

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**Factores motivacionales en el personal de la Clínica del Valle,  
Juliaca - 2016**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en  
Administración y Negocios Internacionales

Por:

Yessenia Mamani Hacca

Asesor:

Mtro. Julio Samuel Torres Miranda

Juliaca, Diciembre de 2016

## DECLARACION JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

Yo **Julio Samuel Torres Miranda**, docente de la Facultad de ciencias empresariales, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: **"FACTORES MOTIVACIONALES EN EL PERSONAL DE LA CLINICA DEL VALLE, JULIACA – 2016"** constituye la memoria que presenta la bachiller Yessenia Mamani Hacca para aspirar al título Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca a los veintinueve días del mes de Junio del año dos mil veintiuno



Mtro. Julio Samuel Torres Miranda

DNI: 42506510



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiari, a Quince días, del mes de Diciembre, del año 2016, siendo las 10:30 am, se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, Filial Juliaca, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Dr. Humberto Rubén Huancá Gallaraza, y los demás miembros siguientes: Mg. Noe Coila Tallahuí, Secretario, Lic. Dante Ortiz Guillén, Lic. Amed Vargas Martínez,

Lic. Julio Samuel Torres Miranda, vocales; y Lic. Julio Samuel Torres Miranda, asesor, con el propósito de llevar a cabo el acto público de la sustentación de tesis titulada: "Factores motivacionales en el personal de la Clínica del Valle, Juliaca - 2016"

Presentada por el/los Bachiller/es: Mamani Haaca, Yesenia

conducente a la obtención del Título Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

El señor Presidente inició el acto académico, invitando al/los candidato/s hacer uso del tiempo requerido para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente del Jurado invitó a los miembros del mismo a realizar las preguntas y cuestionamientos correspondientes, los cuales fueron absueltos por el (los) candidato(s). En seguida, el Jurado procedió a las deliberaciones respectivas, luego se registró en el acta el dictamen siguiente:

Bachiller: Mamani Haaca Yesenia

Aprobada por Bueno

con el mérito académico adicional de

Bachiller: por

con el mérito académico adicional de

El Presidente del Jurado solicitó al/los candidato/s ponerse de pie. Luego el Secretario realizó la lectura del acta con el resultado final del acto académico, procediéndose inmediatamente a registrar las firmas respectivas.

[Signature] Presidente

[Signature] Secretario

[Signature] Asesor

[Signature] Vocal

[Signature] Vocal

[Signature] Vocal

[Signature] Candidato

[Signature] Candidato

## Dedicatoria

En primer lugar a nuestro Dios porque el hizo posible de que pueda llegar a la Universidad, poder terminar mis estudios, a mis padres por apoyarme en todo momento y confiar en mí, a mi esposo Antony que está siempre a mi lado y dándome fuerzas por ultimo a mis hijos Andy y Andrew por su amor incondicional.

## Agradecimiento

- En primer lugar a Dios, a nuestro creador, por las innumerables muestras de amor hacia mi persona, por darme salud, mi familia y amor para poder junto con el superar todas las dificultades.
- A mi alma mater, la Universidad Peruana Unión, por recibirme en sus aulas e instruirme cada día para formarme una profesional con valores y también para guiarme en el camino hacia la eternidad.
- A mis distinguidos profesores de la Facultad de Ciencias Empresariales –FJ, por su apoyo constante y confianza en nosotros, por su tiempo dedicado a instruirnos por el camino hacia la grandeza.
- A mi asesor, el Lic. Julio Samuel Torres Miranda, por su apoyo, ayuda, correcciones y motivación para seguir adelante.
- Al Mg. Efraín Velásquez Mamani, por su ayuda en la parte de estadística y mucha paciencia.
- Al gerente de la Clínica del Valle por su ayuda por brindarme información y autorizarme para realizar las encuestas y así realizar mi tesis.
- A mi familia, por alentarme en continuar mis estudios y en la culminación de este trabajo de investigación.

## ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de tablas .....	ix
Índice de Anexos.....	xi
Símbolos Usados/Glosario De Términos .....	xii
RESUMEN .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
CAPITULO I .....	16
1.1. Identificación del problema .....	16
<b>1.2. Formulación Del Problema</b> .....	17
1.2.1. Problema General. ....	17
1.2.2. Problemas Específicos. ....	17
<b>1.3. Objetivos de la investigación</b> .....	17
1.3.1. Objetivo general.....	17
1.3.2. Objetivos específicos .....	18
<b>1.4. Justificación</b> .....	18
CAPITULO II .....	19
<b>2.1. Marco Histórico</b> .....	19
<b>2.2. Antecedentes</b> .....	20
<b>2.3. Marco Conceptual</b> .....	25
2.3.1. Motivación.....	25
2.3.2. Motivación Laboral .....	25
2.3.3. Características De La Motivación .....	26
2.3.4. Importancia De La Motivación.....	26
<b>2.4. Teorías De La Motivación</b> .....	29
2.4.1. Teoría De Las Relaciones Humanas De George Elton Mayo (1880 - 1949). ....	29
2.4.2. La Jerarquía De Maslow: La Ordenación De Las Necesidades Motivacionales.....	30

2.4.3.	Teoría De Los Dos Factores De La Motivación Por Frederick Herzberg.....	32
2.4.4.	Teoría De Clayton Alderfer, Modelo (Erc) 1972.....	34
2.4.5.	Teoría De Las Necesidades Adquiridas De Mccllelland.....	35
<b>2.5.</b>	<b>Factores Económicos De La Motivación .....</b>	<b>36</b>
2.5.1.	La remuneración laboral.....	37
2.5.2.	Factores constitutivos de salario.....	38
2.5.3.	Pago por habilidades .....	39
2.5.3.	Remuneración por competencias.....	39
2.5.4.	Los incentivos económicos.....	40
2.5.5.	Sistema de incentivos.....	41
2.5.6.	Gratificaciones anuales.....	41
2.5.7.	Incentivos de forma de compensación por salarios insuficientes. 41	
2.5.8.	Incentivos económicos basados en el equipo .....	42
<b>2.6.</b>	<b>Factores Sociales De La Motivación .....</b>	<b>42</b>
2.6.1.	La comunicación.....	42
2.6.2.	Relaciones interpersonales .....	43
2.6.3.	Interacción social.....	43
2.6.4.	Estatus social .....	44
2.6.5.	Reconocimiento .....	45
2.6.6.	Beneficios sociales.....	45
2.6.7.	Seguro social. ....	46
2.6.8.	Trabajo en equipo. ....	47
<b>2.7.</b>	<b>Factores Psicológicos De La Motivación.....</b>	<b>47</b>
2.7.1.	La satisfacción en el trabajo .....	48
2.7.2.	La actividad .....	49
2.7.3.	Autoestima.....	49
2.7.4.	Sentimiento de autorrealización.....	49
2.7.5.	Adaptación al trabajo. ....	50
<b>2.8.</b>	<b>Factores Fisiológicos De La Motivación.....</b>	<b>50</b>
CAPITULO III .....		52
<b>3.1.</b>	<b>Diseño de investigación .....</b>	<b>52</b>
3.1.1.	Tipo de investigación .....	52

3.1.2.	Identificación de la Variable.....	52
3.1.3.	Operacionalización de la variable.....	53
3.1.4.	Descripción del lugar de ejecución.....	54
3.1.5.	Población y muestra .....	54
3.1.6.	Técnicas e instrumentos en la recolección de datos.....	55
3.1.7.	Plan de procesamiento de datos .....	56
3.1.8.	Análisis de Datos.....	57
CAPITULO IV.....		58
4.1.	Resultados demográficos .....	58
4.2.	Resultados del objetivo general .....	62
4.3.	Resultados del objetivo específico 1 .....	63
4.4.	Resultados del objetivo específico 2 .....	64
4.5.	Resultados en relación al objetivo específico 3.....	65
4.6.	Resultados en relación al objetivo específico 4.....	66
4.7.	Discusión de Resultados.....	67
CAPITULO V.....		70
<b>5.1.</b>	<b>Conclusiones</b> .....	70
5.2.	Recomendaciones.....	72
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....		74



## Índice de tablas

TABLA 1. DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA SEGÚN EDAD DEL TRABAJADOR.....	58
TABLA 2. DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN SEGÚN ÁREA DE TRABAJO QUE DESEMPEÑA EL TRABAJADOR. ....	59
TABLA 3. DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA SEGÚN NIVEL DE ESTUDIO DE CADA TRABAJADOR.....	60
TABLA 4. DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA SEGÚN RELIGIÓN DEL TRABAJADOR.....	60
TABLA 5. DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA SEGÚN GÉNERO DEL TRABAJADOR.....	61
TABLA 6. DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA SEGÚN CONDICIÓN LABORAL DEL TRABAJADOR.....	61
TABLA 7. DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO GENERAL SOBRE LOS FACTORES MOTIVACIONALES QUE PRESENTA EL PERSONAL DE LA CLÍNICA DEL VALLE, JULIACA - 2016.....	62
TABLA 8. DESCRIPCIÓN DEL FACTOR ECONÓMICO DEL PERSONAL DE LA CLÍNICA DEL VALLE, JULIACA - 2016.....	63
TABLA 9. DESCRIPCIÓN DEL FACTOR SOCIAL DEL PERSONAL DE LA CLÍNICA DEL VALLE, JULIACA - 2016.....	64
TABLA 10. DESCRIPCIÓN DEL FACTOR PSICOLÓGICO DEL PERSONAL DE LA CLÍNICA DEL VALLE, JULIACA - 2016.....	65
TABLA 11. DESCRIPCIÓN DEL FACTOR FISIOLÓGICO DEL PERSONAL DE LA CLÍNICA DEL VALLE, JULIACA - 2016.....	66

## Índice de figuras

ILUSTRACIÓN 1: JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW .....	31
ILUSTRACIÓN 2 TEORÍA DE LOS DOS FACTORES DE LA MOTIVACIÓN .....	33
ILUSTRACIÓN 3 MODELO ERC DE LA MOTIVACION.....	35
ILUSTRACIÓN 4 CUADRO COMPARATIVO DE LAS TEORÍAS DE MOTIVACIÓN .....	36

## Índice de Anexos

ANEXO 1 CUESTIONARIO: FACTORES MOTIVACIONALES EN EL PERSONAL DE LA CLÍNICA DEL VALLE, JULIACA -2016.....	76
ANEXO 2 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE.....	79
ANEXO 3 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	80
ANEXO 4 MATRIZ INSTRUMENTAL.....	81

## Símbolos Usados/Glosario De Términos

- Motivación. 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 importante en la administración de personal por lo que se requiere conocerlo, y más que ello, dominarlo, sólo así la empresa estará en condiciones de formar una cultura organizacional sólida y confiable.
- Motivación social. La motivación social es aquella que lleva a la conducta social, entendiendo por conducta social la que implica interacción con otras personas. Reconoce que existen algunos motivos que por su propia naturaleza llevan siempre a una acción social, como por ejemplo el motivo de afiliación o de comparación social.
- Motivación laboral. Son los estímulos que recibe la persona que lo guían a desempeñarse de mejor o peor manera en su trabajo, los estímulos pueden venir de cualquier parte no necesariamente deben de ser siempre de su trabajo sino que también pueden ser de su familia o amigos.
- Motivación psicológica. Es una motivación intrínseca o interna del individuo que está destinada a satisfacer las necesidades internas y personales del trabajador.
- Motivación económica. También conocida como motivación intrínseca, se dice cuándo una persona recibe a cambio de la actividad realizada.

- Necesidades básicas. Son aquellas sensaciones de carencia, propias de los seres humanos y que se encuentran estrechamente unidas a un deseo de satisfacción de las mismas.
- Necesidades de autorrealización. Es un ideal al que todo hombre desea llegar, se satisface mediante oportunidades para desarrollar el talento y su potencial al máximo, expresar ideas y conocimientos, crecer y desarrollarse como una gran persona, obtener logros personales, para que cada ser humano se diferencie de los otros.
- Personal calificado: Persona capacitada o con experiencia demostrada para trabajar en un establecimiento.

## RESUMEN

- La presente investigación titulada; “Factores motivacionales del personal de la clínica del valle, Juliaca - 2016”, se realizó con un población 20 trabajadores con los que cuenta la clínica en este periodo. El objetivo principal fue identificar el nivel de motivación de los trabajadores de la clínica en 4 factores muy importantes (económico, social, psicológico y fisiológico). El diseño utilizado para la investigación fue no experimental transeccional corresponde al tipo descriptivo. Para el recojo de la información se usó la encuesta, las mismas que fueron aplicadas a los 20 trabajadores de la clínica del valle y que constan de 26 ítems distribuidos en 4 dimensiones (factor económico, factor social, factor psicológico y factor fisiológico). Los resultados muestran en forma global de los 4 factores de motivación de 20 trabajadores encuestados se aprecia que un 35,43% afirma estar de acuerdo que el factor Social es el que motiva a los colaboradores en la Clínica del Valle, en cuanto al factor económico con un 24,26%, en el factor psicológico con un 21,03% y por último el factor fisiológico con un 19,28%.

