

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Análisis de un programa de motivación intrínseca y su impacto
de la productividad en los colaboradores de la empresa E.P.S
Seda Loreto – Yurimaguas, 2018**

Por:

Sindy Cinthia Arévalo Díaz

Asesor:

Mrto. José Tarrillo Paredes

Tarapoto, diciembre de 2018

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

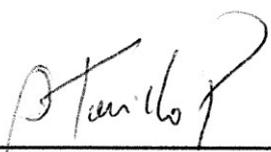
Mrto. José Tarrillo Paredes, de la Facultad De Ciencias Empresariales, Escuela Profesional De Administración con mención en Gestión Empresarial, de la universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "**Análisis de un programa de motivación intrínseca y su impacto de la productividad en los colaboradores de la empresa E.P.S Seda Loreto – Yurimaguas, 2018**" constituye la memoria que presenta la bachiller: Sindy Cinthia Arévalo Díaz para aspirar el título profesional de Licenciada en Administración con Mención en Gestión Empresarial, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad de la autora, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Morales 05 del mes de diciembre del 2018.



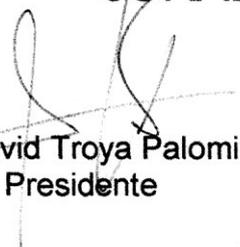
Mrto. José Tarrillo Paredes

Análisis de un programa de motivación intrínseca y su impacto de la productividad en los colaboradores de la empresa E.P.S Seda Loreto
– Yurimaguas, 2018.

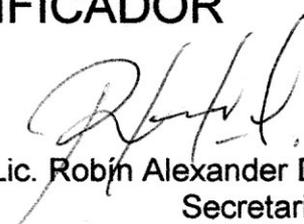
TESIS

Presentada para optar el título profesional de Licenciada en
Administración con Mención en Gestión Empresarial

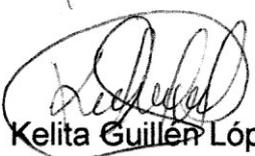
JURADO CALIFICADOR



Mrto. David Troya Palomino
Presidente



Lic. Robin Alexander Díaz Saavedra
Secretario



Lic. Kelita Guillén López
Vocal



Mrto. Amado Arce Cobeñas
Vocal



Mrto. José Tarrillo Paredes
Asesor

Tarapoto, 04 de diciembre de 2018

Dedicatoria

A mis padres y hermanos por su amor, aliento, consejos y sus buenos deseos para superarme día a día.

Agradecimientos

A Dios fuente de inspiración y sabiduría por concederme la vida y darme las bendiciones para seguir adelante.

A mi asesor Ingeniero José Tarrillo Paredes por sus consejos y orientaciones en el desarrollo de este trabajo.

A mis amigos(as) por sus constantes alientos para culminar este trabajo.

Contenido

Dedicatoria	iv
Agradecimientos.....	v
Contenido.....	vi
Índice de tablas	ix
Índice de anexos	xi
Resumen.....	xii
Abstract	xiii
CAPÍTULO I.....	14
DEFINICIÓN DEL TEMA	14
1.1. Descripción del tema	14
1.2. Descripción del problema.....	15
1.3. Formulación del problema.....	16
1.3.1. Problema general.....	16
1.3.2. Problemas específicos.....	16
1.3.3. Objetivo general.....	16
1.3.4. Objetivos específicos.....	16
1.4. Justificación.....	17
1.5. Presuposición filosófica	17
CAPÍTULO II.....	19
MARCO TEÓRICO	19
2.1. Marco histórico	19
2.1.1. Motivación.....	19
2.1.2. Productividad.....	20
2.2. Antecedentes.....	20

2.3.	Bases teóricas	22
2.3.1.	Motivación.	22
2.3.1.1.	Dimensiones de la motivación.....	23
2.3.1.2.	Clasificación de la motivación.....	25
2.3.1.2.1.	Motivación extrínseca.	25
2.3.1.2.2.	Motivación intrínseca.	26
2.3.1.3.	Teorías de la motivación.	26
2.3.1.3.1.	Teoría Jerarquía de Maslow (1954).....	26
2.3.1.3.2.	Teoría ERG de Alderfer.....	26
2.3.1.3.3.	Teoría de las necesidades de McClelland (1989).....	27
2.3.1.3.4.	Teoría de la motivación – Higiene de Herzberg (1959).....	27
2.3.2.	Productividad	28
2.3.2.1.	Factor humano clave en la productividad.	29
2.3.2.2.	Participación y productividad.	30
2.4.	Marco conceptual	30
CAPÍTULO III		32
MATERIALES Y MÉTODOS		32
3.1.	Descripción del lugar de ejecución	32
3.2.	Objeto de estudio	33
3.3.	Método y diseño de investigación	33
3.4.	Recolección de datos.....	33
3.5.	Procesamiento y análisis de acuerdo al diseño cualitativo.....	36
CAPÍTULO IV		37
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		37
4.1.	Análisis del instrumento.....	37

4.2. Discusiones.....	42
Conclusiones	43
Recomendaciones.....	43
Referencias.....	44

Índice de tablas

Tabla 1. Cuadro de expertos.....	34
Tabla 2. Acuerdos y desacuerdos de los jueces en la validación del protocolo de entrevista.....	35
Tabla 3. Usted considera que la productividad en su empresa está relacionada con la capacitación.....	37
Tabla 4. El programa de motivación intrínseca que tiene la empresa ayuda a la detección de necesidades de capacitación.....	37
Tabla 5. Se evidencia una actitud positiva de los trabajadores frente al programa de motivación intrínseca.....	38
Tabla 6. La motivación intrínseca se considera como una inversión.....	38
Tabla 7. Los programas de motivación intrínseca cumplen con las necesidades de la organización.....	38
Tabla 8. El programa de motivación intrínseca mejora la toma de decisiones de los empleados.....	39
Tabla 9. El programa de motivación intrínseca aumenta la motivación del empleado.....	39
Tabla 10. Se obtiene beneficios con el programa de motivación intrínseca aplicado a los empleados.....	39
Tabla 11. El programa de motivación intrínseca mejora la toma de decisiones de los empleados.....	40
Tabla 12. Existe disposición por parte de los empleados para el programa de motivación intrínseca.....	40
Tabla 13. La motivación intrínseca proporciona satisfacción al trabajador.....	40
Tabla 14. La motivación intrínseca no tiene relación alguna con la productividad...	41
Tabla 15. La motivación intrínseca no tiene efecto en la productividad.....	41

Tabla 16. El programa de motivación intrínseca es un gasto.	41
Tabla 17. La motivación intrínseca no tiene efecto en la toma de decisiones de los empleados.	42

Índice de anexos

Anexo 1. Instrumento.....	46
Anexo 2. Guía para el experto	47
Anexo 3. Carta de autorización.....	49
Anexo 4. Propuesta de motivación laboral.....	50
Anexo 5. Programa de motivación ejecutada por la empresa E.P.S Seda Loreto – Yurimaguas, 2018.	57

Resumen

El objetivo de la investigación fue analizar como el programa de motivación intrínseca ya esquematizado dentro de la empresa impacta en los colaboradores de la empresa E.P.S Seda Loreto – Yurimaguas, 2018. Corresponde a una investigación cualitativa, es un estudio de caso, para lo cual se utilizó la entrevista como recolección de datos. Se entrevistó a 35 trabajadores de la empresa. Los resultados mostraron que el programa de motivación intrínseca que aplicó la empresa E.P.S Seda Loreto no impactó en los trabajadores No se sintieron satisfechos ni motivados, es decir el programa no ha influido en la productividad. Por lo tanto, el caso de estudio termina con una propuesta de motivación extrínseca para todos los trabajadores de la empresa E.P.S Seda Loreto.

Palabras clave: motivación, intrínseca, extrínseca, productividad.

Abstract

The objective of the research was to analyze how the program of intrinsic motivation already outlined within the company impacts on the employees of the company EPS Seda Loreto - Yurimaguas, 2018. It corresponds to a qualitative research, it is a case study, for which He used the interview as a data collection, interviewing 35 workers of the company. The results showed that the program of intrinsic motivation applied by the company E.P.S SedaLoreto did not impact the workers, they did not feel satisfied or motivated, that is, the program did not influence productivity. Therefore, the case study ends with a proposal of extrinsic motivation for all workers of the company E.P.S Seda Loreto.

Keyword: motivation, intrinsic, extrinsic, productivity.

Capítulo I

Definición del tema

1.1. Descripción del tema

Gray (2018) afirma que motivar, en el sentido más general del término, es poner en movimiento. En la psicología, el término motivación se usa con frecuencia para referirse a toda la constelación de factores, algunos dentro del organismo y otros fuera de él, que causan que un individuo se comporte de una forma en particular, en un momento dado. La motivación bajo esta definición es un concepto muy amplio, casi tan amplio como toda la psicología. Los genes, el aprendizaje, las variables fisiológicas, los procesos perceptuales y del pensamiento, las variables del desarrollo, las experiencias sociales, y las características de la personalidad, son todos constructos que los psicólogos describen como factores que contribuyen a la motivación.

El proceso de motivación empieza con una necesidad, la cual crea tensión en el colaborador, esto hace que tenga el deseo de conseguir una meta, un diploma, un premio, que a su vez va a estimular los impulsos en el interior del individuo, y que genere un comportamiento para encontrar aquello que se desea. Estar motivado supone sencillamente que un individuo opta por emplear energía física o mental en el trabajo que realiza para poder alcanzar una meta como consecuencia de que una serie de factores que inducen a comportarse de una forma concreta, lo que significa que en caso de que no existan los estímulos, tal comportamiento no tendrá lugar, para que los intereses de los empleados y los de la organización no se acostumbren y así la labor de los directivos será la coincidencia y esto tenga por una parte, mejores resultados.

