



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Percepción del usuario respecto a la motivación de los trabajadores  
del Consultorio Clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE**

Maestra en Administración de Negocios - MBA

**AUTORA:**

Br. Vilma Urbay Avila

**ASESOR:**

Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales


Lima - Perú

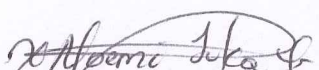
2018

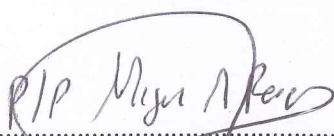
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **Urbay Avila Vilma**, cuyo título es: **""Percepción del usuario respecto a la motivación de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018""**.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 quince.

Lima, San Juan de Lurigancho 2 de Noviembre del 2018

  
.....  
Dr. Hugo Ricardo Prado López  
PRESIDENTE

  
.....  
Dra. Fátima del Socorro Torres Cáceres  
SECRETARIA

  
.....  
Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni



Elaboro

Dirección de Investigación

Revisó

Responsable del SGC



Aprobó

Vicerrectorado de Investigación

VOCAL

### **Dedicatoria**

El presente trabajo está dedicado a mis padres, por todo su apoyo, dedicación y velar por mi bienestar desde muy pequeña.

### **Agradecimiento**

A todos los docentes de posgrado de la universidad Cesar Vallejo en especial a los profesores del área de investigación por ofrecerme sus conocimientos y apoyo en todo momento para el desarrollo de la presente tesis. Gracias también a todas las personas que me ayudaron directa e indirectamente en la realización de esta tesis.

### Declaratoria de autenticidad

Yo, Br. Vilma Urbay Avila, estudiante del Programa de Maestría en Administración de Empresas - MBA de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI. N° 09561588 con la tesis titulada: "Percepción del usuario respecto a la motivación de los trabajadores del Consultorio Clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018"; declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 17 de agosto del 2018.

Firma.....

Br. Vilma Urbay Avila

DNI: 09561588

## Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial San Juan de Lurigancho presento la tesis titulada: Percepción del usuario respecto a la motivación de los trabajadores del Consultorio Clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de Maestra en Administración de Negocios – MBA

La presente investigación está dividida en VIII capítulos. El primer capítulo, está relacionado con la introducción donde se detalla los antecedentes, marco teórico, justificación, problema, hipótesis y objetivos. El segundo capítulo, se refiere al marco metodológico, el cual define la variable, operacionalización de variable, metodología, tipo de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. El tercer capítulo, está referido a los resultados a los cuales ha llegado la investigación. El cuarto capítulo. La discusión con los estudios revisados. El quinto capítulo, las conclusiones finales a las que se llegó en el presente estudio. El sexto capítulo, las recomendaciones que se hace en base a los resultados obtenidos de la investigación. El séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas consultadas. Finalmente, en el octavo capítulo, se incluyen a los anexos.

Señores Miembros del Jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por nuestra Universidad y merezca su aprobación.

Br. Vilma Urbay Avila

**Índice**

	<b>Páginas</b>
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Lista de contenidos	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del problema	54
1.5. Justificación del estudio	55
1.6. Hipótesis	56
1.7. Objetivos	56
<b>II. MÉTODO</b>	<b>58</b>
2.1. Diseño de investigación	59
2.2. Variable y operacionalización	60
2.3. Población y muestra	62
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	63
2.5. Métodos de análisis de datos	66
2.6. Aspectos éticos	67

<b>III. RESULTADOS</b>	68
3.1. Análisis descriptivo	69
3.2. Análisis inferencial	78
<b>IV. DISCUSION</b>	85
<b>V. CONCLUSIONES</b>	90
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	92
<b>VII. REFERENCIAS</b>	95
<b>VIII. ANEXOS</b>	102
Anexo A. Matriz de consistencia	103
Anexo B: Instrumentos de recolección de datos de la variable motivación	104
Anexo C: Certificación de validez de contenido del instrumento que mide motivación	108
Anexo D: Base de datos de la variable: motivación	120
Anexo E: Carta de presentación	124
Anexo F: Artículo científico	125