-

**Palabras clave:**

*Económico, social, psicológico, fisiológico, motivación.*

## ABSTRACT

The present research entitled; "Factors motivational of the personal of the clinical of the Valley, Juliaca-2016", was performed with a population 20 workers with which has the clinical in this period. The main objective was to identify the level of motivation of workers in the clinic in 4 very important factors (economic, social, psychological and physiological). The design used for the research was not experimental transectional corresponds to the type descriptive. For the collection of information was used in the survey, the same that were applied to the 20 workers at the clinic in the Valley and that consist of 26 items distributed in 4 dimensions (economic factor, factor social, psychological factor and physiological factor).

The results show that 35.43% of the 4 factors of motivation of 20 workers surveyed agree that the social factor is the one that motivates the collaborators at Clínica del Valle, the economic factor with 24.26%, the psychological factor with 21.03% and finally the physiological factor with 19.28%.

Key words:

Economic, social, psychological, physiological, motivation.

## CAPITULO I

### **El problema/ Introducción**

#### 1.1. Identificación del problema

La investigación corresponde a la identificación de los factores que influyen en la motivación del personal que trabaja en la clínica del Valle en el año 2016.

Hoy en día se habla considerablemente de la motivación a los trabajadores para lograr el éxito de una empresa u organización, por ello varios estudiosos, profesionales y científicos enfatizan en la motivación del personal como un requisito esencial en toda organización.

bajo este contexto las clínicas son incluidas, ya que su área laboral es netamente de persona a persona y el trato amical y asertivo es de vital importancia para la recuperación del paciente; en este sentido el personal médico y administrativo debiera estar libre del estrés y motivado para brindar de forma eficaz los servicios para los que fueron creados. Esto no es una tarea fácil, pues implica un alto grado de complejidad ya que se trabaja con las necesidades, intereses, expectativas, deseos de personas, y, mantenerlos satisfechos y contentos es una tarea muy difícil.

(Garcia, 1999) “Durante los últimos años la competitividad entre empresas se ha establecido como una filosofía en el entorno laboral, hecho que ha causado la búsqueda de nuevas estrategias o factores claves de éxito encontrando la respuesta en la buena gestión de recursos humanos”.

Una buena gestión de recursos humanos, tiene su soporte en identificar y satisfacer las necesidades económicas, sociales y psicológicas de los trabajadores que laboran dentro de la organización, además estará enfocada al logro de la satisfacción laboral y el buen desempeño.

Una de las problemáticas que enfrentan las clínicas en la ciudad de Juliaca es la inestabilidad del personal que trabaja en estas clínicas. Si bien es cierto que hay



trabajadores estables, también es cierto que hay personal que solo laboran en temporadas de emergencia (estación de invierno) y luego se encuentran desempleados, así mismo las remuneraciones que perciben no satisfacen sus expectativas. Tal como lo menciona Gestipolis (Yzu, 2012).

A causa de la variabilidad de los clientes de esta empresa es difícil garantizar la estabilidad laboral de los trabajadores y los sueldos pertinentes; sin embargo podemos encontrar otros tipos de motivaciones que favorece el desarrollo personal y organizacional de la empresa objeto de estudio, así mismo favorecerá las interrelaciones con los clientes, proveedores y otros.

## **1.2. Formulación Del Problema**

### **1.2.1. Problema General.**

¿Cuáles son los factores motivacionales en el personal de la clínica del valle, Juliaca – 2016?

### **1.2.2. Problemas Específicos.**

- a. ¿Cómo es el factor económico en el personal de la clínica del valle, Juliaca - 2016?
- b. ¿Cómo es el factor social en el personal de la clínica del valle, Juliaca - 2016?
- c. ¿Cómo es el factor psicológico en el personal de la clínica del valle, Juliaca - 2016?
- d. ¿Cómo es el factor fisiológico en el personal de la clínica del valle, Juliaca - 2016?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Identificar los factores motivacionales en el personal de la Clínica del Valle, Juliaca - 2016.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a. Describir el factor económico en el personal de la clínica del Valle, Juliaca – 2016.
- b. Describir el factor social en el personal de la clínica del Valle, Juliaca – 2016.
- c. Describir el factor psicológico en el personal de la clínica del Valle, Juliaca – 2016.
- d. Describir el factor fisiológico en el personal de la clínica del Valle, Juliaca – 2016.

### **1.4. Justificación**

La presente investigación denominada “Los factores que influyen en la motivación del personal en la Clínica del Valle de la ciudad de Juliaca” es de importancia, ya que tiene como propósito principal identificar los factores de la motivación que influyen en el buen desempeño de los trabajadores para mejorar la calidad y excelencia en la prestación de servicios y en atención y trato hacia los pacientes, pues ellos son los consumidores finales del producto – servicio.

Asimismo, se busca contribuir a lograr mayor productividad de la clínica al identificar estos factores de los profesionales de la salud, que al tener los resultados ayudará a fortalecer los puntos débiles mediante gestiones administrativas para llegar así a los mejores estándares de calidad en servicios de salud

Por otra parte, se busca el bienestar del personal de la clínica de salud ocupacional, atendiendo a sus necesidades y expectativas, por otro lado, también se busca promover una mejor imagen empresarial para atraer mayor demanda de pacientes.

## CAPITULO II

### 2.1. Marco Histórico

En la Revista educación (Pereira, 2009) menciona que “entre la década de 1920 hasta mediados de la década de 1960, el tema de la motivación estuvo asociado con la investigación experimental, sobre aspectos como la conducta motora, el instinto y el impulso, en ese periodo, se buscaba determinar qué es lo que conduce a un organismo a restaurar su estado de equilibrio u homeostasis, con base en factores externos determinantes de la motivación, como los refuerzos.”

Después de la década de 1960, aparecieron las teorías cognitivas de la motivación, centradas en la experiencia consciente, el interés por la motivación de rendimiento y su importancia, junto con los logros en la vida personal. Por ejemplo la teoría Atkinson citado por (Herrera, 2004) señala que la motivación de rendimiento se determina por el valor otorgado a la meta y las expectativas por lograrla, teniendo en cuenta las características de las personas con alta o baja necesidad de rendimiento, ansiedad y control interno.

A partir de la década de 1970 hasta la actualidad, la tendencia está marcada por las teorías cognitivas, en las que se destaca la importancia de algunos de sus elementos constitutivos; entre ellos, el auto concepto, como elemento central de las teorías motivacionales, diferentes estudios se refieren a aspectos tales como el papel de atribución causal, la percepción de control, las creencias sobre capacidad y autoeficacia y la indefensión aprendida, entre otros.

En su libro Psicología de la motivación Serra, (2008) define a la motivación de la siguiente manera: por motivación se entiende la compleja integración de procesos psíquicos que efectúa la regulación inductora del comportamiento, pues determina la dirección (hacia el objeto-meta buscando o el objeto evitado), la intensidad y el sentido (de aproximación o evitación) 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.

En su vida cotidiana, el ser humano refleja objetos indicadores de la satisfacción de sus necesidades que le inducen a actuar; experimenta deseos, sentimientos, emociones, aspiraciones y propósitos que, de existir las condiciones adecuada, dirigen e impulsan su actividad hacia determinadas metas, cuya obtención le proporciona satisfacción. En parte, debido a su propia actividad, constantemente surgen nuevas circunstancias externas, insatisfacción, deseos y proyectos que modifican la dirección y el grado de intensidad de dicha actividad.

## **2.2. Antecedentes**

Uno de los trabajos es sobre el tema es la (Espinoza & Gallardo, 2006) “MOTIVACION LABORAL Y COMPENSACIONES: UNA INVESTIGACION DE ORIENTACION TEORICA” pertenece a: Psic. Valeria Bedodo Espinoza Y Carla Giglio, refiere en su resumen

La autora nos quiere mostrar que es lo que motiva a las personas la compensación que reciben por el trabajo que realizan o la compensación ayuda a su mejor desempeño, su satisfacción en el trabajo o sus potencialidades de desarrollo. La tesis revisada es de orientación teórica respecto a la relación entre motivación laboral y compensaciones en el marco de las organizaciones actuales, el cual se quiere llegar a comprender de qué manera se establece la relación entre dichos conceptos, desde la psicología laboral – organizacional. De igual manera se quiere llegar Conocer acerca de la responsabilidad de la organización en la motivación de sus empleados, respecto al rol del psicólogo en esta relación personal y/o organización.

Se quiere reconocer que existe una relación entre las compensaciones en un contexto general con la motivacion en el trabajo de manera que si las compensaciones correctamente aplicadas lograran influir positivamente en la motivacion del trabajador y

que ellos mejoren su desempeño. La compensación influirá en la motivación en tanto combina estímulos tanto extrínsecos como intrínsecos; extrínsecos en el caso del componente monetario, e intrínsecos en su componente intangible asociado a la actividad misma y su contexto laboral.

## OBJETIVOS

Describir la relación entre los conceptos de motivación en el trabajo y compensación a través de una búsqueda y revisión de la información existente acerca del tema, tanto nacional como internacional, para luego sistematizarla de manera de lograr integrar los hallazgos y antecedentes teóricos encontrados

## RESULTADOS.

Las compensaciones, entendidas en su concepción integral, se relacionan con la motivación en el trabajo, de manera que, correctamente diseñadas, logran influir en la motivación de los empleados a mostrar mejores desempeños. La compensación integral influirá en la motivación en tanto combina estímulos tanto extrínsecos como intrínsecos, extrínsecos en el caso del componente monetario, e intrínsecos en sus componentes intangibles asociado a su actividad misma y su contexto laboral.

Uno de los trabajos abordados sobre este tema es la (Cruz, 2011) "INFLUÊNCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MOTIVACION DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE INFERMERIA MÉDICA QUIRÚRGICA", su ámbito de estudio fue todas las unidades asistenciales medico quirúrgicas del Hospital Universitario de Bellvitge. La METODOLOGIA de Estudio fue cuantitativo, descriptivo y transversal, la autoría de este trabajo pertenece a MARIA ANTONIA DEZA EGEA; donde el objetivo del trabajo fue determinar la influencia del clima organizacional en la motivación de los profesionales de enfermería del Hospital Universitario de Bellvitge. Ella refiere en su resumen que: En la actualidad, las demandas y exigencias de la población plantean nuevos retos en los servicios de prestación de cuidados. Esta realidad asistencial en el

ámbito hospitalario, tanto público como privado, pone de manifiesto la necesidad de iniciar un proceso permanente de reformas, que ha llevado a cambios en el desarrollo progresivo de la atención sanitaria, con el objetivo de conseguir la excelencia en el cuidado del paciente, así como un nivel de eficacia y eficiencia óptimos. El personal de enfermería es una pieza clave del equipo asistencial, lo que requiere una mejor capacitación para el desarrollo de su profesión y ofrecer así unos cuidados, teniendo un alto nivel de motivación laboral.

La mejora de los procesos asistenciales, será efectiva a partir de la participación del equipo asistencial en general y las enfermeras en particular, ya que son estas las que están cerca de los pacientes y conocen los procesos internos de la propia organización.

Otra de la investigación titulada (Leon, 213) “MOTIVACION Y SATISFACCION LABORAL DE LOS OBREROS DE CONSTRUCCION CIVIL: BASES PARA FUTURAS INVESTIGACIONES” cuyo autor es: Walter Alonso Gutierrez Leon en su resumen manifiesta lo siguiente: Es una realidad que la calidad de vida laboral y profesional cada vez preocupa más; siendo la motivación y satisfacción laboral su núcleo. El sector elegido como objeto de estudio de esta investigación es el sector de la construcción, uno de los sectores clave de la economía peruana, ya que la construcción es una de las actividades productivas más intensivas en mano de obra de la economía, sin embargo, la mano de obra ha sido históricamente descuidada.

La primera fase de este trabajo de investigación, consistió en la revisión de Conceptos y Teorías Generales sobre Motivación, desarrollados en el Capítulo I. A continuación, se revisó la literatura específica sobre motivación y satisfacción laboral para el sector de la construcción que forma parte del Capítulo II. Así, se ha delimitado el estado de conocimiento actual sobre la motivación de los trabajadores manuales de la construcción, describiendo su evolución desde finales de los años 60. De las investigaciones revisadas en el capítulo II, se desarrolló un análisis crítico de las

mismas y se presentó en el Capítulo III una serie de Conclusiones como resultado del Estudio. A partir de estas conclusiones del estado actual del tema, se plantea en el Capítulo IV, un conjunto de Recomendaciones dirigidas a dos niveles jerárquicos: La Administración de las Empresas Constructoras y la Administración de Obras en Terreno. Las Recomendaciones presentadas en esta investigación son el resultado de un análisis de las principales Teorías, investigaciones y aportes de diversos autores sobre el tema.

En resumen, este trabajo tiene como objeto general, generar un aporte al estudio de la Motivación y Satisfacción Laboral de los Obreros del sector de la construcción en la Comunidad Peruana. Así, más que partir de teorías ya existentes y comprobar su validez universal, la intención es adaptarlas a la realidad del sector construcción, y mediante un conjunto de recomendaciones elementales, puedan ser aplicadas para su desarrollo. El proyecto de investigación tiene alcance para ser aplicado a obreros de construcción en general. Se ha desarrollado un estudio que servirá de Bases para futuras investigaciones sobre el tema.

Esperamos que este trabajo sea de valioso aporte y se convierta en un incentivo para la generación de mayores aportes para el futuro que serán de gran valor para el desarrollo del sector construcción en nuestro País.