Está claro que la organización debe encontrar la eficiencia de cada uno de los directivos, para que de esta manera, los objetivos sean mucho más claros y se puedan poner al servicio de la empresa. Por otro lado, se encuentran las aspiraciones y necesidades de los empleados, que no están acostumbrados a coincidir por ley natural con las organizaciones, salvo que una persona no esté interesada en una idea, tarea, proyecto, objetivo no le prestara la debida atención, aunque por necesidades económicas tenga que aparentar; para lograr ese interés o motivación es necesario conocer los factores que coincidan las necesidades humanas. Este conocimiento utilizado como habilidad ayudará a guiar de forma favorable el comportamiento humano de los colaboradores mediante una serie de herramientas que la organización tiene capacidad de utilizar.

1.2. Descripción del problema

La motivación como proceso que impulsa a las personas a actuar de una determinada manera, es un aspecto fundamental en el ámbito empresarial. Las empresas buscan en sus cuadros a personas motivadas y entusiasmadas con su trabajo que les permitan alcanzar sus objetivos a través de un elevado estándar de desempeño. Por ello, motivar a las personas se constituye en un desafío para las organizaciones y sus líderes quienes buscan que sus colaboradores se sientan confiados y comprometidos con alcanzar los objetivos propuestos.

La influencia de la motivación en el desempeño de las personas es esencial para alcanzar determinados objetivos establecidos por las organizaciones. Por esta razón las empresas necesitan motivar constantemente a sus trabajadores y generar un sentimiento de pertenencia y compromiso.

Por lo tanto, además de fortalecer la motivación de los colaboradores e incrementar los niveles de productividad de cada uno de los puestos, las instituciones que aplican e implementan un Programa de Motivación logran encontrar una reducción en la incidencia de problemas, ya que las personas que ocupan cargos encuentran en este tipo de programas una forma de identificarse y visualizarse como mejores colaboradores para la institución que trabajan al haber sido tratados como seres humanos con necesidades y sentimientos del interés de sus dirigentes.

Para diseñar un programa de motivación se debe determinar cuáles son las condiciones y situaciones de algunos factores de motivación, para que de estos factores se determinen los componentes de la motivación que deben ser incluidos dentro del mismo. Para este estudio en específico, la realidad del contexto laboral de la empresa E.P.S Seda Loreto – Yurimaguas debe ser estudiado a profundidad para diseñar una herramienta que fortalezca los procesos mentales de los colaboradores y fortalezcan a los directivos con esta herramienta de gestión del talento humano, situaciones que son de gran necesidad en la empresa.

Fundamentado en lo anterior, fue necesario analizar el programa de motivación intrínseca y su impacto de la productividad en los colaboradores de la empresa E.P.S Seda Loreto – Yurimaguas, 2018”, debido a que la motivación intrínseca persigue un fin utilitario, un deseo de autorrealización y autoeficacia para llevar con éxito las tareas que te asignan. Se encontró algunas falencias, ya que en algunos casos los colaboradores no se presentan conformes, como en sus salarios y aún están en búsqueda de mejores ofertas laborales.

Es por ello que con el análisis se busca nuevas perspectivas para lograr los cambios de dificultad, proponiendo así un programa de motivación, donde se plantea 4 estrategias y 1 curso de formación continua para aportar y fortalecer en la gestión que tiene la empresa con su talento humano y por ende mejorar los índices del desempeño.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general.

¿Cómo la motivación intrínseca impacta en la productividad de los colaboradores de la empresa E.P.S Seda Loreto – Yurimaguas, 2018?

1.3.2. Problemas específicos.

- a) ¿Qué elementos del programa de motivación intrínseca cumplen con las necesidades de la organización de la empresa E.P.S Seda Loreto – Yurimaguas, 2018?
- b) ¿Cuáles son las condiciones de motivación intrínseca que mejora la toma de decisiones de los colaboradores de la empresa E.P.S Seda Loreto – Yurimaguas 2018?

1.3.3. Objetivo general.

Analizar cómo el programa de motivación intrínseca y su impacto en los colaboradores de la empresa E.P.S Seda Loreto – Yurimaguas, 2018.

1.3.4. Objetivos específicos.

- a) Identificar si el programa de motivación intrínseca cumple con las necesidades de la organización de la empresa E.P.S Seda Loreto – Yurimaguas, 2018.
- b) Identificar si el programa de motivación intrínseca mejora la toma de decisiones de los colaboradores de la empresa E.P.S Seda Loreto – Yurimaguas 2018.

1.4. Justificación

Con la presente investigación, los gerentes o administradores, podrán contar con una herramienta administrativa necesaria para poder así elevar la motivación de los trabajadores e incrementar la productividad, logrando contar con un personal más satisfecho con lo que, obtenga de su esfuerzo y lograr así su realización personal, y por consiguiente la empresa pueda alcanzar, de mejor manera, sus objetivos a corto, mediano y largo plazo.

Asimismo, los profesionales sabrán como orientar a los gerentes para que ellos sean una fuente de motivación dentro de sus organizaciones, para que la productividad de los colaboradores sea mucho más eficiente y eficaz. Trabajadores motivados en su vida diaria y trabajen de una manera más agradable

Con nuestra investigación podríamos ayudar a crear un nuevo instrumento para la recolección o análisis de datos.

1.5. Presuposición filosófica

Es cierto que la Biblia no es un libro sobre administración de negocios. Tampoco es un libro sobre ciencias. Sin embargo, como veremos en este trabajo, contiene leyes y principios inmutables, exactos sobre ciencia y administración. Todo esto sin mencionar sus innegables y confiables registros históricos y consejos morales. De hecho, la Biblia se considera a sí misma como La Verdad. (Juan 17:17)

La Biblia contiene más información sobre métodos y estrategias gerenciales que cualquier libro moderno especialista en el tema.

Salvando la diferencia de lenguaje, el propósito de su contenido y las necesidades de quienes usan de sus consejos, la Biblia debería convertirse en uno de los principales manuales de consulta del gerente, que en verdad, desee mantenerse documentado sobre la materia.

En la Biblia, se usa la palabra hebrea "pequdda" en 1Crónicas 26:30 para referirse al término administración. Según la enciclopedia de expresiones Bíblicas "Perspicacia en cuanto a las Escrituras", la raíz de este término proviene de una expresión que significa "dar atención a". Asimismo, en Ruth 1:6, se usa esa misma palabra para referirse a la supervisión, con la acepción: "al cuidado de". Otras referencias sobre el uso del concepto "gerencia" en la Biblia, pueden encontrarse en los siguientes textos: 2 Crónicas 24:11; Números 3:32 y 2 Reyes 11:18. En todos los casos, la aplicación se relaciona con administrar recursos, supervisar, dar atención a una asignación o estar al cuidado de algo.

En Éxodo 18:19, 21-26 se explica que aunque Moisés tenía la máxima responsabilidad en la empresa, nombró hombres capaces para que se encargaran de los asuntos rutinarios, conservando así tiempo para dedicarlo a los asuntos estratégicos y decisiones de mayor

peso. También utilizó este método para administrar más eficientemente el aparato militar y la organización sacerdotal, así como para la administración eficaz de justicia. (Números 3: 25,26, 30-32, 36,37; 4:16; Jueces 2:16,18; Ruth 1:1). Técnicas como involucramiento del empleado y trabajo en equipo, son otras de las maneras como Moisés ejerció un liderazgo participativo desde hace tanto tiempo. Descubrió que de esta forma tanto los individuos como los equipos de trabajo logran mejores resultados.

Por otro lado, y más adelante en la historia bíblica, puede encontrar en Isaías 22:15 un concepto tan de moda hoy como el de pasión por servir. Allí se habla del mayordomo, como aquel que está "a cargo de la casa" y ejerce su trabajo con sentido de propiedad. En Génesis 24:2 se hace referencia al empowemmet, cuando se menciona la palabra hebrea mo-shel', que según la obra "Perspicacia" significa "uno al que se pone a administrar" o que "se le da poder para que administre".

Sobre el principio actual de otorgar facultad a los demás para que actúen y tomen decisiones con autonomía dentro de las normas previamente acordadas entre las partes, pueden citarse múltiples ejemplos bíblicos. Es más, en cinco libros de la Biblia se habla expresamente del poderío que posee una persona determinada para ejecutar una acción o tomar una decisión. Esta expresión evoca la "facultad para actuar conforme a la autoridad que ha sido conferida por un poder superior". (Ver en las Escrituras Griegas Cristianas—Nuevo Testamento—Gálatas 2:8; Lucas 24:49 y Hechos 4:33).

Como nota interesante, es común entre los que estudian la Biblia aplicar el principio de que "para todo tengo la fuerza en virtud de Aquel que me imparte poder". Esto quiere decir que la actitud del que se siente apoderado es la de que "puedo actuar confiadamente con autoridad y autonomía porque se me ha otorgado el derecho y la autoridad para tomar decisiones bajo mi propia responsabilidad". (Filipenses 4:13)

Toda persona objetiva y con espíritu de investigación, debería considerar la Biblia como una herramienta confiable de consulta y estudio.

Capítulo II

Marco teórico

2.1. Marco histórico

2.1.1. Motivación.

El termino motivación, proviene del latín “moveré” que significa “mover”, y según Kinicki et. al. (2003), la motivación consiste en los procesos psicológicos que producen el despertar, dirección y persistencia de acciones voluntarias y orientadas a objetivos. Los administradores deben entender esos procesos psicológicos para tener éxito en guiar a los empleados hacia el logro de los objetivos organizacionales.

La motivación de los recursos humanos consiste, fundamentalmente, en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño”. (Armstrong, 1991).

La motivación es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo por conseguir cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento conexo con la motivación y el sistema de valores que rige la organización. (Robbins, 1999).

