Recuperado de <https://www.salesup.com/crm-online/cc-evaluacion-del-desempeno.shtml>
- Zapata, L. (2017). *Clima laboral y motivación*. *El Portal del Capital Humano*. Recuperado desde <http://www.infocapitalhumano.pe/columnistas/comunicar-bien-para-integrar/clima-laboral-y-motivacion/>

# **ANEXOS**

**FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)**  
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 12 de Marzo del 2019

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente. -

La suscrita:

LINARES CORREA MAYRA SOFIA, con DNI: 72160922

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) de la investigación titulada:

FACTORES MOTIVACIONALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS MÉDICOS GALENOS EIRL DE LA PROVINCIA DE CHEPÉN – 2018, presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Académico Profesional de Administración por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web de la Universidad Señor de Sipán, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
LINARES CORREA MAYRA SOFIA	72160922	

**Acta de originalidad de informe de investigación**

Yo, Mg. Heredia Llatas Flor Delicia, coordinadora del área de investigación de la EAP de Administración, y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°0058-FACEM-USS-2019, de la estudiante LINARES CORREA MAYRA SOFIA, titulada FACTORES MOTIVACIONALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS MEDICOS GALENOS EIRL DE LA PROVINCIA DE CHEPEN - 2018, puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 24% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa URKUND. Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 23 de marzo del 2018



---

Mg. Heredia Llatas Flor Delicia

DNI N° 41365424

## Urkund Analysis Result

Analysed Document: LINARES CORREA MAIRA SOFIA.docx (D36904875)  
Submitted: 3/23/2018 6:21:00 PM  
Submitted By: fheredia@crece.uss.edu.pe  
Significance: 24 %

### Sources included in the report:

QUISPE LOZADA & NUÑEZ HERRERA.docx (D36649548)  
TESIS FINAL 20-JULIO-2016 GOE.doc (D21201651)  
TESIS FINAL PHD CON CORRECCIONES - MARZO.docx (D36588509)  
DISEÑO DIANA PAREDES.doc (D11394020)  
ADANAQUÉ - VILLEGAS.pdf (D36486793)  
TRANCOS FEBRE & RAMIREZ GUTIERREZ.docx (D36649424)  
GARRIDO CÁCEDA MILAGROS ESTEFANY.docx (D36752616)  
TESIS COMPLETA I.docx (D24218504)  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1386/1/Cotrina\\_Walter\\_Mejoramiento\\_Motivacion\\_Clima\\_Laboral\\_Corte.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1386/1/Cotrina_Walter_Mejoramiento_Motivacion_Clima_Laboral_Corte.pdf)  
<http://docplayer.es/54541739-Motivacion-y-desempeno-laboral-del-personal-en-el-hospital-hugo-pesce-pescetto-de-andahuaylas-2015.html>  
<http://docplayer.es/59432635-Universidad-nacional-de-educacion.html>  
<https://www.gestiopolis.com/factores-motivacionales-e-higienicos-de-herzberg-en-las-empresas/>  
<http://www.cicap.ucr.ac.cr/web/claves-gestion-desempeno-liderazgo-competencias-resultados/>  
<https://www.salesup.com/crm-online/cc-evaluacion-del-desempeno.shtml>  
<https://redbooth.com/hub/es/la-motivacion-clave-para-alcanzar-el-exito-empresarial/>  
<https://www.hrider.net/cms/blog/1701/1/10-motivos-para-hacer-una-evaluacion-de-desempeno.html>  
<http://rasgolatente.es/rendimiento-laboral/>  
<http://blog.peopenext.com.mx/7-pasos-para-realizar-una-evaluacion-de-desempeno-en-tu-empresa>  
<http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/importancia-de-la-motivacion-laboral/>  
<http://www.elperuano.com.pe/noticia-un-trabajador-motivado-es-clave-la-organizacion-56585.aspx>  
<http://www.infocapitalhumano.pe/columnistas/comunicar-bien-para-integrar/clima-laboral-y-motivacion/>  
<https://www.inmueblescoronado.com/importancia-motivacion-laboral/>  
<http://transformacion.com.pe/como-mejorar-el-desempeno-laboral-en-dos-segundos/>  
<http://www.americatv.com.pe/noticias/actualidad/desempeno-laboral-de-los-peruanos-se-ve-afectado-por-el-estres-del-trafico-vehicular-n116107>