El presente trabajo (Sanz, 2012) “LA MOTIVACION LABORAL: ESTUDIO DESCRIPTIVO DE ALGUNAS VARIABLES” cuyo autor es Virginia Garcia Sanz menciona lo siguiente: Con la realización de este estudio sobre algunas de las variables de la motivación laboral que lleva a los trabajadores a realizar sus trabajos motivados, se pretende exponer con datos obtenidos a través de entrevistas, como no solo la retribución económica es elemento motivador para que se llegue a la concesión de los objetivos de la empresa por los trabajadores.

Existen elementos motivadores con el mismo peso o más importantes que la retribución económica y que llevan a una mayor implicación del trabajador en el

desarrollo de sus tareas, aun en el contexto económico en el que la estabilidad en el trabajo y la retribución económica tienen un peso muy importante.

#### OBJETIVO

El presente proyecto describe las teorías existenciales sobre la motivación en el trabajo, y las analiza a través de una serie de entrevistas realizadas a trabajadores para confirmar algunos de los elementos motivadores en el ámbito laboral.

Manifestando que, aun en la situación económica que vive el país de inestabilidad e incertidumbre, el trabajador busca satisfacer más necesidades que solo las básicas con el desarrollo de su trabajo, valorándolas incluso al mismo nivel que la retribución económica.

Esta investigación nos llevó a la siguiente conclusión: En este trabajo pudimos percatarnos de que una buena estrategia que debe de tomar todas las empresas es el de tener una motivación muy potencial para que así su desarrollo sea satisfactorio tanto para el personal como para la empresa ya que así los empleados darán su mayor esfuerzo para lograr sus objetivos. La retribución económica es una parte importante, ya que como podemos observar es el motivo de abandono del trabajo, pero el salario emocional motivador es fundamental. Los trabajadores comentan que una buena motivación y un desempeño satisfactorio influyen en las personas para sentirse satisfechos, obtener sus objetivos, sentirse a gusto, etc. El objetivo para las empresas debería ser no solo plantearse una retribución económica como elemento exclusivo motivador sino un conjunto de elementos distintos que permita el desempeño pleno de la personas y en consecuencia, sus resultados aportaran más producción y el valor para la consecución de los objetivos de la empresa. Los trabajadores opinaron que una buena motivación no siempre debe de ser de dinero, sino también puede ser con un reconocimiento, mejorar las relaciones interpersonales y remuneración o la disposición de recursos. No sirve de nada retribuir económicamente a una persona si no está motivada y no desempeña su trabajo en la búsqueda de la consecución de los objetivos de la empresa (Virginia García Sanz, 2013).



## **2.3. Marco Conceptual**

### **2.3.1. Motivación**

Existe una importante cantidad de información teórica y práctica acerca de la motivación en las personas. Su desarrollo conceptual es histórico e involucra el aporte de diversas disciplinas. Su origen se encuentra en la filosofía y en los aportes de autores como Sócrates, Platón, Aristóteles y Tomás de Aquino, entre otros.

Descartes distinguió entre aspectos pasivos (cuerpo) y activos (mente) de la motivación, más tarde William James popularizó la teoría del instinto de la motivación humana.

Para (Reeve, 1994) “la motivación es una causa hipotética de la conducta inducida por las condiciones ambientales o que se pueden inferir de las expresiones conductuales, fisiológicas y de auto-informe”.

Para (Robbins, 2009) “la motivación son procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo para conseguir una meta”.

### **2.3.2. Motivación Laboral**

Para (Robbins, 2009) “la motivación dentro del contexto laboral puede ser entendida como la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia metas organizacionales, condicionadas por la satisfacción de alguna necesidad individual”.

La motivación laboral es la cantidad de esfuerzos que una persona invierte para alcanzar una meta o realizar una tarea. De aquí su importancia, ya que su diagnóstico revela todas aquellas variables que dificultan el logro de metas de una actividad y, así también esta información es útil para el mejoramiento del desempeño de las personas,

lo que lleva a aumentar el compromiso de ambas partes y, contribuir a mejorar el clima organizacional.

### **2.3.3. Características De La Motivación**

- **ES CÍCLICA**, porque primero surge una necesidad fisiológica como un impulso que luego es transformada en una necesidad psicológica para luego ser satisfecha logrando el objetivo y ya logrando el objetivo vuelve a ver un impulso y consecutivamente se repite.
- **OPERA PARA HACER TANTO LA CONDUCTA COMO LA EXPERIENCIA SELECTIVAS EN EL ORGANISMO**, entre más desea llegar a un objetivo ya no solo se desea hacer ese patrón de conducta sino volverlo una experiencia personal.
- **ES RELATIVAMENTE ACTIVA Y PERSISTENTE**. Entre más sea el motivo mayor va a ser la persistencia para lograrlo.
- **ES HOMEOSTÁTICA**. Esto es como lo llamado causa y efecto que puede haber una acción que nos provoca a hacer algo y hay un efecto que nos hace que contrarrestemos la acción provocadora. Es el proceso de mantener el equilibrio fisiológico interno

Su principal característica es que no son estáticos, son fuerzas dinámicas y persistentes que provocan comportamientos. Con el aprendizaje y la repetición (refuerzo), los comportamientos se vuelven más eficaces en la satisfacción de ciertas necesidades.

### **2.3.4. Importancia De La Motivación**

Según (Chiavenato, 2007) el capital humano es uno de los principales elementos de las empresas. Por ello, en el desarrollo de las políticas de Responsabilidad social, las organizaciones han de asumir compromisos de gestión

sensibles a las necesidades de sus trabajadores. Las medidas de conciliación y de igualdad son importantes instrumentos que mejoran la motivación de los empleados y el clima laboral, incrementándose la productividad de la empresa.

El papel de las personas en la organización empresarial se ha transformado a lo largo del siglo XX. En el inicio se hablaba de mano de obra, posteriormente se introdujo el concepto de recursos humanos, que consideraba al individuo como un recurso más a gestionar en la empresa. En la actualidad se habla de personas, motivación, talento, conocimiento, creatividad, se considera que el factor clave de la organización son las personas ya que en éstas reside el conocimiento y la creatividad.

La motivación es un elemento fundamental para el éxito empresarial ya que de ella depende en gran medida la consecución de los objetivos de la empresa. Lo cierto es que todavía muchos sectores no se han percatado de la importancia de estas cuestiones y siguen practicando una gestión que no tiene en cuenta el factor humano. En ellos, ha empezado a darse un déficit de recursos cualificados y es por eso que las empresas están buscando formas de atraer y retener los recursos humanos.

La retención del talento y la captación de recursos humanos son dos de los problemas con lo que se ha de enfrentar la empresa. España es uno de los países europeos con menos prestaciones para mejorar la calidad de vida de los trabajadores y éstos son los más frustrados por su situación laboral. Esta percepción es muy negativa tanto para la empresa como para los trabajadores. La empresa se resiente porque la productividad baja y el rendimiento de los trabajadores son menores. Las medidas de conciliación y de igualdad y la sensibilidad de la empresa hacia la situación personal de los que trabajan en ella son instrumentos fundamentales para motivar y retener el talento y mejorar los resultados empresariales. Es importante que estas medidas se incorporen a una nueva forma de gestionar la empresa más respetuosa con el entorno y con los grupos de interés.

En la actualidad las principales razones de permanencia o abandono de la empresa se centran en razones de tipo emocional. Los y las profesionales cada día

valoran más la flexibilidad, la autonomía, los programas de apoyo, la formación, las medidas de conciliación de la vida personal y laboral, el buen ambiente laboral. Muchos son los instrumentos que pueden apoyar a la empresa en su camino hacia la flexibilidad siendo uno de ellos la incorporación de las nuevas tecnologías utilizadas para una mejor organización del trabajo y optimización del tiempo.

Un elemento importante a la hora de motivar es la Comunicación. En numerosas ocasiones la empresa ha incorporado programas de mejora y ventajas para las personas que trabajan en ella, pero no sabe transmitirlos adecuadamente y pierden su eficacia ya que no tienen repercusión. Es importante también por parte de la gerencia el saber transmitir adecuadamente el proyecto empresarial y hacer sentir a los empleados y empleadas su implicación en el mismo.

Una advertencia: en esta cuestión de las medidas para motivar a los trabajadores es fundamental el tener claro que no hay una guía con medidas adecuadas para todos y todas, hay que tener en cuenta la situación personal de cada persona con el fin de que nadie indirectamente se sienta discriminado. Por ejemplo: guarderías de empresa. Las personas que no tienen hijos/as pueden sentir sus expectativas frustradas en relación con estas medidas.

Para (Werther, 2008) la motivación laboral de los empleados debería ser una de las prioridades fundamentales para las organizaciones de la actualidad. Conseguir un equipo de trabajo con la mayor profesionalidad, altamente motivado y comprometido con los objetivos de la empresa es tarea primordial de las organizaciones que no quieran perder competitividad. Por ello, las empresas deben plantearse seriamente el realizar un esfuerzo importante para mantener a sus empleados motivados y con un alto grado de fidelidad hacia la organización.

Lamentablemente, pocas veces la dirección es consciente de esta realidad, pocas veces se molestan en averiguar y conocer las necesidades, intereses y preocupaciones de cada uno de sus empleados. Las empresas de la actualidad no pueden darse el lujo de tener personas insatisfechas en su trabajo, ya que la

insatisfacción de los empleados se refleja directamente en los resultados de productividad.

La empresa debe cumplir con las necesidades específicas de cada trabajador, siendo los directivos los que tienen que demostrar buenas dosis de humanidad e inteligencia emocional

Hace tiempo, la estrategia de las compañías para conseguir gente que trabajara con mayor entusiasmo era ofrecerles una mayor compensación económica, pero las complejas motivaciones que mueven a los seres humanos a trabajar no pueden explicarse de forma tan simple. Realmente trabajamos por dinero, sí, es cierto, pero también por la necesidad de la actividad misma, por la necesidad de lograr una interacción social con otras personas, para emplear nuestra energía, para lograr un estatus social, para sentir que somos útiles y eficientes, para enorgullecernos de nuestro trabajo, y para realizarnos como seres humanos.

## **2.4. Teorías De La Motivación**

Requerimos una base teórico-práctica que nos defina las necesidades del ser humano. Partiendo de la tesis que las necesidades de los seres humanos son heterogéneas y en alguna medida varían de acuerdo a la cultura y aprendizaje, y atender a estas necesidades humanas hace posible el buen desempeño en sus puestos de trabajo; considerando todo esto, es necesario tomar como soporte diferentes teorías que den sustento a la motivación de los trabajadores.

### **2.4.1. Teoría De Las Relaciones Humanas De George Elton Mayo (1880 - 1949).**

Según (Chiavenato, 2009) el interés primordial de Elton Mayo era analizar en el trabajador los efectos psicológicos que podían producir las condiciones físicas del trabajo, en relación con la producción. Con su teoría, a la que se llamó descubrimiento

del hombre, vino a realizar la aplicación de las relaciones humanas que, aún en la actualidad, es vital para el éxito de una empresa.

Demostró que, sin la cooperación y la solidaridad del grupo, de la oportunidad de ser considerados en los proyectos, de ser escuchados, de ser considerados en igualdad por parte de sus superiores, es difícil, y en ocasiones, casi imposible de llegar a los objetivos fijados. Para él era importante integrar al hombre en grupos de trabajo, buscando las relaciones interpersonales del trabajador.

Las reacciones negativas de los trabajadores frente al Taylorismo y los resultados mediocres en su aplicación, así como los principios para la selección científica de los trabajadores generaron el desarrollo de la Psicología Industrial.

Nació así la escuela del comportamiento humano o escuela de las relaciones humanas, la cual otorga mayor importancia al hombre, al hacer de la conducta de este el punto focal de la acción administrativa.

#### **2.4.2. La Jerarquía De Maslow: La Ordenación De Las Necesidades Motivacionales.**

La jerarquía de Maslow, fue propuesta por Abraham Maslow es una de las teorías más conocidas sobre este tema de la motivación que fue escrita en 1943, el cual indico que hay una jerarquía de cinco necesidades humanas: fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y autorrealización. Una vez satisfecha una parte de estas necesidades el ser humano por naturaleza querrá escalar una a una está pirámide para así sentirse una persona autorealizada mencionaremos las necesidades:

- Necesidades fisiológicas: Aquí podemos ver las necesidades de sobrevivencia y lograr un equilibrio con su cuerpo están los alimentos, Líquidos, la vestimenta, Hogar, el sueño, el sexo entre otros.
- Necesidades de seguridad: podemos ver que son protección contra riesgos tanto físicos como emocionales. Como pueden ser seguridad en la armonía del

hogar también seguridad en el trabajo que existan buenos ambientes cómodos para desempeñar nuestras funciones.

- Necesidades de asociación o aceptación: El ser humano desde que nace necesita de otro ser humano no se puede vivir sin afecto, sentir que pertenecemos a un grupo social, tener amigos en quien podemos confiar, sentirnos aceptados por la sociedad.
- Necesidades de estima: Una persona necesita tener un autoestima considerado respetarse a sí mismo, tener autonomía en sus decisiones a estos los llamamos factores internos, por el otro lado la persona necesita ser reconocido en sus habilidades y cualidades tener un estatus en la sociedad y que su voz sea escuchada tener derechos como persona a estos últimos los llamamos factores externos.
- Necesidades de autorrealización: una vez suplida todas las necesidades anteriores y que el individuo alcance el máximo potencial tendrá una autosatisfacción; estos son las necesidades más elevadas.