2.1.2. Productividad.

Si bien la productividad es una condición necesaria, pero no suficiente para el éxito económico de una organización, es claro que entre mayor sea la productividad de la organización, mayor será la probabilidad de que ésta sobreviva y prospere económicamente en el tiempo.

De manera tradicional la forma de medir y evaluar la productividad está referida al punto de vista de la administración de operaciones, que junto con el análisis financiero, reflejan el enfoque de la administración mecanicista y fordista, ya que procuran evaluar la productividad de las organizaciones a través de esquemas de indicadores que reflejen cuantitativamente el grado de cumplimiento de las metas, enfoque que no toma en consideración aspectos tan trascendentes dentro de las organizaciones como lo son los conocimientos técnicos, las dimensiones sociales, así como las actitudes del factor humano hacia el trabajo y la organización, donde estas dimensiones proponen verdaderos retos (en cuanto a la definición de las variables) para evaluar la productividad organizacional, teniendo en cuenta la naturaleza, condiciones y cultura a través de las cuales se desarrolla cada organización, pero a partir de los estudios realizados para la Fuerza Área de los Estados Unidos por Robert Pritchard et.al. (1987) la medición de la productividad organizacional evolucionó gracias a que logró establecer las relaciones funcionales existentes entre diferentes grupos de indicadores del desempeño del factor humano y su contribución a la productividad organizacional. Hoy en día el enfoque desarrollado por Pritchard se le ha considerado complementario al enfoque mecanicista.

Tal como se expuso anteriormente, a una organización se le considera productiva cuando alcanza sus metas, debido a que logró transformar sus insumos en productos ,optimizando la aplicación de sus recursos, de manera que le signifique el menor costo posible.

2.2. Antecedentes

Zevallos (2016) en su investigación titulada: "Influencia de la motivación en el aprendizaje motor de estudiantes del cuarto grado de instituciones educativas Ex Variante Técnica Cono Sur Juliaca, 2015" tuvo como objetivo determinar la influencia de la motivación en el aprendizaje motor de los estudiantes del cuarto grado de las instituciones educativas. La investigación pertenece al nivel explicativo básico por ser de causa – efecto. Las conclusiones obtenidas les facilitarán desarrollar con optimismo las capacidades del área y así cumplir con

las competencias y expectativas del marco curricular nacional; asimismo conducirán a plantear situaciones en las clases de educación física orientadas a que el estudiante perciba la elevada motivación que conllevará a elevar el nivel de rendimiento académico de los mismos.

Machaca (2015) en su tesis titulada: “Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015” el objetivo fue determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal. Este estudio corresponde al enfoque cuantitativo. Es de tipo aplicada – experimental; con una muestra total de 100 personas. Como conclusión del mismo la motivación influye directamente en el desempeño laboral del personal, donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente en el hospital.

Pino (2014) en su investigación titulada “Motivación intrínseca y extrínseca: Análisis en adolescentes gallegos”; tuvo como objetivo descubrir y constatar, mediante la opinión del alumnado. Se realizó mediante un estudio de tipo cuantitativo descriptivo donde participaron un total de 500 alumnos. Los resultados mostraron que los adolescentes gallegos poseen una mejor motivación extrínseca que intrínseca. Además, se confirma a través de Scheffé la existencia de razones sólidas para sustentar mayores niveles de motivación en adolescentes de menor edad que tienen buenos expedientes académicos, cursan los primeros cursos de Educación Secundaria Obligatoria y residen en poblaciones pequeñas. En conclusión, la motivación es una variable de gran calado en el ajuste personal y contextual en la población adolescente.

Bedodo y Giglio (2011) de la Universidad de Chile realizaron un estudio sobre motivación laboral y compensaciones con un estudio de orientación teórica que buscaba conocer y comunicar la relación entre motivación laboral y compensaciones. Por el tipo de estudio, que era de carácter bibliográfico no se contaron con sujetos ni instrumentos al no ser una investigación puramente de campo. El estudio se realizó siguiendo cuatro fases de investigación: Búsqueda y Revisión bibliográfica (I), Sistematización de información (II), Exponer hallazgos (III) y por último el Análisis e Interpretación de resultados (IV); luego de culminar el estudio se logró determinar la importante relación que guarda el tema de motivación laboral con las compensaciones, así como los efectos positivos que tiene la buena gestión de ambos conceptos en un ambiente laboral.

Cruz, Pérez y Cantero (2009) en su investigación titulada “Influencia de la motivación intrínseca y extrínseca sobre la transmisión de conocimiento. El caso de una organización sin fines de lucro”; cuyo objetivo fue analizar la influencia de las variables. La investigación corresponde a un estudio de caso de carácter explicativo; la unidad de análisis son los trabajadores de la organización, y el análisis tiene un carácter intra-organizativo. Los resultados muestran que la transmisión del conocimiento se potencia a través de la

motivación intrínseca y puede tener repercusiones positivas sobre la eficiencia de la organización.

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Motivación.

Rabanales (2005) define la motivación como “Una característica de la Psicología humana, incluye los factores que ocasionan, canalizan y sostienen la conducta humana. Lo que hace que las personas funcionen”. Desde mi parecer en esta definición el autor nos da a entender que la motivación viene siendo como un motor si lo comparamos con un automóvil, es decir, que si las personas se encuentran motivadas estas funcionan como el automóvil, en caso contrario habría que empujarlas, pero cuanta energía no se gastaría durante todo este proceso.

Por su parte, Chiavenato (2000) la define como “el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea”. Según Chiavenato para que una persona esté motivada debe existir una interacción entre el individuo y la situación que está viviendo en ese momento, el resultado arrojado por esta interacción es lo que va a permitir que el individuo esté o no motivado. Para mí esta interacción lo que originaría es la construcción de su propio significado sobre la motivación.

Así mismo, Pino (2014) define la motivación como “el primer paso que nos lleva a la acción”. Entiendo esta definición como que para que el individuo realice sus acciones este debe de estar motivado, de lo contrario hay que empujarlo al igual que un carro cuando éste se apaga, para que pueda realizar las acciones, esto también ocasiona desde mi parecer un gasto de energía enorme, lo que origina que los gerentes que no tengan estrategias claras sobre la motivación de sus empleados pasen la mayor parte de su tiempo ocupado en como incentivar a estos trabajadores.

Cabe mencionar también que según Amorós (2007), 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. Así mismo, Amorós nos da tres elementos claves que se pueden sacar de esta definición son: esfuerzo, necesidad y las metas organizacionales.

En el libro Administración de James Stoner et. al. (1996), se manifiesta que la motivación consiste en la “influencia que se tiene sobre la conducta de las personas, basado en el concepto de que “hace que la gente funcione”.

Por su parte, Anita Woolfolk, autora de Psicología educativa, la entiende como “un estado interno que incita, dirige y mantiene la conducta”, muy en la línea con la definición que ofrece Jamens Stoner en su libro Administración, en el que hace referencia a “lo que hace que las personas funcionen”, o la propuesta de Javier Mahillo, autor de ¿Saber enseñar?, que define la motivación como “el primer paso que nos lleva a la acción”.

Gray (2008) explica que la motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. Hoy en día es un elemento en la administración de personal por lo que se requiere conocerlo, y más que ello, dominarlo, solo así la empresa está en condiciones de formar una cultura organizacional sólida y confiable.

Porret (2008) Define motivación a lo que impulsa, dirige y mantiene el comportamiento humano dentro de la organización. En el ámbito laboral se requiere que el individuo realice un trabajo lo mejor posible, para poder obtener mejores resultados y que los procesos de motivación sean efectivos para cada uno de los colaboradores, y se sientan a gusto dentro del área de trabajo donde se desenvuelve.

Los gerentes motivan a sus subordinados cuando con su accionar estimulan en los empleados impulsos y deseos que los inducen hacia un actuar deseado.

2.3.1.1. Dimensiones de la motivación.

La mayoría de las personas se mueven empujadas más por la motivación intrínseca que por la extrínseca, es decir, les importa más la satisfacción que les puede reportar un determinado trabajo que las recompensas externas que recibirán por realizarlo.

Pink (2009) menciona 3 dimensiones para la motivación intrínseca:

✓ Autonomía.

Nos gusta poder dirigir nuestro comportamiento nosotros mismos.

Este tipo de motivación puede ser muy superior a la que ofrece un mayor salario, ya que cuando alcanzamos un nivel de vida que consideramos aceptable para nuestra familia, el dinero deja de ser un motivador para nuestro rendimiento.

Autonomía no quiere decir independencia. Significa poder elegir, dentro de un marco de interdependencia. La sensación de ser autónomos produce un efecto muy positivo en nuestra actitud y rendimiento. Además, según ciertas investigaciones, hay una relación directa entre autonomía y bienestar general.

✓ **Maestría.**

Deseamos ser cada vez mejores en lo que nos importa.

La búsqueda de la maestría nos ayuda a estar satisfechos con nuestro trabajo y nos empuja hacia un nivel superior de productividad. De hecho, hay estudios que demuestran que el deseo de retos intelectuales es el mejor predictor de la productividad.

Lo contrario también influye, aunque negativamente: Hacer algo que no supone ningún reto es una fuente de frustración. Hemos de buscar un equilibrio entre lo que debemos hacer y lo que podemos hacer.

La maestría no sale gratis, requiere un esfuerzo continuado en el tiempo y nunca se alcanza plenamente. Pero cuanto más dominas una habilidad, más disfrutas ejerciéndola.

✓ **Propósito.**

Necesitamos conectar la conquista de la excelencia a algún propósito superior.

Éste es el tercer pilar de la motivación y el que da un contexto a los otros dos. Según Csikszentmihalyi, el propósito produce la energía para vivir.