## Lista de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variable: motivación	62
Tabla 2. Población	63
Tabla 3. Niveles y rangos	65
Tabla 4. Validez del instrumento	65
Tabla 5. Análisis de fiabilidad por el coeficiente alpha de Cronbach para la variable percepción del usuario respecto a la motivación y sus dimensiones	66
Tabla 6. Percepción del usuario respecto a la motivación de los trabajadores del consultorio clínico Modern - local 1	69
Tabla 7. Percepción del usuario respecto a la motivación de los trabajadores del consultorio clínico Modern - local 2	70
Tabla 8. Percepción del usuario respecto a la motivación de los trabajadores del consultorio clínico Modern - local 3	71
Tabla 9. Percepción del usuario respecto a la motivación según local del consultorio clínico Modern	72
Tabla 10. Percepción del usuario respecto a la motivación intrínseca según local del consultorio clínico Modern	73
Tabla 11. Percepción del usuario respecto a la motivación extrínseca según local del consultorio clínico Modern	74
Tabla 12. Percepción del usuario respecto a la motivación trascendental según local del consultorio clínico Modern	76
Tabla 13. Pruebas de normalidad	77
Tabla 14. Interpretación del coeficiente de correlación	78
Tabla 15. Rangos para la prueba de hipótesis general	79
Tabla 16. Estadísticos para la prueba de hipótesis general	79
Tabla 17. Rangos para la prueba de hipótesis específica 1	80
Tabla 18. Estadísticos para la prueba de hipótesis específica 1	80
Tabla 19. Rangos para la prueba de hipótesis específica 2	82
Tabla 20. Estadísticos para la prueba de hipótesis 2	82
Tabla 21. Rangos para la prueba de hipótesis específica 3	83
Tabla 22. Estadísticos para la prueba de hipótesis 3	84

## Lista de figuras

Figura 1. Pirámide de la motivación de a.h. Maslow	33
Figura 2. Tipos de motivación según la teoría de McClellan	35
Figura 3. Teoría de Erg de C. Alderfer	36
Figura 4. Los tipos de teorías de motivación	37
Figura 5. Percepción del usuario respecto a la motivación de los trabajadores del consultorio clínico Modern - local 1	69
Figura 6. Percepción del usuario Respecto a la motivación de los trabajadores consultorio clínico Modern - local 2	70
Figura 7. Percepción del Usuario respecto a la motivación de los trabajadores del consultorio clínico Modern - local 3	71
Figura 8. Percepción del usuario respecto a la motivación según local del consultorio clínico Modern	72
Figura 9. Percepción del usuario respecto a la motivación intrínseca según local del consultorio clínico Modern	73
Figura 10. Percepción del usuario respecto a la motivación extrínseca según local del consultorio clínico Modern	75
Figura 11. Percepción del usuario respecto a la motivación trascendental según local consultorio clínico Modern	76
Figura 12. Diagrama de Kruskal – Wallis para la prueba de hipótesis general	79
Figura 13. Diagrama de Kruskal – Wallis para la prueba de hipótesis específica 1	81
Figura 14. Diagrama de Kruskal – Wallis para la prueba de hipótesis específica 2	82
Figura 15. Diagrama de Kruskal – Wallis para la prueba de hipótesis específica 3	84

## Resumen

La presente investigación titulada percepción del usuario respecto a la motivación de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018, tiene por objetivo identificar la percepción del usuario respecto a la motivación de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018.

El método en la presente investigación fue el hipotético deductivo, de diseño no experimental con nivel descriptivo comparativo, la población ha estado conformada por 120 usuarios de los consultorios Modern, del cual se tomó el total de la población para la aplicación del instrumento variable motivación (22 ítems), para determinar la confiabilidad del instrumento se utilizó el alfa de Cronbach obteniendo un coeficiente de 0.904, demostrando que el instrumento es confiable y que se puede proceder a procesar los datos para hallar los resultados pertinentes a la investigación, llegando a la conclusión con referencia del objetivo general.