<http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/4070/1/MAD1PVH01016.pdf>  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>  
<http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/381/TESIS%20FINAL%20paty%20definitiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>  
<http://148.204.210.201/tesis/1392852540281TesisMAOmarA.pdf>  
[• http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6015/1/TESIS%20Condiciones%20laborales%20que%20afectan%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20empresa%20contratada%20para%20prestar%20s.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6015/1/TESIS%20Condiciones%20laborales%20que%20afectan%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20empresa%20contratada%20para%20prestar%20s.pdf)  
[http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/697/Cyntia\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf?sequence=4](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/697/Cyntia_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=4)  
[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3085/MAE\\_EDUC\\_360.pdf?sequence=1](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3085/MAE_EDUC_360.pdf?sequence=1)  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2402/ADSuhuaf.pdf?sequence=1>  
<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20VargasClima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>  
<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/756/T%20658%20U72%202015.pdf?sequence=1>  
[http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/332/TFCE\\_TCE23.pdf?sequence=1](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/332/TFCE_TCE23.pdf?sequence=1)  
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2409/1/CARNAQUE%20ALVAREZ%20PILAR.pdf>  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1965/1/RE\\_ADMI\\_EDGAR.CASTA%C3%91EDA\\_LUCIANO.JULCA\\_APLICACION.MOTIVACION.LABORAL\\_DATOS\\_T046\\_45447228T.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1965/1/RE_ADMI_EDGAR.CASTA%C3%91EDA_LUCIANO.JULCA_APLICACION.MOTIVACION.LABORAL_DATOS_T046_45447228T.PDF)  
<http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12266/Mostacero%20Gutierrez%20Eddy%20Sempronio%20-%20Murga%20Casta%C3%B1eda%20Lucia%20Marisol.pdf?sequence=1>  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/433/esparza\\_ba.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/433/esparza_ba.pdf?sequence=1)  
<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2651/TESIS%20MAESTRIA%20CYNTTIA%20GISELL%20PRADO%20ALVAREZ.pdf?sequence=1>  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1432/1/Gonzales\\_Segundo\\_Motivacion\\_Incrementar-Laboral.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1432/1/Gonzales_Segundo_Motivacion_Incrementar-Laboral.pdf)  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1438/1/Guevara\\_Franklin\\_Influencia\\_Clima%20Laboral.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1438/1/Guevara_Franklin_Influencia_Clima%20Laboral.pdf)  
[https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)  
[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

Instances where selected sources appear:

344

**DECLARACIÓN JURADA**

DATOS DEL AUTOR: Autor  Autores

LINARES CORREA MAYRA SOFIA

Apellidos y nombres

72160922

2152803200

Presencial

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Proyecto de investigación

Informe de investigación

**DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:**

1. Soy autor o autores del proyecto e informe de investigación titulado

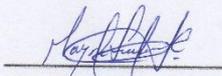
Factores Motivacionales y su Incidencia en el Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la Provincia de Chepén – 2018

La misma que presento para optar el grado de:

Título Profesional de Licenciado en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.



Linara Correa Mayra Sofia

DNI N° 72160922





**MULTISERVICIOS MEDICOS GALENOS E.I.R.L**  
CONSULTORIOS MEDICOS-LABORATORIO CLINICO  
RAYOS X – ECOGRAFIAS - FARMACIA

---

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

04 de Enero del 2018

## CONSTANCIA

El Gerente de Multiservicios Médicos Galenos EIRL, mediante el presente documento hace constar que la señorita Linares Correa Mayra Sofia, identificada con DNI 72160922, alumna de la Universidad Señor de Sipán con código 2152803200, tiene la aceptación por parte de la empresa para realizar la tesis denominada: “Factores Motivacionales y su Incidencia en el Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la Provincia de Chepén – 2018”, por lo que para el desarrollo de su investigación la empresa se compromete a participar activamente en el proceso, ofreciendo la información y el apoyo necesario.