Hasta ahora las empresas enunciaban sus objetivos con palabras muy típicas como eficiencia, ventajas, diferenciación, valor, etc. Es importante humanizar por qué hacemos lo que hacemos con palabras diferentes como verdad, amor, ayudar, mejorar, etc. El propósito de una empresa y la forma en que se relaciona con la comunidad puede ser un incentivo mucho mayor que el meramente financiero.

Puede que establecer objetivos de beneficios tenga un impacto en los accionistas, pero no tiene ninguno en el bienestar de los clientes y empleados. No se trata solo de tener objetivos, sino de tener los objetivos adecuados. Los beneficios deben verse como una forma de acercarnos al propósito, pero no al fin en sí mismo.

2.3.1.2. Clasificación de la motivación.

Gray (2008) define la clasificación de las motivaciones de la siguiente manera:

Motivación Positiva, Es el deseo constante de superación, guiado siempre por un espíritu positivo, la motivación puede ser intrínseca y extrínseca.

Motivación Negativa, Es la obligación que hace cumplir a la persona a través de castigos, amenazas, etc. De la familia o de la sociedad. Esta motivación lleva al individuo a hacerlo obligadamente no por gusto particular si no gusto de terceras personas.

2.3.1.2.1. Motivación extrínseca.

Es extrínseca cuando el alumno solo trata de aprender no tanto porque le gusta la asignatura o carrera si no por las ventajas que esta ofrece. Contraria a la motivación intrínseca, la motivación extrínseca pertenece a una amplia variedad de conductas las cuales son medios para llegar a un fin, hay tres tipos de ME.

Regulación Externa. La conducta es regulada a través de medios externos tales como premios y castigos. Por ejemplo, un estudiante puede decir, mis padres me obligan a estudiar de noche.

Regulación Introyectada. El individuo comienza a analizar internamente las razones para sus acciones pero esta internalización no es verdaderamente autodeterminada, puesto que está limitada a la internalización de pasadas situaciones guardadas que obligan a cumplir esta vez sí voy a estudiar porque la vez pasada perdí este mismo examen.

Identificación. Es la medida en que la conducta es juzgada importante para el individuo, especialmente lo escogido por él mismo, entonces la internalización de motivos extrínsecos se regula a través de identificación. Por ejemplo, decidí estudiar anoche porque es algo importante para mí.

2.3.1.2.2. Motivación intrínseca.

La persona fija su interés por el estudio o trabajo, demostrar así superación y personalidad en el alcance de sus fines, sus aspiraciones y sus metas. Definida por el hecho de realizar una actividad por el placer y la satisfacción que se experimenta. Con la exploración, la curiosidad, los objetivos de aprendizaje, la intelectualidad intrínseca y, finalmente, la motivación intrínseca para aprender.

2.3.1.3. Teorías de la motivación.

2.3.1.3.1. Teoría Jerarquía de Maslow (1954).

En la Pirámide de Maslow, el autor propuso una estratificación de las necesidades en cinco niveles jerarquizados de forma que el individuo debe de satisfacer cada nivel. El primer nivel corresponde a las necesidades fisiológicas (comer, beber, dormir; laboralmente, el salario y condiciones laborales mínimas). El segundo nivel corresponde a la necesidad de protección y seguridad, en el aspecto laboral equivale a las condiciones de seguridad laborales, estabilidad en el empleo, seguridad social y salario superior al mínimo. El tercer nivel se refiere a las necesidades sociales como vinculación, cariño, amistad, etcétera, y en el ámbito del trabajo son las posibilidades de interactuar con otras personas, el compañerismo, relaciones laborales. El cuarto nivel corresponde a las necesidades de consideración y mantenimiento de un estatus que en el ámbito del empleo sería el poder realizar tareas que permitan un sentimiento de logro y responsabilidad, recompensas, promociones y reconocimiento. El nivel más alto implica la autorrealización personal que laboralmente se refiere a la posibilidad de utilizar plenamente las habilidades, capacidades y creatividad.

2.3.1.3.2. Teoría ERG de Alderfer.

Clayton Alderfer propone ciertos cambios a la Pirámide de Maslow, referidos a los niveles de necesidades de las personas, que deben tenerse en cuenta en el ámbito de la motivación. El mismo considera que los trabajadores deben de cubrir:

- a) Necesidades de Existencia (E), que incluyen junto a las necesidades fisiológicas y de seguridad de Maslow las condiciones de trabajo y las retribuciones.
- b) Necesidades de Relación (R), agrupan las necesidades sociales y de consideración de Maslow. Según Alderfer, estas necesidades se satisfacen

más con una interacción abierta, correcta y honesta que por mantener relaciones agradables eludiendo la crítica.

- c) Necesidades de Desarrollo (D), que se refieren al deseo de autoestima y autorrealización a través de una fuerte implicación en la dinámica laboral y por la completa utilización de las habilidades, capacidades y creatividad.

2.3.1.3.3. Teoría de las necesidades de McClelland (1989).

McClelland considera que los impulsos motivacionales están en relación con necesidades de logro, afiliación y poder. Las características que definen a los que se orientan hacia el logro son la búsqueda de responsabilidad personal y la superación de retos a fin de alcanzar metas alcanzables. El logro es importante en sí mismo y no por las recompensas que lo acompañen. En el ámbito laboral, las personas motivadas por el logro siempre quieren mejorar todo en su medio ambiente, tratan de encontrar maneras más eficaces para hacer una tarea, de dominar su actividad desarrollando habilidades e innovaciones para la solución de problemas.

El autor también afirma que, además del motivo de logro, las necesidades de poder y afiliación son importantes pero deben de estar subordinadas a las de logro. Las personas con alta necesidad de poder desean poseerlo en su trabajo, e influir en las personas y en las situaciones, para lo que están dispuestos a correr riesgos. Suelen realizar acciones que afectan a la conducta de otros y despiertan en ellas fuertes emociones.

La teoría de McClelland se adapta a la investigación porque los individuos muchas veces no necesitan factores que los inclinen a estar motivados en sus acciones, simplemente sienten una motivación por lograr algo y su motivación se centra únicamente en alcanzarlo.

2.3.1.3.4. Teoría de la motivación – Higiene de Herzberg (1959).

Existe una relación entre los factores intrínsecos y la satisfacción laboral, y entre los factores extrínsecos y la insatisfacción. Algunos factores intrínsecos o motivadores son: la realización, el reconocimiento, el trabajo mismo, la responsabilidad, el progreso y el desarrollo. Estos aspectos están relacionados con la satisfacción. Los factores extrínsecos o higiénicos, como el salario, la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales, las políticas y la estructura administrativa de la compañía

y las condiciones laborales si están presentes no originan motivación, pero evitan la insatisfacción.

Herzberg investigó la pregunta ¿qué quieren las personas de su trabajo? De las respuestas obtenidas acumuló información sobre diversos factores que afectaban los sentimientos de los trabajadores sobre sus empleos. Surgieron dos tipos de factores:

- ✓ Factores motivadores. Que incluyen el trabajo en sí mismo, el reconocimiento, la responsabilidad y los ascensos. Todos ellos se relacionan con los sentimientos positivos de los empleados acerca de su trabajo, los que a su vez se relacionan con las experiencias de logros, reconocimiento y responsabilidad del individuo. Llevando esto al ámbito laboral, serían trabajo estimulante, sentimiento de autorrealización, reconocimiento de una labor bien realizada, cumplimiento de metas, y objetivos.
- ✓ Factores de higiene. Incluyen las políticas de administración de la organización, la supervisión técnica, el sueldo o salario, las prestaciones, las condiciones de trabajo y las relaciones interpersonales. Todos estos se relacionan con los sentimientos negativos de las personas hacia su trabajo y con el ambiente en el cual éste se realiza. Llevando esto al ámbito laboral, serían factores económicos (sueldos, salarios, prestaciones sociales), condiciones laborales (entorno físico seguro), seguridad (privilegios de antigüedad), factores sociales (clima organizacional, relaciones personales).

En conclusión, los motivadores son factores intrínsecos, vinculados directamente con la satisfacción en el trabajo y que pertenecen en gran parte al mundo interno de la persona.

Los factores de higiene son extrínsecos, es decir externos al trabajo, actúan como recompensas a causa del alto desempeño si la organización lo reconoce. Cuando son adecuados en el trabajo, calman a los empleados haciendo así que no estén insatisfechos y se desenvuelvan en un adecuado ambiente de trabajo.

2.3.2. Productividad

Según Taylor (citado en Gil, 2013) plantea lo siguiente: En el Modelo básico mecanicista concibe al hombre como un apoyo para la utilización de las máquinas, en donde el rendimiento, rapidez y constancia son los factores valorados prioritariamente. Las variables determinantes para el rendimiento laboral que plantea Taylor están

caracterizadas por fisiológicas, medios de trabajo adecuado, métodos apropiados y sistema retributivo.

Además, Gil (2013) plantea que la teoría de las relaciones humanas los hombres no se comportan en el proceso laboral como individuos aislados sino son influenciados por las relaciones sociales dentro y fuera de la organización y de sus necesidades subjetivas y valores.

Según Bazinet (1984) el rendimiento de personal significa que todos los miembros de la organización trabajen mejor y por ende la organización tendrá mayor éxito en la realización de sus objetivos.

Asimismo, Chiavenato (2007, p.179) menciona que la productividad se considera el efecto (y no causa) de la administración de varios recursos.