Se concluyó que no existen diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios sobre la motivación trascendental de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018, como se demuestra con los resultados estadístico de la prueba de Kruskal Wallis, en donde el valor de sig = 0.858 > 0.05.

**Palabras claves:** Motivación, intrínseca, extrínseca y trascendental

### Abstract

The present research entitled user perception regarding the motivation of the workers of the Clinic Clinic Modern of San Juan de Lurigancho, 2018, aims to identify the user's perception regarding the motivation of the workers of the Clinic Clinic Modern de San Juan de Lurigancho , 2018.

The method in the present investigation was the hypothetical deductive, of non-experimental design with a comparative descriptive level, the population was made up of 120 users of the Modern offices, from which the total of the population was taken for the application of the variable motivation instrument ( 22 items), to determine the reliability of the instrument, Cronbach's alpha was used, obtaining a coefficient of 0.904, demonstrating that the instrument is reliable and that the data can be processed to find the results pertinent to the investigation, reaching the conclusion with reference to the general objective.

It was concluded that there are no significant differences in the perception that users have about the transcendental motivation of the workers of the Clinical Clinic Modern of San Juan de Lurigancho, 2018, as demonstrated by the statistical results of the Kruskal Wallis test, where the value of  $\text{sig} = 0.858 > 0.05$ .

Keyword: Motivation, intrinsic, extrinsic and transcendental

## **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1. Realidad problemática

En la actualidad muchos consultorios clínicos que no realizan actividades o destinan muy pocos recursos para mantener el personal motivados, a pesar que siempre se ha dicho que el talento humano es lo más importante que tiene una determinada organización.

La motivación es el eje fundamental del desarrollo para las generaciones futuras y de las que están formando, por lo tanto, se requiere que el consultorio clínico Modern este imbuido de capacitaciones psicológicas, pedagógicas y morales para desempeñarse como un buen consultorio clínico. Además, se debe de estar comprometidos con un enfoque avanzado y así afrontar con eficiencia las trabas de manera conjunta e integral para lograr un buen desempeño competitivo.

Los primordiales problemas que refieren los trabajadores son el alto nivel de estrés, conflictos interpersonales, frustraciones y poco a nulo desarrollo profesional en la clínica. Las causas traen como consecuencias un personal frustrado.

La Motivación es un proceso que direcciona, activa, dinamiza y mantiene la conducta de las personas hacia la realización de objetivos diseñados. Por ello, en el espacio laboral es importante conocer las causas que estimulan la acción humana, pues, mediante el manejo de la motivación, entre otros elementos, los administradores pueden ejecutar estos principios a fin de que su organización funcione óptimamente y los miembros de esta, se sientan más complacidos (López, 2010).

El autor considera que para entender la acción humana es necesario un mínimo conocimiento de la motivación, describir exactamente este concepto de motivación es difícil, dado que se ha utilizado en muchos sentidos. De manera general, motivo es todo aquello que impulsa a la persona a actuar de determinada manera o que da origen por lo menos, a un determinado estilo, a un determinado comportamiento.

De acuerdo a Stephen, Robbins (citado por González, 2006) nos enunciaron que: La motivación es la destreza que tenemos los seres humanos para laborar arduamente y obtener metas institucionales, pero ello nos conduce a la búsqueda del contentamiento de

una necesidad propia. Es así que aquí se puede valorar el concurso de los dos tipos de motivación la interna y la externa, esta última agitada por los objetivos organizacionales y la primera por las propias motivaciones internas de compensar una necesidad.

La motivación es un factor emocional básico para el ser humano y para cualquier profesional, estar motivado significa realizar las tareas cotidianas sin apatías y sin un esfuerzo adicional, aunque para unos el trabajo o las actividades de todo orden pueden representar una carga.

La misión del consultorio clínico Modern es contribuir al crecimiento de sus usuarios, apoyar desde los espacios estructurados para la enseñanza sistemática, el desarrollo integral de las personas. Su función es evaluar y asistir en el proceso por el cual los usuarios desarrollan sus problemas, enfermedades, etc. Enmarcados dentro de un comportamiento, individuales y sociales.