Se expide la presente a favor del interesado para los fines que estime pertinentes.

MULTISERVICIOS MEDICOS  
“GALENOS”  
  
Dr. Heber Mendoza Cotrina  
GERENTE

---

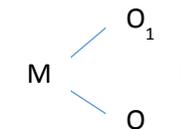
CENTRO MEDICO GALENOS : AV. 28 DE JULIO 475- CHEPEN TEL 044 562926  
CENTRO MEDICO GALENOS: AV. PANAMERICANA 408 – PACANGUILLA 044 502812



LA EMPRESA MÉDICOS GALENOS  
 MULTISERVICIOS EIRL DE LA  
 MÉDICOS GALENOS PROVINCIA DE  
 EIRL DE LA PROVINCIA CHEPÉN - 2018.  
 DE CHEPÉN – 2018

2. DETERMINAR EL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS MÉDICOS GALENOS EIRL DE LA PROVINCIA DE CHEPÉN – 2018

3. PROPONER UN PROGRAMA MOTIVACIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS MÉDICOS GALENOS EIRL DE LA PROVINCIA DE CHEPÉN - 2018



**DONDE:**  
 01: FACTORES MOTIVACIONALES  
 S 02: DESEMPEÑO LABORAL

---

Fuente: Elaboración Propia

**ENCUESTA – TRABAJADORES**

**FACTORES MOTIVACIONALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS  
MEDICOS GALENOS EIRL DE LA PROVINCIA DE CHEPEN – 2018**

**OBJETIVO:** Determinar la influencia que tienen los factores motivacionales en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén - 2018.

**INSTRUCCIONES:** Leer detenidamente cada una de las preguntas y macar con un aspa “X” la alternativa que usted considere conveniente. Se le recomienda responder con la mayor veracidad posible. El presente instrumento respeta la confidencialidad del encuestado siendo este de carácter anónimo.

<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )

<b>N°</b>	<b>Preguntas</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
01	¿Recibe usted algún tipo de reconocimiento por los logros que obtiene en su trabajo?					
02	¿Existen en su centro de labores oportunidades para mejorar profesionalmente?					
03	¿Considera que la empresa lo apoya cuando usted tiene alguna dificultad en el desarrollo de sus tareas?					
04	¿Son los trabajadores los únicos responsables de la ejecución de sus labores?					
05	¿Tiene usted autonomía y/o libertad para desarrollar su trabajo según su criterio?					
06	¿Considera que el trabajo que desarrolla diariamente contribuye en su crecimiento personal?					
07	¿Acostumbra usted hablar con las personas de su alrededor de asuntos relacionados a su trabajo?					
08	¿La empresa brinda capacitación permanente al personal en temas importantes y actuales necesarios para el trabajo?					

09	¿Ha recibido algún tipo de beneficio como trabajador durante el tiempo que viene laborando en la empresa?					
10	¿Usted cree que las políticas empresariales que maneja la organización son las adecuadas para un buen desarrollo del trabajo?					
11	¿El ambiente físico donde desarrolla sus actividades cuenta con todas las condiciones necesarias?					
12	¿Siente que la empresa donde labora le brinda seguridad y/o estabilidad laboral?					
13	¿Un líder dentro de la empresa, favorecerá la motivación propia del trabajador para mejorar constantemente?					
14	¿Cree usted que contar con óptimas relaciones interpersonales, contribuirá a mantener un excelente ambiente laboral?					
15	¿Con que frecuencia cree usted que debería evaluarse el desempeño de los trabajadores?					
16	¿Siente que los resultados obtenidos por su trabajo son la consecuencia de todo su esfuerzo?					
17	¿Es importante el compromiso para la consecución de las metas propuestas por su organización?					
18	¿Siente que lograr los objetivos comunes de la empresa es también conseguir los propios y/o personales?					
19	¿Considera importante para su trabajo planificar el desarrollo de sus actividades?					
20	¿Una adecuada organización será determinante para el logro de los objetivos de la empresa?					
21	¿La confianza siempre será preponderante para mejorar el ambiente de trabajo?					
22	¿Se siente usted satisfecho con el trabajo que realiza en la empresa?					
23	¿Considera usted que la actitud para desarrollar el trabajo depende siempre de cada trabajador?					