Según Núñez (2007), el concepto de productividad ha evolucionado a través del tiempo y en la actualidad son diversas las definiciones que se ofrecen sobre la misma, así mismo de los factores que la conforman, sin embargo, hay ciertos elementos que se identifican como constantes, estos son: la producción, el hombre y el dinero. La producción, porque en definitiva a través de esta se procura interpretar la efectividad y eficiencia de un determinado proceso de trabajo en lograr productos o servicios que satisfagan las necesidades de la sociedad, en el que necesariamente intervienen siempre los medios de producción, los cuales están constituidos por los más diversos objetos de trabajo que deben ser transformados y los medios de trabajo que deben ser accionados. El hombre, porque es quien pone aquellos objetos y medios de trabajo en relación directa para dar lugar al proceso de trabajo; y el dinero, ya que es un medio que permite justipreciar el esfuerzo realizado por el hombre y su organización en relación con la producción y sus productos o servicios y su impacto en el entorno.

2.3.2.1. Factor humano clave en la productividad.

Si una organización desea que el personal desempeñe un trabajo con altos niveles de calidad y se incremente considerablemente la productividad, es importante que aprendan a administrar los recursos que se tienen, para lograr esto se necesita que cada uno de los colaboradores tengan una inteligencia emocional apropiada, ya que de ella influye grandemente en el establecimiento de la empresa, entre las que se incluyen las de seguridad y salud laboral; se debe motivar al personal para enseñarles cómo se realizan las cosas de una forma óptima, de no ser así difícilmente se puede incrementar la productividad del personal, si no están satisfechas adecuadamente las

necesidades intrínsecas individuales se debe recurrir a los colaboradores más cercanos para programar todo tipo de capacidades, y así el desarrollo será mucho más adecuado para las promociones y elementos de motivación en el aspecto económico.

2.3.2.2. Participación y productividad.

Gómez (2010) Explica que la participación tiene efectos positivos o negativos sobre la productividad, esto depende de una serie de factores que concurren en cada caso determinado, conviene pues enfocar la cuestión desde una perspectiva práctica en lugar de estar en un estudio teórico, en principio la participación tiene un efecto positivo sobre la productividad, aunque en ocasiones sea limitado, prácticamente no condiciona por si sola la aparición de efectos negativos, la existencia de efectos positivos derivados de la participación depende, en principio, de dos factores fundamentales la actividad económica que realiza la empresa o sector industrial en que opera y la concepción y el modelo de relaciones laborales que están presentes en la organización.

La participación parece tener efectos positivos sobre la productividad en los siguientes puestos:

- ✓ Si los colaboradores participan en base a su competencia y a nivel del puesto de trabajo.
- ✓ Si desarrolla un ambiente de autoimplicación de los trabajadores donde la confianza y la comunicación sean características de las relaciones entre la dirección y los colaboradores.

2.4. Marco conceptual

- ✓ **Motivación:** Es resultado de la combinación de los vocablos latinos motus (traducido como “movido”) y motio (que significa “movimiento”); puede definirse a la motivación como la voluntad que estimula hacer un esfuerzo con el propósito de alcanzar ciertas metas.
- ✓ **Motivación Intrínseca:** Se podría considerar como el empuje que nos lleva a hacer las cosas porque nos gustan y porque nos complace hacerlas.
- ✓ **Motivación Extrínseca:** Se refiere a la motivación que viene de afuera de un individuo. Los factores motivadores son recompensas externas, o del exterior, como dinero o calificaciones. Estas recompensas proporcionan satisfacción y placer que la tarea en sí misma puede no proporcionar.

- ✓ **Autonomía:** Es la capacidad que tiene una persona o entidad de establecer sus propias normas y regirse por ellas a la hora de tomar decisiones.
- ✓ **Maestría:** La búsqueda de la maestría nos ayuda a estar satisfechos con nuestro trabajo y nos empuja hacia un nivel superior de productividad.
- ✓ **Propósito:** Es un objetivo que se quiere conseguir, requiere generalmente de esfuerzo y sacrificios.

Capítulo III

Materiales y métodos

3.1. Descripción del lugar de ejecución

La Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. – E.P.S. SEDALORETO S.A., es la empresa prestadora de los servicios básicos de Agua Potable y Alcantarillado a la población de la Región Loreto. Somos una Empresa Municipal de Derecho Público Interno, tipo Sociedad Anónima, sujetándose su gestión y presupuesto a la normativa que anualmente establece la Dirección Nacional del Presupuesto Público - DNPP (Ministerio Economía y Finanzas). Nuestros servicios tienen calidad de prioritaria necesidad, utilidad pública, y preferente interés nacional, cuyo fin supremo es asegurar la salud y el nivel socio económico de las poblaciones: Captación, producción, y distribución de agua potable; Recolección y disposición del alcantarillado; y disposición sanitaria de excretas.

El éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. Ellos son los protagonistas principales y el factor más importante que interviene en el juego de los negocios.

Si la empresa no satisface las necesidades y deseos de sus clientes tendrá una existencia muy corta. Todos los esfuerzos deben estar orientados hacia el cliente, porque él es el verdadero impulsor de todas las actividades de la empresa. De nada sirve que el producto o el servicio sean de buena calidad, a precio competitivo o esté bien presentado, si no existen compradores.

El mercado ya no se asemeja en nada al de los años pasados, que era tan previsible y entendible. La preocupación era producir más y mejor, porque había suficiente demanda para atender.

Hoy la situación ha cambiado en forma dramática. La presión de la oferta de bienes y servicios y la saturación de los mercados obliga a las empresas de distintos sectores y tamaños a pensar y actuar con criterios distintos para captar y retener a esos "clientes escurridizos" que no mantienen "lealtad" ni con las marcas ni con las empresas.

Muchos emprendedores insisten en que la experiencia puede ser aplicable a cualquier situación y se dan cuenta tarde que su empresa no está sufriendo una recesión pasajera, sino que están quedando fuera del negocio.

El principal objetivo de todo empresario es conocer y entender tan bien a los clientes, que el producto o servicio pueda ser definido y ajustado a sus necesidades para poder satisfacerlo.

3.2. Objeto de estudio

El objeto del presente trabajo es el programa de motivación intrínseca en los colaboradores de la empresa E.P.S Seda Loreto – Yurimaguas, 2018.

3.3. Método y diseño de investigación

La investigación corresponde a un estudio de caso, Yin (1994) menciona que el estudio de caso es una de las diversas maneras de hacer investigaciones de ciencias sociales, incluyen experimentos, inspecciones, historias, y el análisis de información de archivo. El diseño de la investigación es no experimental transversal.

3.4. Recolección de datos

En este caso de estudios se utilizó la guía de entrevista, que consiste en una serie de preguntas para los colaboradores. (Ver Anexo 1).

El instrumento de entrevista ha sido sometido a la validación de contenido utilizando el coeficiente de Aiken, mediante el juicio de expertos.

Aiken (como citó Escurra Mayaute, 1988) en el artículo cuantificaciones de la validez de contenido por criterio de jueces. Es un coeficiente que se computa como la razón de un dato obtenido sobre la suma máxima de la diferencia de los valores posibles. Puede ser calculado sobre las valoraciones de un conjunto de juez respecto a un grupo de ítem, así mismo las valoraciones asignadas pueden ser dicotómicas. Es dicotómica cuando las valoraciones asignada orientan a una decisión de acuerdo o desacuerdo, es cero (0) cuando hay desacuerdo y uno (1) cuando existe acuerdo.

La magnitud va desde 00.0 hasta 1.00; el valor 1:00 es la mayor magnitud posible que indica un perfecto acuerdo entre los jueces respecto a la mayor puntuación de validez de los contenidos evaluados.

Se utilizaron los siguientes valores comprendidos mediante la siguiente escala

Si solo 3 jueces están de acuerdo =0,6

Si solo 4 jueces están de acuerdo =0,8

Si los 5 jueces están de acuerdo = 1,00

Utilizado la siguiente formula

$$V = S / (n(c-1))$$

v= Coeficiente de validez de contenido de Aiken

s=Valor asignado por el juez

n=Número de jueces

c=Número de valores de la escala de valoración, en nuestro caso por ser dicotómica 2. (0 y 1); 0=desacuerdo, 1 = de acuerdo.

Para iniciar con el proyecto ha sido importante primero aplicar una encuesta a 35 trabajadores para determinar a través de los resultados la estructura del programa de motivación.

Tabla 1.Cuadro de expertos.

N°	Nombre s	Años de experienci a	Especialida d	Empresa que laboran	Hoja de vida
1.	Paul Marcos Lecca León	10 años	Administrador de Empresas	Dirección Regional de Educación de Loreto	https://www.linkedin.com/in/paul-lecca-leon%C3%B2n-2124a621/?trk=public-profile-join-page .
2.	Jaquelin Raquel Ramírez Pinedo	2 años y 7 meses	Administradora	Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas	https://www.linkedin.com/in/jaquelin-raquel-ramirez-pinedo-126761108/
3.	Karina Guerra Flores	7 años	Contadora	Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas	https://www.linkedin.com/in/karina-guerra-flores-19089484/

4.	Merci Rondon Villacorta	6 años	Administradora	Dirección Regional de Educación de Loreto	https://www.linkedin.com/in/merci-rondon-15a925102/
5.	José Tarrillo Paredes	6 años	Universidad Peruana Unión	Director de Admisión	https://www.linkedin.com/in/jose-tarrillo-paredes-53ab64121/

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Acuerdos y desacuerdos de los jueces en la validación del protocolo de entrevista.

Ítem	Jueces						A	D
	1	2	3	4	5			
1	A	A	A	A	A	A	5	0
2	A	A	A	A	A	A	5	0
3	A	A	A	A	A	A	5	0
4	A	A	A	A	A	A	5	0
5	A	A	A	A	A	A	5	0
6	A	A	A	A	A	A	5	0
7	A	A	A	A	A	A	5	0
8	A	A	A	A	A	A	5	0
9	A	A	A	A	A	A	5	0
10	A	A	A	A	A	A	5	0
11	A	A	A	A	A	A	5	0
12	A	A	A	A	A	A	5	0
13	A	A	A	A	A	A	5	0
14	A	A	A	A	A	A	5	0

Fuente: Elaboración propia con resultados emitido por los expertos.

$$V=5[5(2-1)]=1,00$$

El protocolo de entrevista de 14 ítems; fue validado por expertos, de acuerdo con el coeficiente de validez de contenido de Aiken, obteniendo un coeficiente igual a 1,00, por lo cual concluimos que el instrumento aplicado en la entrevista es válido.