*Ilustración 1: Jerarquía De Las Necesidades De Maslow*



Fuente: Koontz, H. y Wehrich, H. Administración una perspectiva global.

Según Maslow se debe identificar la necesidad en el cual la persona se encuentra y enfocarse en la satisfacción de esa necesidad e incentivar a que escale otra necesidad, pero también cabe mencionar que ninguna necesidad queda completamente satisfecha, pero una vez que se halle satisfecha al menos en su mayor parte, ya no motivara a la persona.

### **2.4.3. Teoría De Los Dos Factores De La Motivación Por Frederick Herzberg.**

La teoría de los dos factores escrita por Frederick Herzberg en los años cincuenta, en la cual se dice que tanto la satisfacción como la insatisfacción laboral derivan de dos series diferentes de factores. Primero tenemos a los factores higiénicos o de insatisfacción, y por el otro a los motivantes o de satisfacción.

Factores higiénicos o de insatisfacción: se refieren a las condiciones del centro de trabajo que rodean al empleado mientras desempeña sus funciones, incluyendo las condiciones físicas y ambientales del trabajo como la iluminación o el nivel de oxigenación, el salario, los beneficios sociales como los seguros para el empleado como para su familia, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibido, el clima de las relaciones y comunicación entre jefe inmediato y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes de crecimiento laboral y profesional, etc. Corresponden a la perspectiva ambiental. Constituyen los factores tradicionalmente usados por las organizaciones para obtener motivación de los empleados. Herzberg, sin embargo, considera esos factores higiénicos no muy esenciales para influir poderosamente en el comportamiento de los empleados.

Herzberg escogió, la expresión "higiene" exactamente para el cuidado preventivo y profiláctico, para mostrar que se destinan simplemente a evitar fuentes de insatisfacción del medio ambiente o amenazas potenciales a su equilibrio de empleado.



Cuando este factor es óptimo, simplemente se evita la insatisfacción, ya que su influencia sobre el comportamiento no logra elevar substancial y duraderamente la satisfacción. Sin embargo, cuando son precarios, provocan insatisfacción.

Los factores motivadores o satisfactorios: se refiere a las funciones que desempeña en el cargo asignado, a las tareas y a los deberes relacionados con el cargo. Son los factores motivacionales que producen una satisfacción duradera y al aumento de productividad para lograr la excelencia, o sea, superior a los niveles normales. El termino motivación, para Herzberg, incluye realización de crecimiento y de reconocimiento profesional, manifestados por medio del ejercicio de las tareas y actividades que ofrecen suficiente desafío, metas altas por cumplir y así tendrá significado para el trabajador. Cuando los factores motivacionales son óptimos, sube la satisfacción del ser humano; cuando son precarios, provocan la insatisfacción.

*Ilustración 2 Teoría de los dos factores de la motivación*

Factores higiénicos (ambientales)	Factores motivacionales (del trabajo en sí)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El proceso administrativo</li> <li>• Políticas organizacionales</li> <li>• Supervisión</li> <li>• Vida propia</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Salario</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Posición social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentido de logro</li> <li>• Reconocimiento</li> <li>• Retos en el trabajo</li> <li>• Sentido de responsabilidad</li> <li>• Crecimiento personal</li> <li>• Oportunidad para desarrollarse</li> </ul>

Fuente: elaboración propia con información de Rue, Leslie W. y Lloyd L. Byars, Administración: teoría y aplicaciones.

#### **2.4.4. Teoría De Clayton Alderfer, Modelo (Erc) 1972.**

La Teoría ERC escrita por Clayton Alderfer de la Universidad de Yale, mantiene una relación con la teoría de Maslow. Aquí veremos tres grupos de necesidades primarias y estas son: de existencia, de relación y de crecimiento, de ahí su nombre teoría de ERC.

- Existencia: son aquellos deseos que manifiestan bienestar tanto material como físico del ser humano, como la alimentación, refugio, seguridad, descanso, sexo, es decir cubren las necesidades del nivel más bajo, objetivos de supervivencia.
- Relación: Estas son las necesidades de socialización entre los individuos, la satisfacción de sentir el apoyo emocional, el respeto que uno construye en el día a día, El reconocimiento y un sentido de pertenencia a un grupo.
- Crecimiento: se refiere a las oportunidades de desarrollo personal y profesional, considerar un crecimiento en la sociedad ser una persona útil para la sociedad como también un crecimiento profesional ampliar más sus conocimientos y así aportar mejor en su trabajo, estas necesidades se centran en el yo e incluyen el deseo y el progreso personal.

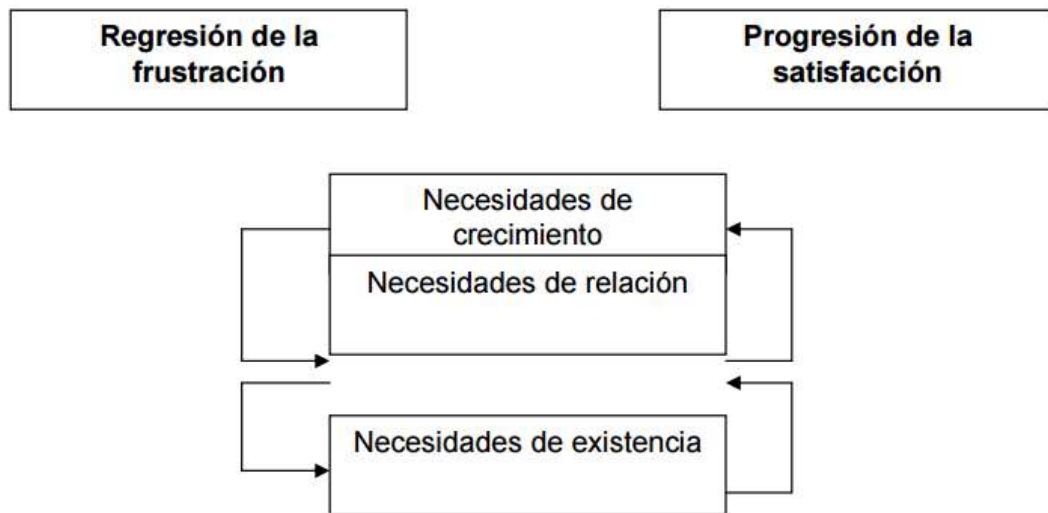
La teoría de maslow sostiene que el progreso del ser humano aumenta a medida que ascienden por la pirámide, como resultado de la satisfacción de las necesidades inferiores. La teoría ERC está de acuerdo que el ser humano tiene una progresión de la satisfacción, pero asimismo presenta una hipótesis de regresión de la frustración, lo cual implica que se puede activar una necesidad de orden inferior, que ya estaba satisfecha, cuando una de orden superior no puede ser cubierta.

Así, cuando los intentos por satisfacer las necesidades de desarrollo se ven constantemente frustrados, las necesidades de relaciones podrían convertirse una vez más el motivador clave.

Una característica más de esta teoría es la que establece que se pueden activar más de una necesidad al mismo tiempo.

*Ilustración 3 Modelo ERC de la motivación*

Gráfica 2. Modelo ERC de la motivación



Fuente: Hellriegel, D. y Slocum, J. W. Administración

#### **2.4.5. Teoría De Las Necesidades Adquiridas De McClelland.**

La teoría de las necesidades adquiridas determina la posible existencia de motivos aprendidos, que influyen en el comportamiento de las personas en el trabajo, es decir que la cultura influye en las personas incrementando en ellas su deseo de superarse, de tener poder y de socializarse con sus semejantes.

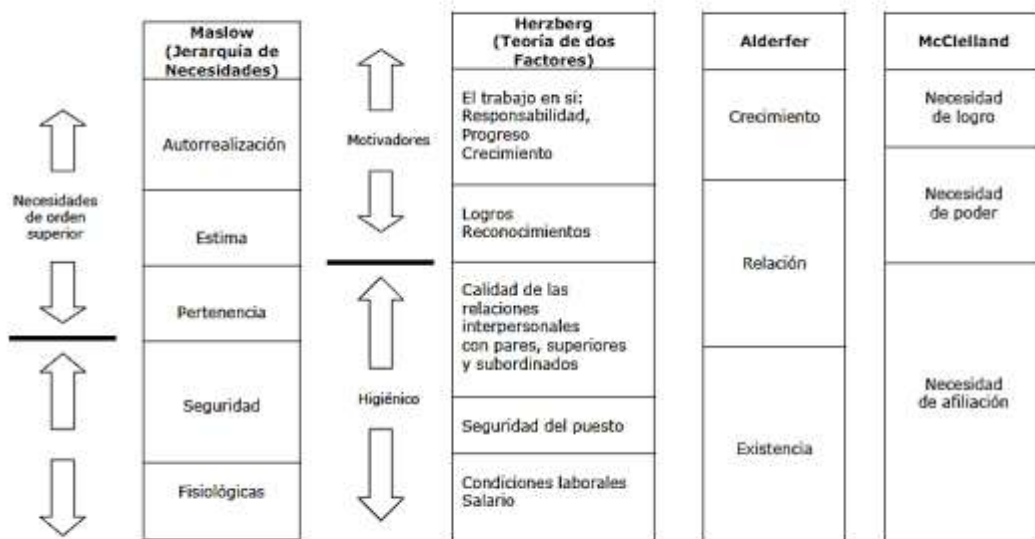
- Necesidad de logro o realización: Se refiere al impulso por sobresalir, de tener logros, cumplir con las normas de la sociedad y cada día tener ambiciones para su superación y alcanzar el éxito.
- Necesidad de poder: el ser humano por naturaleza desea obtener el poder tanto en la sociedad, como en el trabajo, y en su hogar, el deseo de una persona por influir sobre otra, la necesidad de hacer que otros se comporten de la manera que uno decide.

- Necesidad de afiliación: es la necesidad de tener relaciones con las demás personas, la comunicación, la amistad.

Estos tres motivos adquiridos serán importantes para las personas interesadas en actuar eficazmente en una empresa. Sin embargo estas deben estar orientadas a la obtención del éxito dentro del mundo competitivo que se vive actualmente.

Cuadro comparativo de las teorías y su relación

*Ilustración 4 Cuadro comparativo de las teorías de motivación*



Fuente: Apablaza (2000)

## 2.5. Factores Económicos De La Motivación

Según (Villanueva & Gonzalez, 2005) los factores económicos se componen de dos grandes elementos: la remuneración base y los incentivos económicos.

La remuneración base. Hace referencia al sueldo base o salario, también llamado renta fija. Se podría definir como la remuneración o pago regular que una persona recibe por sus servicios cuando esta empleada por una empresa, que

establece una estructura y sistema de pago equitativo a los empleados, dependiendo de sus cargos, el mercado, el desempeño a largo plazo y las competencias.

Incentivos económicos. Dentro de los incentivos económicos se pueden nombrar: bonos, participación de las ganancias, comisiones y opciones de compra de acciones, entre otros. Dependen del desempeño a largo o corto plazo, las metas, los resultados y la reducción de costos.

### **2.5.1. La remuneración laboral**

(Universidad Eafit, 2010) Menciona que los pagos por horas extras y dominicales y toda la prestación social. Este salario mensualmente no debe ser menos a diez salarios mínimos legales mensuales vigentes más tres salarios mínimos por todos los beneficios (extras, primas, etc); es decir el salario integral debe ser de mínimo 13 salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Desde otro punto de vista se pueden distinguir dos tipos de salarios:

- Salario real. El salario nominal es la cantidad de dinero que un trabajador recibe por su trabajo por hora, día, mes, etc.,
- Salario nominal. Por otra parte, es el poder de compra de esa cantidad de dinero; es decir, indica que cantidad de bienes y servicios se pueden adquirir con esa cantidad de dinero (con el salario nominal).

Teniendo en cuenta que el salario es un precio pagado por el trabajo, este está determinado por la oferta y demanda de trabajo que exista en una economía, sin embargo existe un límite inferior que imponen los gobiernos de los países de la cantidad de salario que se le debe pagar a un trabajador que se ocupa en una jornada laboral completa de ocho horas. Este límite se considera el límite de subsistencia; es decir, el mínimo necesario para mantener con vida a una persona y cubrir sus necesidades más básicas. Este límite se conoce como el salario mínimo legal mensual que entro en vigencia desde el 01 de mayo del 2016 el monto de S/ 850.00 soles.

### 2.5.2. Factores constitutivos de salario

Los factores constitutivos de salario para el sector público difieren sustancialmente del sector privado en la base de liquidación para aportes parafiscales que se establece para cada sector.

Los emolumentos que deben ser tomados como factor salarial, para la asignación de los empleados públicos y privados son:

- **Los gastos de representación:** pago para el desarrollo de actividades ejecutadas en la representación de la institución a la cual están laboralmente vinculados.
- **La prima técnica:** reconocimiento económico para mantener el servicio del estado personal altamente calificado, en cargos de alta responsabilidad o superior especialización técnica.
- **El auxilio de transporte:** valor que se paga al trabajador para su desplazamiento desde su residencia hasta su sitio de trabajo.
- **La bonificación por servicios prestados:** reconocimiento al empleado que lleva más de un año desarrollando su labor para la misma entidad oficial.
- **Horas extras dominicales y festivos:** remuneración al trabajo realizado en horas adicionales a la jornada ordinaria diurna o nocturna o en días dominicales y festivos.
- **Recargo nocturno:** valor adicional que se paga al empleado por laborar en el horario comprendido entre las 10:00pm y las 6:00am del siguiente día.
- **Salario en especie:** constituye salario en especie toda aquella parte de la remuneración ordinaria y permanente que reciba el trabajador como contraprestación directa del servicio, tales como la alimentación, habitación o vestuario.