*Fuente:* Elaboración Propia

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		CARLOS ANTONIO ANGULO CORCUERA
	<b>PROFESIÓN</b>	LIC. ADMINISTRACIÓN
	<b>ESPECIALIDAD</b>	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	22 AÑOS
	<b>CARGO</b>	DTC
FACTORES MOTIVACIONALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS MÉDICOS GALENOS EIRL DE LA PROVINCIA DE CHEPEN – 2018		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>NOMBRES</b>	LINARES CORREA MAYRA SOFIA	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b> Determinar la influencia que tienen los factores motivacionales en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018.	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b> Diagnosticar los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018. Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018. Proponer un programa motivacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa	

Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 23 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>FACTORES MOTIVACIONALES</b>	
1.- ¿Recibe usted algún tipo de reconocimiento por los logros que obtiene en su trabajo? a) Siempre b) Casi Siempre c) A Veces d) Casi Nunca e) Nunca	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2.- ¿Existen en su centro de labores oportunidades para mejorar profesionalmente? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3.- ¿Considera que la empresa lo apoya cuando usted tiene alguna dificultad en el desarrollo de sus tareas? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4.- ¿Son los trabajadores los únicos responsables de la ejecución de sus labores? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____

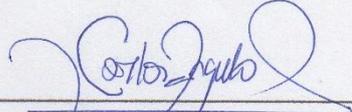
	<hr/> <hr/> <hr/>
<p>5.- ¿Tiene usted autonomía y/o libertad para desarrollar su trabajo según su criterio? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>6.- ¿Considera que el trabajo que desarrolla diariamente contribuye en su crecimiento personal? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>7.- ¿Acostumbra usted hablar con las personas de su alrededor de asuntos relacionados a su trabajo? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>8.- ¿La empresa brinda capacitación permanente al personal en temas importantes y actuales necesarios para el trabajo? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>9.- ¿Ha recibido algún tipo de beneficio como trabajador durante el tiempo que viene laborando en la empresa? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>10.- ¿Usted cree que las políticas empresariales que maneja la organización son las adecuadas para un buen desarrollo del trabajo? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>

<p>11.- ¿El ambiente físico donde desarrolla sus actividades cuenta con todas las condiciones necesarias? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12.- ¿Siente que la empresa donde labora le brinda seguridad y/o estabilidad laboral? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13.- ¿Un líder dentro de la empresa, favorecerá la motivación propia del trabajador para mejorar constantemente? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14.- ¿Cree usted que contar con óptimas relaciones interpersonales, contribuirá a mantener un excelente ambiente laboral? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	
<p>15.- ¿Con que frecuencia cree usted que debería evaluarse el desempeño de los trabajadores? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16.- ¿Siente que los resultados obtenidos por su trabajo son la consecuencia de todo su esfuerzo? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>17.- ¿Es importante el compromiso para la consecución de las metas propuestas por su organización? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p style="text-align: right;">TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>18.- ¿Siente que lograr los objetivos comunes de la empresa es también conseguir los propios y/o personales? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p style="text-align: right;">TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>19.- ¿Considera importante para su trabajo planificar el desarrollo de sus actividades? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p style="text-align: right;">TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>20.- ¿Una adecuada organización será determinante para el logro de los objetivos de la empresa? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p style="text-align: right;">TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>21.- ¿La confianza siempre será preponderante para mejorar el ambiente de trabajo? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p style="text-align: right;">TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>22.- ¿Se siente usted satisfecho con el trabajo que realiza en la empresa? a) S, b) CS, c) AV, d) CN, e) N</p>	<p style="text-align: right;">TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>23.- ¿Considera usted que la actitud para desarrollar el trabajo depende siempre de cada trabajador?</p>	<p style="text-align: right;">TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>

a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N	_____ _____ _____
-----------------------------------	-------------------------

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <input checked="" type="checkbox"/> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