3.5. Procesamiento y análisis de acuerdo al diseño cualitativo

El procedimiento que se realizó durante las fases para el cumplimiento de los objetivos del estudio son:

1. Se estructuró el anteproyecto de investigación con cada uno de sus detalles para ponerse en práctica.
2. Se realizó el trabajo de campo, ejecutando el instrumento a cada uno de los sujetos de investigación.
3. Después, se realizó la tabulación de los datos para determinar los resultados finales de la investigación.
4. Luego de tener todos los resultados se hizo el análisis e interpretación de los datos para generar la discusión de los resultados.
5. A partir de los análisis se determinó los resultados que buscaba el estudio, logrando determinar la estructura del programa de motivación.
6. Se diseñó el programa de motivación que será presentado como aporte para la empresa E.P.S Seda Loreto – Yurimaguas.

Capítulo IV

Resultados y discusión

4.1. Análisis del instrumento

Tabla 3. Usted considera que la productividad en su empresa está relacionada con la capacitación.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	4	11.4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2.9
Completamente en desacuerdo	16	45.7
En desacuerdo	14	40
Total	35	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 3 se observa que, de los 35 trabajadores, sólo el 11.4 % considera que la productividad en su empresa está relacionada con la capacitación.; y el 45.7% considera que no está relacionada.

Tabla 4. El programa de motivación intrínseca que tiene la empresa ayuda a la detección de necesidades de capacitación.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	4	11.4
Completamente en desacuerdo	13	37.1
En desacuerdo	18	51.4
Total	35	100%

Fuente: Elaboración propia.

De los 35 trabajadores participantes, el 51.4% está en desacuerdo con que el programa de motivación intrínseca que tiene la empresa ayuda en la detección de necesidades de capacitación.

Tabla 5. Se evidencia una actitud positiva de los trabajadores frente al programa de motivación intrínseca.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	17.1
Completamente en desacuerdo	17	48.6
En desacuerdo	12	34.3
Total	35	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla se observa que el 48.6% está completamente en desacuerdo, en cuanto a la actitud positiva que tienen frente al programa de motivación intrínseca; es decir no se siente motivados ni contentos con la motivación intrínseca.

Tabla 6. La motivación intrínseca se considera como una inversión.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	31.4
Completamente en desacuerdo	1	31.4
En desacuerdo	13	37.1
Total	35	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 6 se observa que casi el 90% considera que la motivación intrínseca no es una inversión.

Tabla 7. Los programas de motivación intrínseca cumplen con las necesidades de la organización.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	4	11.4
De acuerdo	1	2.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2.9
Completamente en desacuerdo	17	48.6
En desacuerdo	12	34.3
Total	35	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 7 se observa que el 48.6% de los trabajadores consideran que los programas de motivación intrínseca no cumplen con las necesidades de la organización.

Tabla 8. El programa de motivación intrínseca mejora la toma de decisiones de los empleados.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	5	14.3
Completamente en desacuerdo	10	28.6
En desacuerdo	20	57.1
Total	35	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 8, el 57.1% de los trabajadores están en desacuerdo con el programa de motivación intrínseca en cuanto a la mejora en la toma de decisiones.

Tabla 9. El programa de motivación intrínseca aumenta la motivación del empleado.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	5	14.3
Completamente en desacuerdo	20	57.1
En desacuerdo	10	28.6
Total	35	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 9, el 57.1% de los trabajadores está completamente en desacuerdo con la afirmación en cuanto al programa de motivación intrínseca que aumenta la motivación. Y solo en un 14.3% considera que el programa si aumenta la motivación en los empleados.

Tabla 10. Se obtiene beneficios con el programa de motivación intrínseca aplicado a los empleados

Escala	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	4	11.4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	5.7
Completamente en desacuerdo	10	28.6
En desacuerdo	19	54.3
Total	35	100%

Fuente: Elaboración propia.

De 35 trabajadores, el 54.3% considera que no obtienen beneficios con el programa de motivación intrínseca que brindó la empresa en los últimos tiempos.

Tabla 11. El programa de motivación intrínseca mejora la toma de decisiones de los empleados.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	5	14.3
Completamente en desacuerdo	22	62.9
En desacuerdo	8	22.9
Total	35	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 11, se observa que el 62.9% de los trabajadores consideran que el programa de motivación intrínseca no mejora la toma de decisiones.

Tabla 12. Existe disposición por parte de los empleados para el programa de motivación intrínseca.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	5	14.3
Completamente en desacuerdo	22	62.9
En desacuerdo	8	22.9
Total	35	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 12, se observa que el 62.9% no tiene disposición para participar del programa de motivación intrínseca.

Tabla 13. La motivación intrínseca proporciona satisfacción al trabajador.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	40
Completamente en desacuerdo	17	48.6
En desacuerdo	4	11.4
Total	35	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 13 se observa que el 48.6% de los trabajadores consideran que la motivación intrínseca no proporciona satisfacción al trabajador.

Tabla 14. La motivación intrínseca no tiene relación alguna con la productividad.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	18	51.4
De acuerdo	11	31.4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2.9
Completamente en desacuerdo	4	11.4
En desacuerdo	1	2.9
Total	35	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 14, se observa que el 51.4% de los trabajadores consideran que la motivación intrínseca no tiene relación con la productividad.

Tabla 15. La motivación intrínseca no tiene efecto en la productividad

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	17	48.6
De acuerdo	10	28.6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	11.4
En desacuerdo	4	11.4
Total	35	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 15, se observa que los trabajadores en un 48.6% están completamente de acuerdo con que la motivación intrínseca no tiene efecto en la productividad.

Tabla 16. El programa de motivación intrínseca es un gasto.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	21	60
De acuerdo	8	22.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2.9
Completamente en desacuerdo	5	14.3
Total	35	100%

Fuente: Elaboración propia.

El 60% de los trabajadores consideran que el programa de motivación intrínseca que brinda la empresa es un gasto.

Tabla 17. La motivación intrínseca no tiene efecto en la toma de decisiones de los empleados.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	11	31.4
De acuerdo	42.9	42.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11.4	11.4
Completamente en desacuerdo	11.4	11.4
En desacuerdo	2.9	2.9
Total	35	100%

Fuente: Elaboración propia.

El 42.0% de los trabajadores consideran que la motivación intrínseca no tiene efecto en la toma de decisiones.

4.2. Discusiones

De acuerdo a los resultados de las entrevistas aplicadas a 35 trabajadores de la empresa E.P.S Seda Loreto – Yurimaguas, 2018. Se puede decir que a los trabajadores no les impacta el programa que aplica la empresa en cuanto a la motivación intrínseca.

En la motivación intrínseca, la persona fija su interés por el estudio o trabajo, demostrando así superación y personalidad en el alcance de sus fines, sus aspiraciones y sus metas. Definida por el hecho de realizar una actividad por el placer y la satisfacción que se experimenta. Con la exploración, la curiosidad, los objetivos de aprendizaje, la intelectualidad intrínseca.

En definitiva, los motivos que llevan a activar un patrón conductual son inherentes a la persona. No se necesitan estímulos externos como en la motivación extrínseca, pero no son mutuamente excluyentes.

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

A continuación, presento las conclusiones del trabajo de investigación:

De acuerdo al objetivo general, se concluye que el programa de motivación intrínseca que desarrolló los administradores de la empresa E.P.S Seda Loreto – Yurimaguas, no impacta en los trabajadores.

Asimismo, se identifica que los trabajadores no tienen una actitud positiva frente al programa; y que tampoco sienten satisfacción y por ende no influye en cuanto a la productividad de su trabajo. Además, consideran que la motivación intrínseca no es una inversión, sino es un gasto. Los trabajadores de la empresa indican como se detalla en el capítulo IV que no se sienten motivados con el programa de motivación intrínseca que desarrolló la empresa.

Finalmente, el aporte de la investigación es presentar una propuesta de un programa de motivación extrínseca.

Recomendaciones.

Se recomienda aplicar el programa de motivación en la empresa E.P.S Seda Loreto – Yurimaguas que plantea la tesista, ver anexo 4

También se recomienda evaluar el desempeño laboral y la motivación de los trabajadores de forma anual.

Referencias

- Bedodo, V. y Giglio, K. (2006). Motivación Laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Chile, Chile.
- Briones, K. (2000) Tesis. La correlación sobre motivación y productividad, en una empresa de productos cosméticos en Guatemala. Universidad Rafael Landívar.
- Benavides, R. (2004) Libro Administración, 1ª edición, Mc Graw Hill, editorial Interamericana Editores, S.A. de C.V. México
- Can, L. (2015). PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA COLABORADORES DEL CENTRO DE FORMACIÓN INTEGRAL CIUDAD DE LA ESPERANZA DE COBÁN, ALTA VERAPAZ. (Tesis de posgrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Chiavenato, I. (2000) Libro. Administración de Recursos Humanos, 5ª edición Mc Graw Hill. México
- Delgado, María. (2010). "La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: un estudio de caso". Tesis para obtener el grado de magíster. Universidad de Central de Venezuela.
- Dessler, G. (2001). Administración de Personal. México: Pearson Educación.
- Fernández, E. (2010). Administración de empresas un enfoque interdisciplinar. Paraninfo, Madrid.
- Gonzales Esquivel, David Antonio. (2002). "Motivación laboral". Tesis para obtener el grado de magíster. Universidad Autónoma de Nuevo León, México.
- Gimeno, C. (2005) Artículo. La motivación: motor de la calidad de vida laboral, de fecha diciembre de Revista Recrearte.
- González, J. (2007) Tesis. Motivación al Recurso humano como estrategia para mejorar el servicio a los contribuyentes la S.A.T. de Huehuetenango. Universidad Rafael Landívar
- Girón P. (2001) Tesis. Mejoramiento de la productividad en una línea de llenado de líquidos. Universidad Rafael Landívar
- Hernández, A. y Laguna M. (1996) Libro. Desarrollo Motivacional, México: nueva imagen
- Hellriegel, D. ET.AL.(2005) Libro. Administración, 10ª edición, International Thomson Editores, S.A. de C.V. México D.F.
- Herzberg, F. (1977) Orthodox Job Enrichment: A Common Sense Approach to People at Work. En: Dedense Management Journal, April, pp 21-27.
- Köhler, H.D., y Artiles, M. (2010). Manual de la sociología del trabajo y de las relaciones laborales. Delta Publicaciones, Madrid.
- Martínez, M. (2013). La gestión empresarial. Ediciones Díaz de Santos S.A., Madrid.