- **Jornales:** salario estipulado por días y pagadera por periodos no mayores de una semana, por el desempeño de actividades netamente transitorias que no pueden ser desarrolladas con personal de planta.

### **2.5.3. Pago por habilidades**

Para (Robbins, 2009) el pago por habilidades representa una alternativa al pago basado en el cargo que la persona ocupa. Se fijan los niveles de pago de acuerdo con las capacidades que poseen los empleados.

Es decir que si los empleados adquieren más habilidades y sepan más de las funciones que se les asigna, llegan a ser recursos más flexibles, ya que no son solo capaces de desempeñar roles múltiples, así el empleado desarrolla un conocimiento más amplio de los procesos laborales y con eso una mejor comprensión de la importancia de su contribución a la organización.

El pago basado en las habilidades también a la organización adaptarse rápidamente a los cambios técnicos del mercado, ya que al remunerar el desarrollo de las nuevas habilidades y conocimientos necesarios en un medio ambiente determinado, una organización transmite un claro mensaje a sus empleados: “El mundo está cambiando rápidamente y se espera que usted cambie al mismo ritmo, pero le compensaremos por el crecimiento que este cambio requiere”

### **2.5.3. Remuneración por competencias.**

(Chiavenato, 2009) Una competencia es un conjunto de habilidades, destrezas, conocimientos y características conductuales que, correctamente combinadas frente a una situación de trabajo, predicen un desempeño superior. Es aquello que distingue los rendimientos excepcionales de los normales y que se observa directamente a través de las conductas en la ejecución cotidiana del cargo.

Es decir, esta forma de remuneración es para el empleado que adquiere nuevas competencias dentro de la institución y eso es recompensado lo que resulta eficaz para cambiar las conductas y promover nuevas metas y estrategias empresariales.

(Chiavenato, 2009) El primer paso es identificar las competencias que generan valor para la organización y, que, por lo tanto, deben ser remuneradas. Esto incluye identificar las competencias específicas que se necesitan para respaldar la estrategia de la organización y que generan un valor económico agregado, es decir, es necesario alinear la misión, la visión los valores de la organización con las competencias que generan el más alto rendimiento del equipo.

Tenemos que identificar las competencias, luego verificarlas, la institución ve si esas competencias adquiridas son útiles e importantes para la organización ya que en un sistema de pago por competencia es imprescindible utilizar solo competencias sobresalientes. Una vez que las competencias han sido identificadas y verificadas, se pueden a empezar a relacionar con la remuneración y ver el aumento de acuerdo a la productividad que el empleado tiene en su periodo de trabajo.

#### **2.5.4. Los incentivos económicos.**

Son aquellos que se otorgan en dinero al trabajador; comprenden dos aspectos principales:

- La oportunidad que tiene el trabajador a una remuneración adicional, mediante un aumento a la producción.
- Dar el incentivo por medio de una ayuda monetaria al trabajador para que pueda satisfacer con desahogo sus gastos familiares y personales.

Entre los incentivos económicos más usuales podemos mencionar los siguientes:



### **2.5.5. Sistema de incentivos**

(Morales Llano, 2011) Estos son una forma más de motivación para los trabajadores y es esta, la que está considerada como más importante, ya que sus beneficios se traducen en dinero y es lo que más importa al trabajador económicamente hablando, mientras más dinero perciba, tanto más podrá aportar para solventar sus gastos familiares, tanto más podrá aportar para solventar sus gastos familiares, contribuyendo a un mayor bienestar de su familia.

Entre los sistemas de incentivos se encuentran comprendidos los siguientes:

- Destajo.
- Destajo con garantía mínima.
- Destajo diferencial.
- Destajo por grupos.
- Bonificación por grupo.
- Planes de premios.

### **2.5.6. Gratificaciones anuales.**

Estas gratificaciones son realmente incentivos cuando el monto que otorga la empresa a los trabajadores supera lo especificado en la ley. El empleado lo ve como una actitud altruista y positiva de la empresa, ayudándolo a este grandemente, sobre todo en la época que más lo necesita.

### **2.5.7. Incentivos de forma de compensación por salarios insuficientes.**

Constituyen las ayudas o prestaciones que las empresas conceden a sus trabajadores para cubrir las necesidades que el salario no alcanza a satisfacer: becas para los hijos de los trabajadores y para ellos mismos, ayuda de renta, de alimentación, etc.

### **2.5.8. Incentivos económicos basados en el equipo**

(Chiavenato, 2009) Las organizaciones han descubierto en el uso de equipos una estrategia eficaz para respaldar nuevos valores, conductas y metas. Los cambios son más eficaces si se producen a través de grupos multifuncionales y multidisciplinarios, ya que los equipos de trabajo son los medios para lograr el trabajo coordinado, dinámico y flexible que surge de la acción cara a cara entre sus miembros.

Por lo tanto, para que la formación de equipos de trabajo de los resultados esperados es fundamental la creación de estrategias de remuneración que estén sincronizadas y que respalden lo nuevos valores del equipo. Asimismo, necesitan de una estrategia que amplíe el objetivo más allá del rol y el rendimiento individual y que, al mismo tiempo remunere al personal por hacer más con menos supervisión.

En general, los incentivos a grupos alientan a los empleados para que sublimen sus metas personales en pos de los intereses de la empresa.

## **2.6. Factores Sociales De La Motivación**

Para (Villanueva y Gonzales, 2005) los beneficios son comúnmente entendidos como el componente no monetario de la compensación total, como son: las vacaciones, los seguros de vida y salud, los convenios, plan de retiro, entre otros. Estos elementos dependen, principalmente, del tipo de organización, el tipo de cargo y el nivel jerárquico.

### **2.6.1. La comunicación**

Según (Chiavenato, 2007) las personas no viven aisladas, ni son autosuficientes, pues se relacionan con otras personas, con sus ambientes mediante la comunicación. La comunicación organizacional es el estudio de procesos comunicacionales que tiene lugar dentro de los grupos sociales en torno a objetivos comunes.

Para (Robbins, 2009) la comunicación cumple cuatro funciones importantes en una organización y son:

- La comunicación sirve para controlar de varias maneras las conductas de los miembros.
- La comunicación fomenta la motivación al aclarar a los empleados lo que hay que hacer, que puede hacerse y como pueden mejorar.
- La comunicación como un medio de expresión emocional.
- La comunicación de información, que facilita la toma de decisiones.

### **2.6.2. Relaciones interpersonales**

(Definición ABC, 2016) Menciona que las relaciones interpersonales es uno de los fenómenos más importantes en la vida de cualquier ser humano: la socialización con sus pares en diferentes situaciones, circunstancias y características. Tal como lo dice su nombre, las relaciones interpersonales se caracterizan por darse entre dos o más personas, con aquellas que supone que un individuo interactúa con otro y por tanto, entra en su vida al mismo tiempo que deja que esa otra persona entre en la suya.

En la actualidad, las relaciones interpersonales son un factor muy importante en determinados ámbitos laborales en los cuales el trabajo en equipo o el desarrollo de una cartera propia de clientes son necesarios. Es por esto que aquellas personas con facilidad para relacionarse y socializar suelen ser mejores vistas para algunos puestos que aquellas que prefieren trabajar individualmente.

### **2.6.3. Interacción social**

(Edmond & Dominique, 1992) La interacción social aparece, de entrada, como un proceso de comunicación. Es cierto que podemos encontrar algunas situaciones en que hay interacción sin comunicación aparente: dos personas que no se conocen se

cruzan por un camino en el campo; cada uno percibirá la presencia del otro; esta percepción va a actuar sobre su comportamiento (quizás esbozaran una sonrisa, un gesto, un movimiento de la cabeza); no se intercambia ninguna palabra y sin embargo existe una forma elemental de interacción. Pero en la mayoría de las situaciones la relación entre dos o más individuos se traduce por una comunicación y concretamente por un intercambio de palabras.

#### **2.6.4. Estatus social**

(Hernandez & Tello, 2010) Pag. 10, Una de las nociones que ubica a los individuos en una organización social es el estatus, entendiendo por este la posición o prestigio social de una persona en su grupo o del grupo en la comunidad. También es el puesto que ocupa una persona o grupo en la estructura social, tal como los juzgue la misma sociedad. El estatus se puede determinar con base en los siguientes criterios:

- El grado de riqueza, que se valora no solo por la cantidad sino también por su procedencia; el dinero mal habido no proporciona prestigio; por ejemplo, un empresario goza de mayor prestigio, mientras que un narcotraficante tiene menor reconocimiento social en virtud de la procedencia de su fortuna.
- Nivel de instrucción: en países como México la educación marca mayores diferencias de estatus; se puede ser desde intelectual, profesionalista y técnico hasta tener solo la instrucción privada, en tal caso el reconocimiento social es menor que en los demás.
- Utilidad funcional: al individuo se le evalúa por su actividad en la sociedad, y si es de prestigio; por ejemplo, ser representante o jefe de manzana en tu colonia otorga mayor prestigio ante los demás.
- Caracteres biológicos: sexo: en algunas sociedades el hombre posee mayor estatus que la mujer como en ciertas regiones de nuestro país o

en sociedades islámicas (Iran, Arabia Saudita, etc.) donde la organización social tiene un carácter fuertemente patriarcal.

### **2.6.5. Reconocimiento**

(Aguado, 2013) Menciona que el reconocimiento profesional es su dimensión humana. Más allá de su valor instrumental para mejorar el desempeño organizativo existe una razón de base para resaltar su importancia: las personas necesitamos ser reconocidas. El reconocimiento de nuestro trabajo nos aporta autoestima y fuerza para lidiar con un entorno enormemente complejo. Nos ayuda a identificar nuestras fortalezas y a generar nuestro estilo personal.

El carácter del reconocimiento no es “instrumental”, sino una forma de mostrar a los demás (y a uno mismo) el valor de una persona. Porque es la persona la que es dueña de los comportamientos que le llevaron a ser reconocida.

Aquí están las cinco prácticas más destacadas de reconocimiento llevadas a cabo en el entorno organizacional:

- El jefe felicita personalmente a un empleado por un trabajo excepcional.
- El jefe escribe una nota personal sobre un buen rendimiento.
- La organización utiliza el desempeño como base para la promoción.
- El jefe reconoce públicamente a un empleado por un buen rendimiento.
- El jefe desarrolla reuniones para hacer equipo para celebrar éxitos individuales y/o grupales.

### **2.6.6. Beneficios sociales**

(Ministerio de trabajo y promoción del empleo, s.f.) Entre los beneficios sociales de carácter remunerativo tenemos los siguientes:

- Compensación por tiempo de servicios. La Compensación por Tiempo de Servicios – CTS, es el beneficio social que tiene por finalidad prever las contingencias o el riesgo que origina el cese laboral, tanto para el trabajador como para su familia.  
El Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 650 – Ley de Compensación por Tiempo de Servicios, aprobado por Decreto Supremo N° 001-97-TR, es el que regula el otorgamiento de este beneficio para los trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad privada, que laboran como mínimo 04 horas diarias.
- Vacaciones y descansos remunerados. Todo trabajador tenga derecho a treinta (30) días continuos de descanso vacacional por cada año completo de servicios, debe cumplir con los siguientes requisitos.
- Gratificaciones. La gratificación es un beneficio que percibe el trabajador del régimen laboral de la actividad privada, es decir, la Ley de Productividad y Competitividad Laboral, tanto el julio (fiestas patrias) como en diciembre (navidad)
- Participación en las utilidades. Consiste en la proporción de las utilidades de un negocio o de una empresa que le corresponda a cada uno de los propietarios
- Seguro de vida ley. Así, mediante la afiliación a una póliza de seguro de vida, la Compañía de Seguros se compromete a pagar, en caso que fallezcas, una suma de dinero (beneficio) a favor de las personas que elijas (beneficiarios).

#### **2.6.7. Seguro social.**

El Seguro Social de Salud o también conocido como EsSalud es la institución peruana de la seguridad social en salud, comprometida con la atención integral de las necesidades y expectativas de la población asegurada, con equidad y solidaridad hacia la universalización de la seguridad social en salud.

### **2.6.8. Trabajo en equipo.**

Trabajo en equipo es el trabajo hecho por varios individuos donde cada uno hace una parte, pero todos con un objetivo común. Es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya un compañerismo.

## **2.7. Factores Psicológicos De La Motivación**

Según (Werther, 2008) el individuo investiga dentro de sus propias aptitudes y conocimientos para determinar si se considera capaz de obtener o no algún resultado, analiza los recursos de que dispone, y evalúa el entorno, buscando un punto de referencia en otros frente al tema, por lo tanto, dependerá del grado de satisfacción referente el éxito alcanzado.

De allí la importancia de crear una cultura de resolución de "problemas", de satisfacción de necesidades, las necesidades humanas específicas cambian con el tiempo, y con cada persona, un motivo urgente hoy puede dejar de serlo mañana.

Un incentivo que puede servir en determinado momento, puede perder su fuerza después, un estímulo que dio resultado en alguien, puede no dar resultado en otro, por eso es necesario tener un banco de incentivos que concuerden con otros nuevos motivos. Estas características están en relación con las experiencias vividas y las expectativas de las personas, por lo que debemos pensar en dar un incentivo igual a todas las personas, cada individuo es diferente.