  
\_\_\_\_\_  
JUEZ - EXPERTO

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	MG. HEREDIA LLATAS FLOR DELICIA
<b>PROFESIÓN</b>	LIC. ADMINISTRACIÓN
<b>ESPECIALIDAD</b>	DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	07 AÑOS
<b>CARGO</b>	DTC - USS
FACTORES MOTIVACIONALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS MEDICOS GALENOS EIRL DE LA PROVINCIA DE CHEPEN – 2018	
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>	
<b>NOMBRES</b>	LINARES CORREA MAYRA SOFIA
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<p><b><u>GENERAL</u></b> Determinar la influencia que tienen los factores motivacionales en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018.</p> <p><b><u>ESPECÍFICOS</u></b> Diagnosticar los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018. Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018. Proponer un programa motivacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa</p>

Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 23 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>FACTORES MOTIVACIONALES</b>	
1.- ¿Recibe usted algún tipo de reconocimiento por los logros que obtiene en su trabajo? a) Siempre b) Casi Siempre c) A Veces d) Casi Nunca e) Nunca	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2.- ¿Existen en su centro de labores oportunidades para mejorar profesionalmente? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3.- ¿Considera que la empresa lo apoya cuando usted tiene alguna dificultad en el desarrollo de sus tareas? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4.- ¿Son los trabajadores los únicos responsables de la ejecución de sus labores? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____

	<hr/> <hr/> <hr/>
<p>5.- ¿Tiene usted autonomía y/o libertad para desarrollar su trabajo según su criterio? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>6.- ¿Considera que el trabajo que desarrolla diariamente contribuye en su crecimiento personal? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>7.- ¿Acostumbra usted hablar con las personas de su alrededor de asuntos relacionados a su trabajo? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>8.- ¿La empresa brinda capacitación permanente al personal en temas importantes y actuales necesarios para el trabajo? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>9.- ¿Ha recibido algún tipo de beneficio como trabajador durante el tiempo que viene laborando en la empresa? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>10.- ¿Usted cree que las políticas empresariales que maneja la organización son las adecuadas para un buen desarrollo del trabajo? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>

<p>11.- ¿El ambiente físico donde desarrolla sus actividades cuenta con todas las condiciones necesarias? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p style="text-align: center;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>12.- ¿Siente que la empresa donde labora le brinda seguridad y/o estabilidad laboral? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p style="text-align: center;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>13.- ¿Un líder dentro de la empresa, favorecerá la motivación propia del trabajador para mejorar constantemente? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p style="text-align: center;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>14.- ¿Cree usted que contar con óptimas relaciones interpersonales, contribuirá a mantener un excelente ambiente laboral? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p style="text-align: center;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	
<p>15.- ¿Con que frecuencia cree usted que debería evaluarse el desempeño de los trabajadores? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p style="text-align: center;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>16.- ¿Siente que los resultados obtenidos por su trabajo son la consecuencia de todo su esfuerzo? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p style="text-align: center;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>

<p>17.- ¿Es importante el compromiso para la consecución de las metas propuestas por su organización? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>18.- ¿Siente que lograr los objetivos comunes de la empresa es también conseguir los propios y/o personales? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>19.- ¿Considera importante para su trabajo planificar el desarrollo de sus actividades? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>20.- ¿Una adecuada organización será determinante para el logro de los objetivos de la empresa? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>21.- ¿La confianza siempre será preponderante para mejorar el ambiente de trabajo? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>22.- ¿Se siente usted satisfecho con el trabajo que realiza en la empresa? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>23.- ¿Considera usted que la actitud para desarrollar el trabajo depende siempre de cada trabajador?</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>

a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N	_____ _____ _____
-----------------------------------	-------------------------

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>ix</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES <i>Mejorar objetivo general, según lo sugerido.</i>	

  
\_\_\_\_\_  
JUEZ - EXPERTO  
41365424

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	MG. KARLA YVONNE ROJAS JIMENEZ
<b>PROFESIÓN</b>	LIC. ADMINISTRACIÓN
<b>ESPECIALIDAD</b>	MARKETING Y RECURSOS HUMANOS
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	16 AÑOS
<b>CARGO</b>	DOCENTE A TIEMPO COMPLETO
FACTORES MOTIVACIONALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS MÉDICOS GALENOS EIRL DE LA PROVINCIA DE CHEPEN – 2018	
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>	
<b>NOMBRES</b>	LINARES CORREA MAYRA SOFIA
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Determinar la influencia que tienen los factores motivacionales en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018.
	<b>ESPECÍFICOS</b> Diagnosticar los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018. Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018.