- Machaca, J. (2015). Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.
- Patricio, D. (2011). Manual de recursos humanos. Esic Editorial, Madrid.
- Puchol, L. (2007). Dirección y gestión de recursos humanos. Madrid. Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Pino, M. (2014). Motivación intrínseca y extrínseca: análisis en adolescentes gallegos. International Journal of Developmental and Educational Psychology, Volumen (1). Recuperado de http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/2012/0214-9877_2014_1_1_349.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quintanilla, I., Bonavía, T. (2005). Psicología y Economía. Valencia. Maite Simón.
- Rabanales, A. (2005). Programa de motivación permanente para incrementar el rendimiento laboral del personal paramédico de una institución hospitalaria pública. (Tesis de Licenciatura). Universidad Mariano Gálvez, Guatemala.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. México. Pearson Educación.
- Robbins, S., Coulter, M (2006). Administración. México. Prentice Hall.
- Rodríguez Guerra, Alejandro. (2008). "Relación de los esquemas de remuneración con la productividad laboral de los empleados: empresa SUMMMA SA.". Universidad Autónoma de Aguascalientes, México.
- Yin, R. (2013) Investigación sobre estudio de casos, diseño y métodos. Segunda edición.
- Zevallos, J. (2016) "Influencia de la motivación en el aprendizaje motor de estudiantes del cuarto grado de instituciones educativas Ex Variante Técnica Cono Sur Juliaca, 2015" (Tesis de pregrado). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, Perú.

Anexos

Anexo 1. Instrumento

ANÁLISIS DE UN PROGRAMA DE MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y SU IMPACTO DE LA PRODUCTIVIDAD EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA E.P.S. SEDA LORETO-YURIMAGUAS, 2018.

INSTRUCCIONES

A continuación encontrarás preguntas las cuales deberá responder con la mayor sinceridad posible, señala tu respuesta marcando con una X uno de los casilleros que se ubica en la columna correspondiente de la cartilla de respuestas, utilizando los siguientes criterios:

Recuerda que: no hay respuestas buenas ni malas, asegúrate de contestar todas.

Nº	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo
1				X	
2					X
3				X	
4					X
5				X	
6				X	
7					X
8				X	
9			X		
10		X			
11		X			
12		X			
13	X				
14		X			

ANÁLISIS DE UN PROGRAMA DE MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y SU IMPACTO DE LA PRODUCTIVIDAD EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA E.P.S. SEDA LORETO-YURIMAGUAS, 2018.

INSTRUCCIONES

A continuación encontrarás preguntas las cuales deberá responder con la mayor sinceridad posible, señala tu respuesta marcando con una X uno de los casilleros que se ubica en la columna correspondiente de la cartilla de respuestas, utilizando los siguientes criterios:

Recuerda que: no hay respuestas buenas ni malas, asegúrate de contestar todas.

Nº	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo
1					X
2					X
3				X	
4					X
5				X	
6					X
7				X	
8					X
9				X	
10			X		
11	X				
12		X			
13	X				
14		X			

Motivación intrínseca: Definida por el hecho de realizar una actividad por el placer y la satisfacción que se experimenta.

Productividad: Es el resultado de los esfuerzos organizacionales y personales asociados con la producción, utilización y/o entrega de productos y

Anexo 2. Guía para el experto

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad analizar el programa de motivación intrínseca que plantea la empresa E.P.S. Seda Loreto-Yurimaguas y determinar la relación que recae en el impacto de la productividad de sus colaboradores, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento: **Motivación intrínseca y su impacto en la productividad.**

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: 01 Fecha actual: 02 de octubre de 2018

Nombres y Apellidos del Juez: Paul Marcos Laca León

Institución donde labora: Dirección Regional de Educación de Loreto

Años de experiencia profesional o científica: 10 años

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad analizar el programa de motivación intrínseca que plantea la empresa E.P.S. Seda Loreto-Yurimaguas y determinar la relación que recae en el impacto de la productividad de sus colaboradores, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento: **Motivación intrínseca y su impacto de la productividad.**

Instrucciones

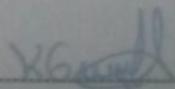
La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: 03 Fecha actual: 13-09-2018

Nombres y Apellidos del Juez: Karina Guerra Flores

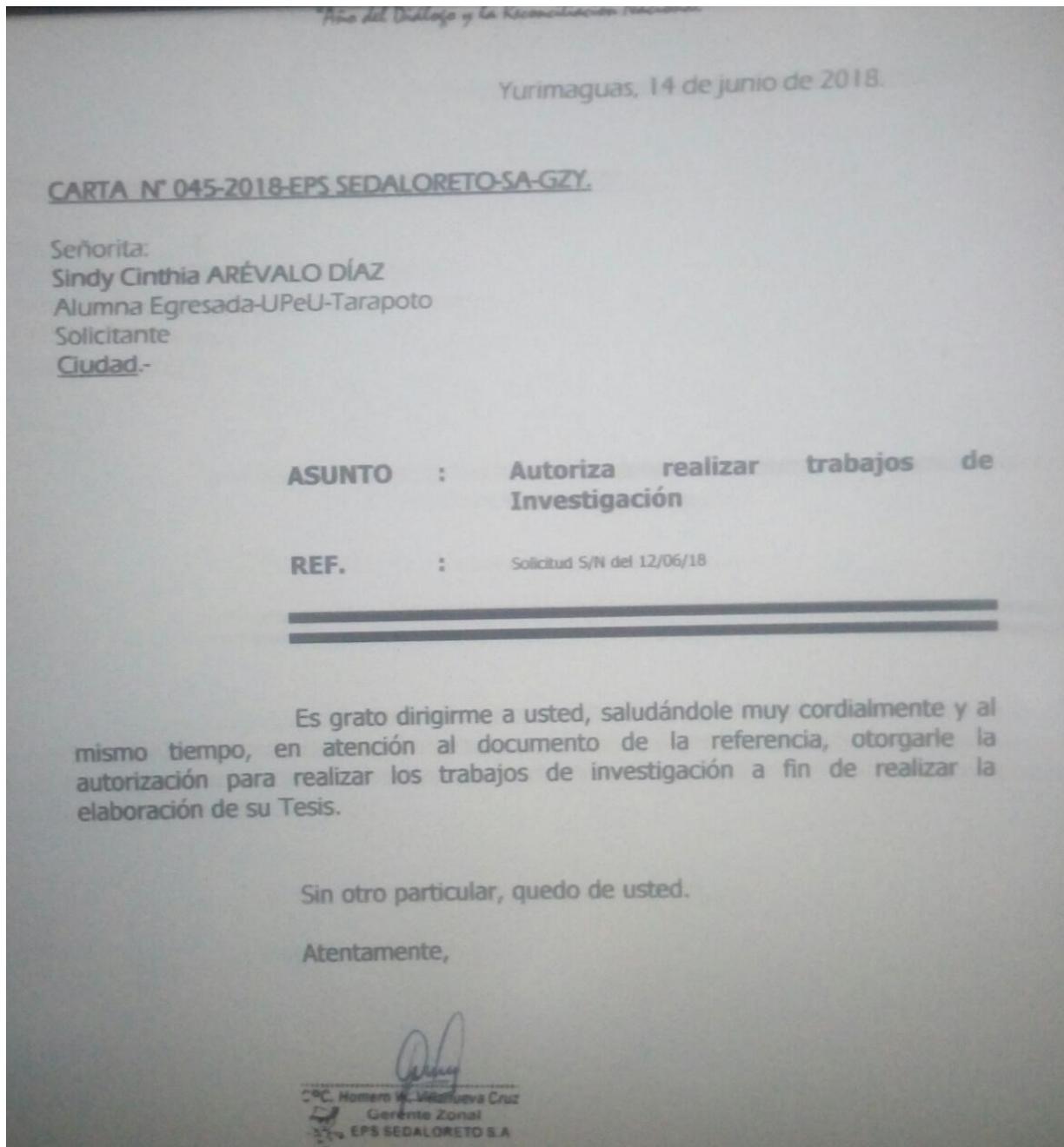
Institución donde labora: Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas

Años de experiencia profesional o científica: 7 años


Firma del Juez.

CPC KARINA GUERRA FLORES
ESPECIALISTA EN ADQUISICIONES
UGELAA - YURIMAGUAS

Anexo 3. Carta de autorización.



Anexo 4. Propuesta de motivación laboral.