Para los motivos Psicológicos (Lahey, 1999) dice lo siguiente: "Los motivos Psicológicos son motivos que no están relacionados directamente con la supervivencia del individuo o de la especie. Son necesidades en el sentido de que la felicidad del individuo y su bienestar dependen de esos motivos. Incluso más que los motivos primarios, los motivos psicológicos varían considerablemente en el grado en que están influidos por la experiencia. Ya que una persona puede sobrevivir con un trabajo

mediocre, comer lo necesario, trabajar por tener lo necesario, pero puede no tener ese deseo de éxito que nos hace querer mucho más.

### **2.7.1. La satisfacción en el trabajo**

Se puede decir que la satisfacción en el trabajo es un motivo en sí misma, es decir, una actitud no una conducta, ya que, es la expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha. Es por eso, que la eliminación de fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización.

Según (Robbins, 2004) en la satisfacción del trabajo de las personas es importante considerar cuatro factores:

- Trabajo mentalmente estimulante. Las personas prefieren trabajos en los que se les dé la oportunidad de aplicar sus destrezas y capacidades y les ofrezcan tareas variadas, libertad y retroalimentación sobre su desempeño, promoviendo un estímulo intelectual.
- Remuneraciones equitativas. Las personas quieren esquemas de pagos y ascensos que les parezcan justos, claros y que respondan a sus expectativas, ya que, cuando se percibe que el salario es equitativo y que se basa en a las exigencias del trabajo, las capacidades intelectuales del individuo, así como también en los criterios salariales de la localidad, se sienten satisfechos, de igual forma se requiere un sistema de ascensos equitativos, que provoque oportunidades de ascenso y crecimiento personal, lo que lleva a mayores responsabilidades y, a una mejor posición.
- Condiciones laborales de apoyo, los empleados se interesan en su entorno laboral tanto por la comodidad propia como para facilitarse la realización de un buen trabajo.



- Compañeros que lo respalden. Las personas obtienen más del trabajo que el puro dinero o realizaciones materiales, ya que también satisface las necesidades de contacto social.

### **2.7.2. La actividad**

(Werther, 2006) señala que, Fridman y Havighurts, encontraron que gran cantidad de trabajadores gustan de su trabajo porque los mantiene ocupados y activos, les disgustaría no trabajar porque no sabrían que hacer con su tiempo libre. El hombre busca sentido en todo lo que hace, y esto se relaciona en forma compleja con la manera de utilizar las energías vitales. La inactividad continua parece más desagradable que el trabajo.

Desde esta perspectiva, las organizaciones empresariales deben procurar la participación activa de sus trabajadores.

### **2.7.3. Autoestima**

(Wilensky, 1961) encontró tres tipos de variables que se relacionan con la autoestima:

- Libertad relativa para actuar en el trabajo.
- Relativa autoridad y responsabilidad.
- Oportunidad de interacción social.

La opinión que el individuo tiene de sí mismo, es en muchos casos la función del trabajo, de la excelencia de su ejecución y de la forma como reconozca la sociedad la importancia de esa labor que está desempeñando.

### **2.7.4. Sentimiento de autorrealización.**

Según Maslow, "en general, la autorrealización se refiere al deseo de satisfacer el potencial más alto propio. En este nivel, el individuo que no aprovecha a plenitud sus

talentos y capacidades está descontento e intranquilo: un músico debe crear música, un artista debe pintar, un poeta debe escribir si ha de estar en paz consigo mismo, decía Maslow”

“Maslow definió a las personas autorrealizadas como individuos que están satisfaciéndose a sí mismos y realizando lo mejor de lo que son capaces de hacer”, y enlistó varias características que pueden agruparse en cuatro dimensiones clave: conciencia, honestidad, libertad y confianza”

#### **2.7.5. Adaptación al trabajo.**

La adaptación del puesto de trabajo consiste en eliminar barreras y modificar las condiciones del proceso de trabajo para que pueda ser realizado por un trabajador/a con discapacidad.

En la mayoría de los casos, los ajustes son mínimos y no suponen apenas costes. Por ejemplo, pueden consistir simplemente en una flexibilización de horario (para ir al médico, rehabilitación...) o en adaptaciones del espacio y del mobiliario.

La Ley de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal para las personas con discapacidad en su artículo 7 establece que: las Administraciones públicas competentes podrán establecer un régimen de ayudas públicas para contribuir a sufragar los costes derivados de la obligación de realizar ajustes razonables.

### **2.8. Factores Fisiológicos De La Motivación**

(Vazquez Muñoz, 2010) Menciona que las necesidades fisiológicas son las primeras necesidades que aparecen en el ser humano. Su satisfacción es fundamental para la supervivencia del individuo. Muchas de ellas son ignoradas por ser tan cotidianas, sin embargo, son la base de muchas actividades económicas, y si no pueden satisfacerse, ponen en peligro la vida del individuo.

Se corresponden con las carencias, y son:

- **Necesidad de movimiento.** Es básico para la vida, tanto en su dimensión inconsciente (funcionamiento de los órganos del cuerpo), como en su dimensión consiente (por ejemplo. Las extremidades).
- **Necesidad de aire puro.** La satisfacción de la necesidad de respirar se realiza de forma inconsciente, pero no por ello es menos importante.
- **Necesidad de alimentación.** Es una de las necesidades más evidentes, y se desdobra en la necesidad de nutrientes tanto sólidos como líquidos. No hace falta mencionar la importancia de esta necesidad en el mundo empresarial.
- **Necesidad de evacuación.** Tiene una dimensión menos social, y su función es la eliminación de desechos de la nutrición y de toxinas.
- **Necesidad de temperatura adecuada.** Es la necesidad de abrigo para ciertas zonas más frías, o de ventilación para otras zonas más cálidas.
- **Necesidad de descanso.** Esta función permite al organismo recuperar las energías que ha gastado durante el día y descansar tanto física como mentalmente.
- **Necesidad de sexo.** Si bien no se trata de necesidad que, de no satisfacerse ponga en peligro al individuo, a nivel social determina la supervivencia de la especie. Tiene gran importancia como motor de los individuos, lo que ha sido aprovechado como trasfondo de muchas campañas publicitarias.

### **3.1. Diseño de investigación**

El estudio pertenece a un diseño no experimental, pues no se ha construido ninguna situación experimental y tampoco se han manipulado las variables. El trabajo responde a un tipo transversal o transeccional porque se ha hecho un corte temporal y se ha aplicado el instrumento en un solo momento del estudio. Como nos guiamos del libro de Metodología de la investigación (Sampieri, 2010).

#### **3.1.1. Tipo de investigación**

El tipo de investigación de acuerdo a (Sampieri, 2010), es descriptivo porque busca especificar las propiedades, las características, y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos u objetos o cualquier otro fenomeno que se someta a un analisis, es decir unicamente pretende medir informacion de manera independiente o conjunta sobre los conceptos a las que se refiere. Se limitara a medir las dimensiones para posteriormente describirlas.

#### **3.1.2. Identificación de la Variable**

En el presente trabajo de investigación solo tiene una variable:

Variable: "factores motivacionales"

Dimensiones:

- ✓ Económicos.
- ✓ Sociales.
- ✓ Psicológicos.
- ✓ Fisiológicos.

### 3.1.3. Operacionalización de la variable

<i>VARIABLE</i>	<i>DIMENSIONES</i>	<i>INDICADORES</i>
<b>Factores motivacionales</b>	<b>Factores económicos</b>	• Remuneración Laboral – 1 pregunta
		• Pago por habilidades -
		• Remuneración por competencias.
		• Incentivos económicos.
		• Gratificaciones anuales.
		• Incentivos de forma de compensación por salarios insuficientes.
		• Incentivos económicos basados en el trabajo en equipo.
	<b>Factores sociales</b>	• Comunicación.
		• Relaciones interpersonales.
		• Interacción social.
		• Estatus social.
		• Reconocimiento.
		• Beneficios sociales.
		• Seguro social.
	• Trabajo en equipo.	
	<b>Factores psicológicos</b>	• Satisfacción con su trabajo.
		• Trabajo estimulante.
		• Actividad.
		• Autoestima.
		• Sentimiento de autorrealización.
		• Adaptación al trabajo.
• Necesidad de movimiento		

<b>Factores fisiológicos</b>	• Necesidad de aire puro.
	• Necesidad de alimentación.
	• Necesidad de temperatura adecuada.
	• Necesidad de descanso.

#### **3.1.4. Descripción del lugar de ejecución**

Clínica del Valle, ubicada en el Distrito de Juliaca, Provincia de San Román, Departamento de Puno. El distrito de Juliaca está ubicado en la parte norte de la provincia de San Román y al lado noroeste del lago Titicaca y a 35 Km. De ésta. El área geográfica del distrito de Juliaca ocupa la parte céntrica del departamento de Puno y la meseta del Collao. Debido a su importancia geoeconómica, 1926 Juliaca se integra a la Provincia de San Román como su capital.

#### **3.1.5. Población y muestra**

##### **Población:**

La población será conformada por todo el personal de las diferentes clínicas de la ciudad de Juliaca. (Sampieri, 2010) En su libro menciona muestra no probabilística de muestra de sujetos voluntarios.

##### **Muestra:**

La muestra corresponde al modelo no probabilístico de tipo intencional, tal como señala (Sampieri, 2010). Por criterio del investigador, se tomó a todos los trabajadores de la Clínica del Valle conformada por 20 tanto como el staff de médicos y personal administrativo, aquí el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino depende del proceso de toma de decisiones del investigador por lo tanto se trabajó con el total de los trabajadores de la clínica de valle.

### **3.1.6. Técnicas e instrumentos en la recolección de datos**

#### **3.1.6.1. Técnicas**

En el estudio se ha utilizado la técnica de la encuesta a la población objeto de estudio.

#### **3.1.6.2. Instrumentos**

En el estudio se ha utilizado el instrumento denominado “cuestionario”, con el propósito de recabar información y los datos requeridos consta de 26 preguntas y fue medido en la escala de Likert, de acuerdo a la variable de factores motivacionales y sus 4 dimensiones: económicos, sociales, psicológicos y fisiológicos.

La variable: “factores motivacionales” comprende de 26 ítems que están distribuidos en las siguientes dimensiones:

Factores económicos: del 1 al 7 ítem.

Factores sociales: del 8 al 15 ítem.

Factores psicológicos: del 16 al 21 ítem.

Factores fisiológicos: del 22 al 26 ítems.

#### **3.1.6.3. Fiabilidad del instrumento**

El método utilizado para comprobar la fiabilidad del cuestionario es el Alfa de Cronbach: el alfa es un coeficiente de correlación al cuadrado que, a grandes rasgos, mide la homogeneidad de las preguntas y para comprobar que efectivamente sus valores se aproximan, aplicando el SPSS, el valor de alfa de cronbach resulta 0,846.

#### 3.1.6.4. Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,846	26

#### 3.1.6.5. Validez del cuestionario

La validez del cuestionario se ha determinado por medio del juicio de expertos. Tres expertos de investigación de cada área, quienes validaron las preguntas adecuadas para identificar las relaciones de los recursos didácticos, el cuestionario y la consistencia del constructo de cada una de las dimensiones en el instrumento, y finalmente la consistencia semántica y gramatical. El instrumento fue validado por el Mg. Efrain Velasquez Mamani, Mg. Soledad Machaca Tito y Lic. Julio Samuel Torres Miranda.

#### 3.1.7. Plan de procesamiento de datos

##### 3.1.7.1. Obtención de datos primarios

Se aplicará la entrevista previamente semiestructurada llamada guía de entrevista con la cual obtendremos informaciones primarias sobre nuestro trabajo de investigación, para luego pasar a la observación directa.



### **3.1.7.2. Obtención de datos secundarios**

El estudio de tesis y libros con referencia al tema de investigación, revistas con artículos especializados en el tema, y artículos en internet, todo esto para el planteamiento del problema y los fundamentos teóricos de la investigación.

### **3.1.8. Análisis de Datos**

Para la obtención de datos utilizaremos un programa estadístico que será el SPSS 22, y así conseguiremos los resultados de la encuesta realizada a través de tablas de frecuencia absoluta y gráficos con su respectiva interpretación.

## CAPITULO IV

### 4.1. Resultados demográficos

Habiendo concluido el proceso de recolección de datos al personal de la clínica del valle en la ciudad de Juliaca, que fueron un total de 20 personas, se procesaron los datos mediante el paquete estadístico SPSS versión 22 en español, se obtuvieron los siguientes resultados.

Se muestra los niveles de cada factor que generan las diversas dimensiones de objeto de estudio de la presente investigación (en una forma global). Los resultados expuestos.

Las variables demográficas consideradas en este estudio son: edad del trabajador, área que desempeña, nivel de estudios, religión, género y condición del trabajador.

*Tabla 1.*

*Descripción de la información demográfica según edad del trabajador*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De 21 a 25 años	5	25,0
	De 26 a 30 años	10	50,0
	De 31 a 35 años	1	5,0
	De 36 a 40 años	2	10,0
	Más de 41 años	2	10,0
	Total	20	100,0

Según la tabla 1, De los 20 trabajadores encuestados: según edad del trabajador el 50% tienen edades entre 26 a 30 años, el 25% pertenece a las edades de 21 a 25 años, significa que los trabajadores que fueron encuestados predominan más entre las edades de 26 a 30 años.