Proponer un programa motivacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018.

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

**DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO**  
 El instrumento consta de 23 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

**FACTORES MOTIVACIONALES**

1.- ¿Recibe usted algún tipo de reconocimiento por los logros que obtiene en su trabajo? a) Siempre b) Casi Siempre c) A Veces d) Casi Nunca e) Nunca	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2.- ¿Existen en su centro de labores oportunidades para mejorar profesionalmente? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3.- ¿Considera que la empresa lo apoya cuando usted tiene alguna dificultad en el desarrollo de sus tareas? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4.- ¿Son los trabajadores los únicos responsables de	TA(✓)      TD( )

<p>la ejecución de sus labores? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>5.- ¿Tiene usted autonomía y/o libertad para desarrollar su trabajo según su criterio? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p>TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>6.- ¿Considera que el trabajo que desarrolla diariamente contribuye en su crecimiento personal? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p>TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>7.- ¿Acostumbra usted hablar con las personas de su alrededor de asuntos relacionados a su trabajo? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p>TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>8.- ¿La empresa brinda capacitación permanente al personal en temas importantes y actuales necesarios para el trabajo? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p>TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>9.- ¿Ha recibido algún tipo de beneficio como trabajador durante el tiempo que viene laborando en la empresa? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p>TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>10.- ¿Usted cree que las políticas empresariales que maneja la organización son las adecuadas para un buen desarrollo del trabajo? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p>TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>

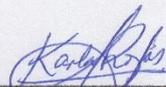
<p>11.- ¿El ambiente físico donde desarrolla sus actividades cuenta con todas las condiciones necesarias? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12.- ¿Siente que la empresa donde labora le brinda seguridad y/o estabilidad laboral? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13.- ¿Un líder dentro de la empresa, favorecerá la motivación propia del trabajador para mejorar constantemente? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14.- ¿Cree usted que contar con óptimas relaciones interpersonales, contribuirá a mantener un excelente ambiente laboral? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>DESEMPEÑO LABORAL</b></p>	
<p>15.- ¿Con que frecuencia cree usted que debería evaluarse el desempeño de los trabajadores? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16.- ¿Siente que los resultados obtenidos por su trabajo son la consecuencia de todo su esfuerzo? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p>TA(/)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>17.- ¿Es importante el compromiso para la consecución de las metas propuestas por su organización? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18.- ¿Siente que lograr los objetivos comunes de la empresa es también conseguir los propios y/o personales? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19.- ¿Considera importante para su trabajo planificar el desarrollo de sus actividades? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20.- ¿Una adecuada organización será determinante para el logro de los objetivos de la empresa? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21.- ¿La confianza siempre será preponderante para mejorar el ambiente de trabajo? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>22.- ¿Se siente usted satisfecho con el trabajo que realiza en la empresa? a) S, b) CS, c) AV, d) CN e) N</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>23.- ¿Considera usted que la actitud para desarrollar el trabajo depende siempre de cada trabajador?</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>

a) S, b) CS, c) AV, d) CN  
e) N

_____
_____
_____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>23</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO

16630892

## EVIDENCIA DE INVESTIGACIÓN

### Panel Fotográfico



*Figura 33.* Aplicación del instrumento de investigación al personal especializado de Multiservicios Médicos Galenos EIRL – Chepén.

*Fuente:* Elaboración Propia.