Programa de motivación

El programa incluye diversas necesidades que se desglosan en cinco áreas generales que se relacionan con ciertos factores de motivación que son: Relaciones interpersonales en la institución, Desarrollo de Carrera, Enriquecimiento y Empoderamiento Organizacional, Condiciones Físicas del Ambiente del Trabajo, y Canales de Comunicación Organizacional. Cada uno de estos factores se trabajará y atenderá en conjunto en cinco áreas de forma cronológica, cada área incluye una serie de actividades y objetivos específicos para su ejecución; está basado en el planteamiento de Can (2015), en la tesis titulada: “Programa de motivación para colaboradores del centro de formación integral ciudad de la Esperanza de Cobán, Alta Verapaz - Guatemala”

1. Estrategias para el fortalecimiento de la Identidad Institucional.

Es un factor elemental para el fortalecimiento de la identidad de cada uno de los colaboradores, por naturaleza humana todo colaborador desea tener la certeza que su futuro dentro de una institución puede asegurarse y redituarse en éxito personal por medio del éxito profesional.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	INDICADOR	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
Revisión de la Estructura Orgánica y de las funciones	Determinar objetivos funcionales de cada uno de los cargos	Funciones por abarcar y puestos por fortalecer Posibles perfiles de personas en el	C.P.C. HOMERO VILLANUEVA Gerente General de E.P.S. Seda	S/. 850.00

de los puestos directivos	para observar áreas de crecimiento.	grupo de colaboradores que puedan ascender	loreto Yurimaguas.	
Juego de roles temporáneos	Determinar la habilidad que los perfiles de colaboradores puedan tener dentro de la institución.	Evaluaciones del desempeño de cambio de roles de colaboradores	Psic. Calvo Castañeda Lizbeth Yulisa PSICOLOGA	S/. 1,250.00
Taller sobre identidad institucional	Retroalimentar los principios básicos de la institución	Resultados positivos en el conocimiento de las líneas estratégicas de la institución	Psic. Calvo Castañeda Lizbeth Yulisa PSICOLOGA	S/. 1,250.00

2. Estrategia para el fortalecimiento de la comunicación asertiva en la institución.

La comunicación es necesaria de fortalecerla en toda institución.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	INDICADOR	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
Taller sobre canales de comunicación a directivos	Mejorar la calidad de comunicación entre los niveles directivos	Mejoramiento de la información que se genera en el área directiva	Psic. Calvo Castañeda Lizbeth Yulisa	S/. 1,250.00
Taller sobre Comunicación Asertiva para el equipo de trabajo	Fortalecer la calidad de comunicación existente entre colaboradores y directivos	Mejoramiento de condiciones de comunicación entre niveles	Psic. Calvo Castañeda Lizbeth Yulisa	S/. 1,250.00

3. Estrategia para enriquecimiento y empoderamiento de puestos.

El enriquecimiento y el empoderamiento de los puestos es una parte fundamental para potencializar el desempeño de la institución.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	INDICADOR	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
Análisis de Puestos	Determinar la naturaleza del puesto para poder optar por acciones de enriquecimiento de los mismos	Rediseño y actualización de funciones de los cargos	C.P.C. Rolan Ramírez Gómez	s/. 300.00
Propuesta de actividades opcionales de enriquecimiento del puesto	Describir las acciones que pueden ser tomadas para hacer más funcionales y productivos los cargos	Evidencia de mejoramiento del funcionamiento de los cargos	C.P.C. Rolan Ramírez Gómez	s/. 250.00
Análisis de Oportunidad de empoderamiento en los cargos	Determinar que cargos pueden ser fortalecidos con fundamento en el perfil del ocupante y las expectativas del cargo	Propuesta de acciones de empoderamiento	C.P.C. Rolan Ramírez Gómez	s/. 150.00

Diseño de estrategia de empoderamiento	Diseñar una política de empoderamiento donde se fortalezcan los conocimientos de los directivos para la gestión de sus colaboradores	Estrategia de Empoderamiento	C.P.C. Rolan Ramírez Gómez	s/. 300.00
--	--	------------------------------	-------------------------------------	------------

4. Estrategia de mejoramiento de las condiciones de trabajo

Para fortalecer las condiciones de trabajo se realizó diversas acciones que hacen más funcional las áreas de trabajo de la institución.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	INDICADOR	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
Ordenamiento de áreas de trabajo	Determinar lo que es necesario e innecesario en las áreas de trabajo de la institución	Limpieza y ordenamiento de las instalaciones y de su mobiliario	C.P.C. Rolan Ramírez Gómez	s/. 150.00
Señalización y determinación de áreas importantes dentro de la institución	Educar e informar a los colaboradores acerca de las áreas establecidas y señalizadas dentro de la institución	Fortalecimiento de la instrucción de áreas	C.P.C. Rolan Ramírez Gómez	s/. 300.00
Establecimiento de política de limpieza y orden a nivel general de la institución	Hacer conciencia de la limpieza y el orden de cada una de las áreas de trabajo de la institución	Áreas de trabajo limpias y ordenadas que se supervisen constantemente	C.P.C. Rolan Ramírez Gómez	s/. 500.00

5. Cursos de formación continua para el equipo de trabajo

Como parte final del mejoramiento motivacional, se realizó lo siguiente:

ACTIVIDAD	OBJETIVO	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
Mejoramiento del clima organizacional para directivos	Fortalecer la forma de dirigir de los jefes de cada área	Psic. Calvo Castañeda Lizbeth Yulisa	S/. 150.00
Convivencia para todo el equipo	Fortalecer la interrelación entre el equipo de trabajo y directivos	Psic. Calvo Castañeda Lizbeth Yulisa	S/. 150.00
Organización efectiva para directivos	Mejorar la efectividad que se maneja en cuanto a comunicación y a organización se refiere	Psic. Calvo Castañeda Lizbeth Yulisa	S/. 150.00
Procedimientos del centro para colaboradores	Fortalecer la comunicación entre directivos y colaboradores	Psic. Calvo Castañeda Lizbeth Yulisa	S/. 150.00
Convivencia para todo el equipo	Fortalecer la interrelación entre el equipo de trabajo y directivos	Psic. Calvo Castañeda Lizbeth Yulisa	S/. 150.00
Trabajo en equipo	Mejorar la forma de comunicación entre colaboradores en su forma de trabajo	Psic. Calvo Castañeda Lizbeth Yulisa	S/. 150.00
Superación personal y laboral	Fortalecer la instrucción personal e individual que poseen los integrantes del equipo de trabajo	Psic. Calvo Castañeda Lizbeth Yulisa	S/. 150.00

Anexo 5. Programa de motivación ejecutada por la empresa E.P.S Seda Loreto – Yurimaguas, 2018.

A. FINES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

Siendo su propósito general promover e instalar en el personal conocimientos, prácticas y actitudes que contribuyan a mejorar su desempeño técnico y de gestión, la capacitación se lleva a cabo para contribuir a:

1. Desarrollar los conocimientos, habilidades y destrezas de sus colaboradores para mejorar el desempeño en sus puestos de trabajo.
2. Proyectar al colaborador a puestos de mayor nivel, complejidad y responsabilidad.
3. Brindar reconocimiento a los colaboradores identificados con los valores de la organización, competencias y con un alto rendimiento en sus labores.

B. OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

1. Optimizar la aplicación de recursos y procesos.
2. Reforzar los valores, la comunicación y el desarrollo del personal.

C. ESTRATEGIA

La capacitación se abordará desde dos niveles:

- a. Para mejorar el desempeño actual del colaborador en su puesto, lo que implica un refuerzo y actualización de los conocimientos y desarrollo de competencias del colaborador con especial interés en las áreas operativas.

b. Para la proyección y desarrollo integral del colaborador, es decir para potenciar el talento humano mediante especializaciones en la profesión y estudios de nivel de postgrado. Este tipo de capacitación promoverá el desarrollo integral de la persona y permitirá la asignación de nuevas responsabilidades y tareas.

D. TIPOS DE CAPACITACIÓN

Inducción orientada a facilitar la integración del nuevo colaborador de la empresa.

Se cuenta con un CD de inducción y un paquete de información con toda la información que necesita el nuevo colaborador. El jefe inmediato es responsable de verificar la asimilación de la información.

2. Capacitación preventiva es aquella orientada a prever los cambios que se producen en los colaboradores, pues su desempeño puede variar con los años, sus destrezas pueden deteriorarse y la tecnología hacer obsoletos sus conocimientos. Tiene por objeto la preparación del personal para enfrentar con éxito la adopción de nuevas metodologías de trabajo, nueva tecnología o la utilización de nuevos equipos. Se incluye la capacitación en seguridad.

3. Capacitación correctiva, está orientada a solucionar "problemas de desempeño". Su fuente original de información es la evaluación del desempeño, pero también los estudios de diagnóstico de necesidades dirigidos a identificarlos y determinar cuáles son factibles de solución a través de acciones de capacitación.

4. Capacitación para el desarrollo de carrera, estas actividades se asemejan a la capacitación preventiva, con la diferencia de que se orientan a facilitar que los colaboradores puedan ocupar una serie de nuevas o diferentes posiciones en la empresa, que impliquen mayores exigencias y responsabilidades.

E. ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

- ✓ Capacitación In house masiva o por áreas. Las actividades de capacitación interna estarán a cargo de la Oficina de Recursos Humanos.
- ✓ Capacitación en seguridad. Orientada a los miembros del comité de seguridad y salud en el trabajo primordialmente. Se podrán contratar cursos in house o en forma externa.
- ✓ Capacitación para el desarrollo a través de la contratación de cursos de actualización, especialización, perfeccionamiento, complementación, maestrías, diplomados, especializaciones o postgrado, con Universidades e Institutos de educación superior.
- ✓ Capacitación para el desarrollo de altos ejecutivos orientada a los puestos de nivel superior.
- ✓ Capacitación formativa para los nuevos colaboradores mediante Programas de Inducción organizados por la Oficina de Recursos Humanos.