*Tabla 2. Descripción de la información según área de trabajo que desempeña el trabajador.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Área Administrativa	4	20,0
	Área Médica	1	5,0
	Área de Enfermería	7	35,0
	Área de Obstetricia	1	5,0
	Otros	7	35,0
	Total	20	100,0

Según la tabla 2, De los 20 trabajadores encuestados: según área que desempeña el trabajador el 35% se desempeña en el área de enfermería como también el otro 35 % que se desempeña en otras áreas y el 20% se desempeña en el área administrativa.

*Tabla 3. Descripción de la información demográfica según nivel de estudio de cada trabajador.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bachiller	3	15,0
	Titulado	9	45,0
	Magister	1	5,0
	Especialista	7	35,0
	Total	20	100,0

Según la tabla 3, De los 20 trabajadores encuestados: según nivel de estudios de cada trabajador el 45% son titulados, el 35% de los trabajadores son especialistas en sus diferentes áreas.

*Tabla 4. Descripción de la información demográfica según religión del trabajador.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Adventista	8	40,0
	Católico	8	40,0
	Evangélico	4	20,0
	Total	20	100,0

Según la tabla 4, De los 20 trabajadores encuestados: según religión del trabajador el 40% son adventistas, como también el otro 40% son católicos y por último el 20% son evangélicos.

Tabla 5. Descripción de la información demográfica según género del trabajador.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	7	35,0
	Femenino	13	65,0
	Total	20	100,0

Según la tabla 5, De los 20 trabajadores encuestados: según género del trabajador el 65% son mujeres que laboran en la clínica y con un 35% son varones que laboran en la clínica del valle.

Tabla 6. Descripción de la información demográfica según condición laboral del trabajador.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Contrato a tiempo parcial	12	60,0
	Contrato a tiempo completo	1	5,0
	A plazo indeterminado	1	5,0
	Locación de servicios	6	30,0
	Total	20	100,0

Según la tabla 6, De los 20 trabajadores encuestados: según condición laboral del trabajador el 60% tienen un contrato a tiempo parcial y un 30% son por locación de servicios.

#### 4.2. Resultados del objetivo general

*Tabla 7. Factores motivacionales que presenta el personal de la clínica del valle, Juliaca - 2016*

Factores motivacionales	Puntos del Cuestionario	Porcentaje
Económico	443	24,26
Social	647	35,43
Psicológico	384	21,03
Fisiológico	352	19,28
Total	1826	100,00

Interpretación: En la tabla 7 presentada, muestra que los 20 colaboradores encuestados están de acuerdo en manifestar el factor motivacional en orden de importancia: en primer lugar, el Factor Social con un 35, 43%, Seguido del Factor Económico con un 24,26%, en tercer lugar, el factor Psicológico con un 21, 03% y por último el factor fisiológico con un 19,28%.

Luego de obtener los resultados sobre las afirmaciones del cuestionario acorde a los ítems, se hizo la sumatoria de cada factor calificada del cuestionario.

#### 4.3. Resultados del objetivo específico 1

En la tabla se muestra el nivel del factor económico en cuanto a la motivación del personal que trabaja en la clínica del valle.

*Tabla 8.*  
*Nivel de motivacion del factor económico del personal de la clínica del valle, Juliaca - 2016.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	15,0	15,0	15,0
	Medio	14	70,0	70,0	85,0
	Alto	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Interpretación: En la tabla 8, Se observa que de los 20 encuestados, un 70% afirma tener una motivación media sobre el factor económico, un 15 % da a conocer que tiene una motivación alta y por ultimo un 15% afirma tener una motivación baja.

#### 4.4. Resultados del objetivo específico 2

En la tabla se muestra la descripción del factor social en cuanto a la motivación del personal que trabaja en la clínica del valle.

*Tabla 9. Nivel de motivación del factor social del personal de la clínica del valle, Juliaca - 2016.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	15,0	15,0	15,0
	Medio	13	65,0	65,0	80,0
	Alto	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Interpretación: En la tabla 9, Se observa que de los 20 encuestados, un 65% afirma tener una motivación media sobre el factor Social, un 20 % da a conocer que tiene una motivación alta y por ultimo un 15% afirma tener una motivación baja.



#### 4.5. Resultados en relación al objetivo específico 3

En la tabla se muestra la descripción del factor Psicológico en cuanto a la motivación del personal que trabaja en la clínica del valle.

*Tabla 10. Nivel de motivacion del factor psicologco del personal de la clínica del valle, Juliaca - 2016.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	20,0	20,0	20,0
	Medio	11	55,0	55,0	75,0
	Alto	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Interpretación: En la tabla 10, Se observa que de los 20 encuestados, un 55% afirma tener una motivación media sobre el factor Psicológico, un 25 % da a conocer que tiene una motivación alta y por ultimo un 20% afirma tener una motivación baja.

#### 4.6. Resultados en relación al objetivo específico 4.

En la tabla se muestra la descripción del factor fisiológico en cuanto a la motivación del personal que trabaja en la clínica del valle.

*Tabla 11. Nivel de motivación del factor fisiológico del personal de la clínica del valle, Juliaca - 2016.*

Fisiologico1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	10,0	10,0	10,0
	Medio	14	70,0	70,0	80,0
	Alto	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Interpretación: En la tabla 11, Se observa que de los 20 encuestados, un 70% afirma tener una motivación media sobre el factor Fisiológico, un 20 % da a conocer que tiene una motivación alta y por ultimo un 10% afirma tener una motivación baja.

#### 4.7. Discusión de Resultados.

✓ En la presente investigación el objetivo general fue conocer los factores motivacionales del personal que después del análisis de los resultados y acorde al objetivo general se obtuvo de manera general que el factor social es la mayor motivación en el personal de la Clínica del Valle con un 35,43%, no existe hasta el momento una investigación que sea similar a las variables que presenta esta investigación, que trate de los factores económicos, sociales, psicólogos y fisiologías.

✓ De Acuerdo al objetivo específico 1, el nivel de motivación económica es media con un 70%, este resultado nos da a conocer que es importante la motivación a través de este factor ya que su remuneración tiene que estar acorde al grado de instrucción a las habilidades de cada uno, a su trabajo en equipo, es una manera de contribuir a su autorrealización, de manera profesional a mas grados de instrucción, más especializaciones, nuevas formas de trabajo en grupo, ser reconocido por ello mediante bonos, aumento de Salario, gratificaciones anuales.

Como se ve en la investigación de (Espinoza & Gallardo, 2006) "Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica" de la Psic. Valeria Bedodo Espinoza y Carla Giglio concluyen que las compensaciones en su concepción integral se relacionan con la motivación en el trabajo y que logran influir en la motivación de los empleados y muestran mejores desempeños.

✓ De acuerdo al objetivo específico 2, el nivel de motivación Social es media con un 65% , nos da a entender que se debe tener capacitación sobre la inducción de un colaborador al puesto que ingresara como también ser presentado a toda la institución, ser aceptado desde cargo inferior hasta el superior, desarrollar

nuestra necesidad de estima o de relación, es poder ser aceptado en el lugar de trabajo o ser reconocido públicamente por el buen desempeño que realiza en su cargo, todo ello hará que un colaborador este motivado socialmente en la institución y realizara un excelente trabajo.

En la investigación de (Cruz, 2011) "Influencia del clima Organizacional en la motivación del personal asistencial de enfermería medica quirurgica" de Maria Antonia Deza Cruz concluye que el objetivo es conseguir la excelencia en el cuidado del paciente, así como un nivel de eficacia y eficiencia, se requiere de una mejor capacitación para el desarrollo de su profesión y ofrecer un alto nivel de compromiso en la institución que laboran.

- ✓ De acuerdo al objetivo específico 3, el nivel de motivación psicológica es media con un 55%, nos da a conocer sobre las diferentes acciones culturales o recreacionales que la institución realiza para fomentar un buen descanso laboral y des estresarse. Como el trabajo es importante también ver que la familia con quienes vives en casa es importante realizas eventos para que la armonía de tu hogar se pueda ver reflejado en el trabajo al ser más eficiente más proactivo, ello también influenciara en la manera de autor realizarse tanto profesionalmente y como individuo en la sociedad.

En la investigación (Sanz, 2012) "La motivación laboral: estudio descriptivo de algunas variables" de Virginia Garcia Sanz, concluye que no solo la retribución económica es un elemento motivador para el alcance de los objetivos de la empresa, existe elementos motivadores más importantes como el salario emocional los colaboradores comentan que una buena motivación y un desempeño satisfactorio influyen positivamente en su desempeño laboral y a la par ellos se sientes satisfechos al obtener sus objetivos profesionalmente y se sientes a gusto.

- ✓ De acuerdo al objetivo específico 4, el nivel de motivación fisiológica es media con un 70%, se debe tener en cuenta varios factores del lugar de trabajo como la iluminación, ventilación, los espacios para moverse hasta el color de la infraestructura afecta en el desempeño laboral, este factor fisiológico debe ser nuestra mayor motivación porque se trata de satisfacer las necesidades básicas como ser humano, no tener un ambiente adecuado afectara en gran medida a nuestra salud y por ende afectara al desempeño de nuestro trabajo.  
En la investigación de Virginia Garcia Sanz, concluye que no sirve de nada retribuir económicamente a una persona si no está motivada y no desempeña su trabajo en la búsqueda de la consecución de los objetivos de la empresa.

## CAPITULO V

### 5.1. Conclusiones

Finalmente, de la descripción del problema, la interpretación y del marco teórico y analizando los datos obtenidos respondiendo así a nuestro objetivo general y específico, se arribó a las siguientes conclusiones:

- Se identificó los factores motivacionales del personal de la clínica del valle, Juliaca 2016. Fueron los factores económicos, factores sociales, factores psicológicos y factores fisiológicos, como resultado el factor social con un 35,43% influye en la motivación del personal de la Clínica del Valle, eso implica que el desempeño laboral depende mucho del factor social, para los colaboradores de la Clínica del valle el factor social es muy importante desde la inducción de su puesto de trabajo y en todo el tiempo que se desempeñan en su área respectiva.
- Se identificó que de los 20 encuestados en la Clínica del Valle, en el factor económico afirma tener un nivel medio de motivación con un 70%, es decir recompensar económica a su trabajo en equipo, es una manera de contribuir a su autorrealización, de manera profesional a mas grados de instrucción, más especializaciones, nuevas formas de trabajo en grupo, ser reconocido por ello mediante bonos, aumento de Salario, gratificaciones anuales.
- Se identificó que de los 20 encuestados en la Clínica del valle, en el factor social afirma tener un nivel medio de motivación social con un 65% es decir la parte social es muy importante dentro de los trabajadores así que se debe con capacitaciones con una psicóloga para que complemente y conforme bien los

equipos de trabajo, de igual manera el jefe de cada área debe de felicitar públicamente al mejor colaborador del mes así se sentirán motivados.

- Se identificó que de los 20 encuestados en la Clínica del Valle, sobre el factor psicológico afirma tener un nivel medio de motivación psicológica con un 55% es decir que los factores psicológicos son recreacionales y culturales divertirse hacer vida social con los demás trabajadores una reunión cada fin de mes o cada tres meses pero esa conexión de personas fortificaran una amistad entre ellos y eso ayudara en una buena relación en el trabajo.
- Se identificó que de los 20 encuestados en la Clínica del Valle, sobre el factor fisiológico afirma tener un nivel medio de motivación fisiológica con un 70%, es decir que los trabajadores deben estar en un lugar cómodo que tenga aire limpio y ventilado, como aquí es un lugar frígido tener cada trabajador un manta con que abrigarse o poner cerca una mesa con agua caliente y poder prepararse cualquier te, mate o café. También estar pendiente en su descanso físico ya que no podrán rendir bien en el trabajo sino descansan bien.

## 5.2. Recomendaciones

En base a la discusión de los resultados y obtención de conclusiones se realizan las siguientes recomendaciones:

- La clínica del valle debe de dar más énfasis en la parte de los trabajadores si ellos están bien motivados, Alegres con su trabajo por ende ellos mismo darán un mejor trato a los pacientes y como colaboradores de la clínica querrán ser fieles y quedarse mucho tiempo para seguir laborando en la clínica, entonces de acuerdo a ello debemos enfocarnos más en el personal que trabaja en la clínica ya que es parte fundamental para la clínica y su crecimiento como institución de calidad.
- En cuanto al factor económico no necesariamente tenemos que darles compensaciones, bonificaciones a todos los trabajadores, pero se puede llegar a consenso y practicar por ejemplo el empleado del mes y una pequeña bonificación al fin de mes y con eso lograríamos que los trabajadores se motiven en llegar temprano, mejorar su atención a los pacientes, realizar bien su trabajo, como persona en estos tiempos la parte económica es muy importante ya que necesitamos para el gasto familiar, etc.
- En cuanto al factor social debemos fomentar siempre el compañerismo, la empatía, la amistad ya que un grupo de trabajo consolidado siempre dará buenos resultados, podría haber una reunión social cada 3 meses festejando los cumpleaños de esos meses habrá un ambiente ya no de trabajo ahí podrán conocerse más, aprovechando ahí el gerente de la clínica mencione cualidades de sus trabajadores y motive agradeciéndoles a sus colaboradores por su gran ayuda.
- En cuanto al factor psicológico aquí tenemos que darnos cuenta que los colaboradores de la clínica también aspiran a crecer más profesionalmente, como clínica debemos comprometernos a ayudarlos a crecer profesionalmente, aprobarles permisos para su capacitación, traer de vez en cuando a un



especialista de un área específica y dar charlas a los trabajadores eso aumentara sus conocimientos y cambiara su forma de pensar se actualizara.