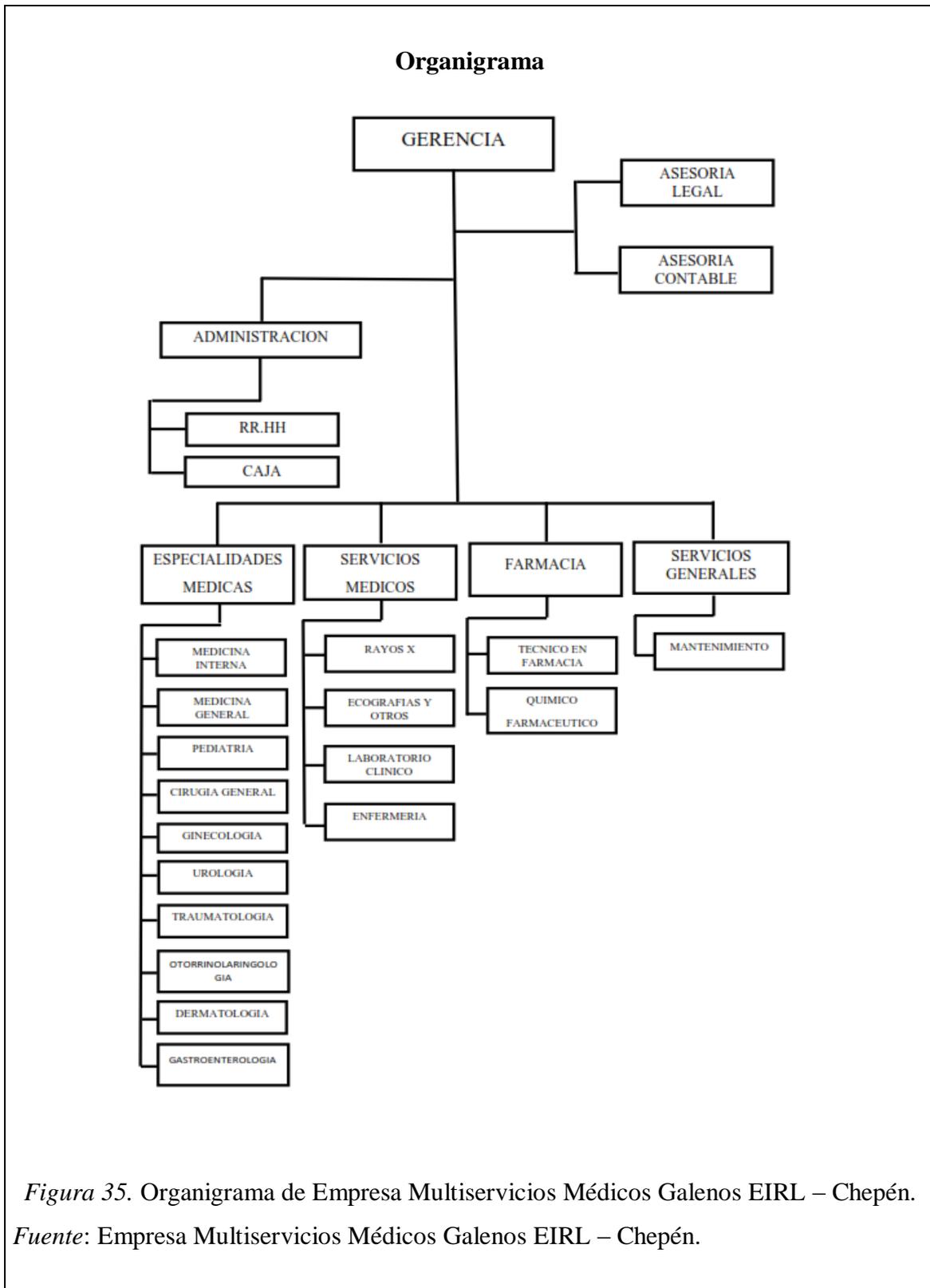
### Panel Fotográfico



*Figura 34.* Aplicación del instrumento de investigación al personal administrativo y de farmacia de Multiservicios Médicos Galenos EIRL – Chepén.

*Fuente:* Elaboración Propia.

## ORGANIGRAMA DE EMPRESA



*Figura 35.* Organigrama de Empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL – Chapén.

*Fuente:* Empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL – Chapén.