- En cuanto al factor fisiológico es el lugar donde una trabaja tiene que ser cómodo, limpio, que tenga buena luminosidad, la temperatura adecuada, todo eso influye en la conducta de la persona si se siente cómodo en su lugar de trabajo se sentirá feliz y le dará ganas de seguir trabajando, aquí como es un lugar frígido la gerencia debe gestionar mantas para cada personal una ropa más cómoda y caliente para trabajador o quizás brindar un lugar pequeño en donde pueda ubicarse una pequeña cafetera con tazas, algo pequeño pero que este siempre a disposición de los trabajadores.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Aguado, D. (4 de Abril de 2013). *Motivacion y Reconocimiento*. Obtenido de Motivacion y Reconocimiento: <http://www.iic.uam.es/rr-hh/motivacion-y-reconocimiento/>
- Chiavenato, I. (2007). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: McGRAW-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Cruz, M. A. (2011). Influencia del clima organizacional en la motivacion del personal asistencial de enfermeria medica quirurgica.
- Definicion ABC. (2016). *Relaciones interpersonales*. Obtenido de Relaciones interpersonales: <http://www.definicionabc.com/social/relaciones-interpersonales.php>
- Edmond, M., & Dominique , P. (1992). *La Interacción Social*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.
- Espinoza, V. B., & Gallardo, C. G. (2006). Motivacion laboral y compensaciones: una investigacion de orientacion teorica. Santiago, Chile.
- Flannery, T., Hofrichter, D., & Platten, P. (1997). *Personas, desempeño y Pago*. Argentina: Editorial Paidós.
- Garcia, D. C. (1999). *Gestion de Recursos Humanos*. Lima - Perú: Ministerio de Salud - Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud.
- Hernandez Martinez, M., & Tello Cadena, M. (2010). Estratificacion Social. *Sociologia I*, 28.
- Leon, W. A. (2013). Motivacion y satisfaccion laboral de los obreros de construccion civil: bases para futuras investigaciones. Lima, Perú.
- Ministerio de trabajo y promocion del empleo. (s.f.). *Normas laborales - Beneficios sociales*. Obtenido de Normas laborales - Beneficios sociales: <http://www.mintra.gob.pe/mostrarContenido.php?id=55>
- Morales Llano, J. (Febrero de 2011). *Incentivo laboral*. Obtenido de Incentivo laboral: [http://incentivolaboral.blogspot.pe/2011/02/tipos-de-insentivos\\_08.html](http://incentivolaboral.blogspot.pe/2011/02/tipos-de-insentivos_08.html)
- Pereira, M. L. (2009). Motivacion: Perspectivas Teoricas y algunas consideraciones de su importancia en el Ambito Educativo. *Revista Educacion*, 19.

- Reeve, J. M. (1994). *Motivacion y Emocion*. Mexico: McGRAW-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: D.R. © 2009 por Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Sampieri, R. H. (2010). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Sanz, V. G. (Junio de 2012). Motivacion laboral estudio descriptivo de algunas variables.
- Serra, D. D. (2008). *Psicologia de la motivacion*. Ciudad de la Habana, Cuba: Editorial Ciencias Medicas, 2008.
- Universidad Eafit. (2010). *Remuneración laboral*. Obtenido de Remuneración laboral: <http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/boletines/comercial-laboral/b7.pdf>
- Vazquez Muñoz, M. (2010). *La Pirámide de Necesidades de Abraham Maslow*. España. Obtenido de La Pirámide de Necesidades de Abraham Maslow.
- Villanueva, A., & Gonzalez, E. (2005). *Gestion en las Compensaciones*. Chile: Manual del participante.
- Werther, W. (2008). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: McGRAW-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Yzu, D. R. (15 de Junio de 2012). Administracion de Recursos Humanos en Clinicas y Hospitales. *Gestiopolis*, pág. 15.

ANEXO 1.

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
FACULTAD PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y  
CIENCIAS INTERNACIONALES

**CUESTIONARIO: FACTORES MOTIVACIONALES EN EL PERSONAL DE LA CLÍNICA DEL VALLE, JULIACA – 2016.**

El presente cuestionario tiene el propósito de recoger información para el desarrollo de la investigación, cuya temática es conocer los factores motivacionales. Para cuyo efecto, le agradecemos de antemano la veracidad de sus respuestas, pues así lo exigen la seriedad y la rigurosidad de la investigación.

**I. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA**

Marque con una **X** el número que corresponda a su respuesta:

**1. Edad del trabajador:**

De 21 a 25 años ( )                      De 36 a 40 años ( )  
De 26 a 30 años ( )                      Más de 41 años ( )  
De 31 a 35 años ( )

**2. Área que desempeña el trabajador:**

Área administrativa ( )                      Área de Obstetricia ( )  
Área Médica ( )                              Otros ( )  
Área de Enfermería ( )

**3. Nivel de estudios del trabajador:**

Bachiller ( )                              Especialista ( )  
Titulado ( )                                Otros ( )  
Magister ( )

**4. Religión del trabajador:**

Adventista ( )                              Evangélico ( )  
Católico ( )                                Otros ( )

**5. Género del trabajador:**

Masculino ( )                              Femenino ( )

**6. Condición laboral del trabajador:**

Contratado a tiempo parcial ( )      A plazo indeterminado ( )  
Contratado a tiempo completo ( )    Locación de servicios ( )

**II. INFORMACIÓN SOBRE LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN:**

FACTORES ECONÓMICOS, SOCIALES, PSICOLÓGICOS Y FISIOLÓGICOS Y SU INFLUENCIA EN LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL DE LA CLÍNICA DEL VALLE, JULIACA – 2016.

Cada ítem tiene cinco posibilidades de respuesta.

Marque con una X solamente un número de la columna correspondiente a su respuesta.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

	Ítems					
	<b>FACTORES ECONÓMICOS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Usted considera que la remuneración laboral es la fuente principal de motivación en los empleados.					
2	La clínica paga por las habilidades de un trabajador.					
3	En la Clínica existe remuneración por competencias.					
4	La clínica ofrece incentivos económicos a los trabajadores.					
5	Usted considera que la clínica ofrece gratificaciones anuales.					
6	La clínica ofrece incentivos de forma de compensación por salarios insuficientes.					
7	Existen incentivos económicos basados en el trabajo en equipo.					
	<b>FACTORES SOCIALES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8	Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo.					
9	Existe una buena relación interpersonal con tus compañeros de trabajo.					
10	Existe una buena interacción social con cada trabajador cuando inicia a laborar dentro de la clínica.					
11	Existe discriminación por el estatus social de cada trabajador de la clínica.					
12	Usted considera que hay reconocimiento por parte de cada jefe de área cuando realiza bien su trabajo.					

13	Se felicita públicamente al personal por un buen desempeño. (beneficio social)					
14	La clínica otorga seguro social para usted y familia.					
15	Existe dentro de la clínica un buen ambiente de trabajo en equipo.					
	<b>FACTORES PSICOLÓGICOS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	Siento satisfacción con el trabajo que realizo dentro de la clínica.					
17	La clínica cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar y tener un trabajo estimulante					
18	La clínica fomenta actividades culturales y recreacionales para el trabajador.					
19	Los jefes en la organización se preocupan por mantener elevado el nivel de la motivación del personal.					
20	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo de autorrealización.					
21	La clínica se preocupa que los trabajadores se adapten de una mejor manera al trabajo.					
	<b>FACTORES FISIOLÓGICOS</b>					
22	Considera que le lugar de trabajo tiene espacio suficiente para moverse y así realizar su actividad.					
23	Considera usted que en el lugar de trabajo existe un buena ventilación.					
24	La clínica proporciona un lugar donde poder alimentarse adecuadamente.					
25	Existe una temperatura adecuada en su lugar de trabajo.					
26	Usted siente que descansa adecuadamente.					

¡Muchas gracias por su colaboración!

ANEXO 2

Operacionalización de la variable

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>Factores motivacionales</b>	<b>Factores económicos</b>	• Remuneración Laboral
		• Pago por habilidades.
		• Remuneración por competencias.
		• Incentivos económicos.
		• Gratificaciones anuales.
		• Incentivos de forma de compensación por salarios insuficientes.
		• Incentivos económicos basados en el trabajo en equipo.
	<b>Factores sociales</b>	• Comunicación.
		• Relaciones interpersonales.
		• Interacción social.
		• Estatus social.
		• Reconocimiento.
		• Beneficios sociales.
		• Seguro social.
	• Trabajo en equipo.	
	<b>Factores psicológicos</b>	• Satisfacción con su trabajo.
		• Trabajo estimulante.
		• Actividad.
		• Autoestima.
		• Sentimiento de autorrealización.
• Adaptación al trabajo.		
<b>Factores fisiológicos</b>	• Necesidad de movimiento	
	• Necesidad de aire puro.	
	• Necesidad de alimentación.	
	• Necesidad de temperatura adecuada.	
		• Necesidad de descanso.

ANEXO 3

**Matriz de consistência**

**TÍTULO:** Factores motivacionales en el personal de la Clínica del Valle, Juliaca -2016.

<b>Título</b>	<b>Planteamiento del problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Diseño</b>	<b>Conceptos centrales</b>
<b>Factores motivacionales en el personal de la Clínica del Valle, Juliaca – 2016.</b>	<b>Problema General</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Tipo:</b>  Descriptivo	<b>Factores económicos</b>  <b>Factores sociales</b>  <b>Factores psicológicos</b>  <b>Factores fisiológicos</b>
	¿Cuáles son los factores motivacionales en el personal de la Clínica del Valle, Juliaca 2016?	Identificar los factores motivacionales en el personal de la Clínica del Valle, Juliaca 2016.		
	<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>		
	¿Cómo es el factor económico en el personal de la clínica del valle, Juliaca – 2016?	Describir el factor económico en el personal de la clínica del valle, Juliaca – 2016.		
	¿Cómo es el factor social en el personal de la clínica del valle, Juliaca – 2016?	Describir el factor social en el personal de la clínica del valle, Juliaca – 2016.		
	¿Cómo es el factor psicológico en el personal de la clínica del valle, Juliaca – 2016?	Describir el factor psicológico en el personal de la clínica del valle, Juliaca – 2016.		
¿Cómo es el factor fisiológico en el personal de la clínica del valle, Juliaca – 2016?	Describir el factor fisiológico en el personal de la clínica del valle, Juliaca – 2016.			



ANEXO 4

**Matriz instrumental**

**Título:** Factores motivacionales en el personal de la Clínica del Valle, Juliaca – 2016.

TITULO	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	FUENTES DE INFORMACION	INSTRUMENTOS
Factores motivacionales en el personal de la Clínica del Valle, Juliaca - 2016	Factores motivacionales.	Factores económicos	Usted considera que la remuneración laboral es la fuente principal de motivación en los empleados.	Trabajadores de la Clínica del Valle.	Cuestionario Encuesta
			La clínica paga por las habilidades de un trabajador.		
			En la Clínica existe remuneración por competencias.		
			La clínica ofrece incentivos económicos a los trabajadores.		
			Usted considera que la clínica ofrece gratificaciones anuales.		
			La clínica ofrece incentivos de forma de compensación por salarios insuficientes.		
		Factores sociales	Existen incentivos económicos basados en el trabajo en equipo.	Trabajadores de la Clínica del Valle	Cuestionario Encuesta
			Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo.		
			Existe una buena relación interpersonal con tus compañeros de trabajo.		
			Existe una buena interacción social con cada trabajador cuando inicia a laborar dentro de la clínica. Existe discriminación por el estatus social de cada trabajador de la clínica.		

	<p>Usted considera que hay reconocimiento por parte de cada jefe de área cuando realiza bien su trabajo.</p> <p>Se felicita públicamente al personal por un buen desempeño. (beneficio social)</p> <p>La clínica otorga seguro social para usted y familia.</p> <p>Existe dentro de la clínica un buen ambiente de trabajo en equipo.</p>		
<b>Factores psicológicos</b>	<p>Siento satisfacción con el trabajo que realizo dentro de la clínica.</p> <p>La clínica cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar y tener un trabajo estimulante</p> <p>La clínica fomenta actividades culturales y recreacionales para el trabajador.</p> <p>Los jefes en la organización se preocupan por mantener elevado el nivel de la motivación del personal.</p> <p>Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo de autorrealización.</p> <p>La clínica se preocupa que los trabajadores se adapten de una mejor manera al trabajo.</p>	Trabajadores de la Clínica del Valle.	Cuestionario Encuesta
<b>Factores Fisiológicas</b>	<p>Considera que le lugar de trabajo tiene espacio suficiente para moverse y así realizar su actividad.</p> <p>Considera usted que en el lugar de trabajo existe un buena ventilación.</p> <p>La clínica proporciona un lugar donde poder alimentarse adecuadamente.</p>	Trabajadores de la Clínica del Valle.	Cuestionario Encuesta

		Existe una temperatura adecuada en su lugar de trabajo.	
		Usted siente que descansa adecuadamente.	