La motivación tiene por objetivo estimular a las personas de manera positiva y se utiliza para conseguir destacar los altos estándares de la ocupación laboral. Ello es esencial para que una organización perdure en un mundo crecidamente profesional (Chiavenato, 1999).

Dentro del punto de vista del autor, la motivación puede ser cualquier estímulo externo que impulse al empleado a trabajar con entusiasmo. Obedece de que las personas asuman objetivos claros, desarrollen la automotivación, y que sus jefes premien sus esfuerzos con recompensas satisfactorias, justas y oportunas, que los gerentes apoyen los medios y condiciones para que puedan lograr el cumplimiento de objetivos personales y organizacionales.

Es ventajoso que se entienda que la actividad laboral tiene múltiples factores en el mismo, como pueden ser factores motivacionales, bastante conocidos, o las exigencias de fuerzas ambientales que puedan estar incidiendo en su desempeño.

Un buen desempeño profesional del personal de la clínica, de igual manera cualquier otro profesional, puede determinarse desde lo que sabe y pueda realizar, como desde la manera como realiza, desempeña y desde los resultados de su labor.

En conclusión, los conocimientos, productos de capacitaciones, formaciones, de procesos de motivación, experiencias e incluso el propio sistema, no se encuentran ordenados; un buen número de trabajadores, conocen solo de manera parcial o incluso desconocen sus procedimientos de trabajo, lo que más de una ocasión ha causado inconvenientes en los procesos productivos o servicios internos. Pero nos hemos centrado en analizar, desarrollar y gestionar sus intangibles como lo es su capital intelectual.

En el consultorio clínico Modern, existen problemas de esta índole debido a que los trabajadores no son capacitados constantemente debido a problemas económicos, básicamente problemas de presupuesto lo que reduce su fuerza para competir en el mercado. Debido a estos problemas se afecta la productividad y la eficiencia, más si vemos que los medicamentos a vender son de baja calidad reduciendo así las utilidades. La motivación en el consultorio clínico Modern es una nueva etapa de incluir el conocimiento desde la dirección de la empresa hasta el personal que efectúa la parte operativa, facilitando la creación, almacenamiento, transferencia y aplicación de los conocimientos de la empresa.

En base a los problemas encontrados es que el presente informe de tesis tiene por objetivo principal comparar la percepción que tienen los usuarios respecto a la motivación de los trabajadores del consultorio clínico Modern de SJL, 2018.

## **1.2. Trabajos previos**

En la presente pesquita se citarán los siguientes antecedentes con carácter internacional, nacional y local, con mención a las variables y metodología empleada en la tesis.

### **Trabajos internacionales**

Zavala (2014), presenta una tesis que tuvo por objetivo diseñar un instrumento de medición y la detección de diferencias significativas en la motivación y satisfacción laboral. El método empleado fue mixto. El diseño mixto que utilizo es de enfoque cuantitativa y cualitativa, la muestra seleccionada fue de 58 empleados pertenecientes al centro de



servicios compartidos de una compañía embotelladora de bebidas ubicado en la delegación Cuauhtémoc del distrito federal, México. Los resultados muestran que la motivación, en el factor organización, dirección y gestión de la compensación, 60.34% muestra motivación alta. En la supervisión y capacitación profesional, 62.07% muestra motivación alta. En el compañerismo, logro y estabilidad laboral, 60.34% muestra motivación alta. En el progreso y reconocimiento, 63.79% muestra motivación alta. En la cantidad de trabajo y condiciones ambientales, 65.52% manifiesta motivación alta. En el trabajo en equipo y valores morales, 84.48% muestra motivación alta, en la variedad de trabajo y servicio social, 70.69% presentan motivación muy alta. En el trabajo e independencia, 44.83% indican motivación alta. En el trabajo y toma de decisiones, 46.55% indican motivación alta. En cuanto a la autoridad y trato personal, 58.62% manifiesta motivación alta. Se concluye que la población de estudio manifiesta niveles de motivación y satisfacción laboral altos o muy altos y que existe homogeneidad en la percepción de la motivación y satisfacción laboral, pero sería importante que, a pesar de que se manejan niveles altos o muy altos de motivación y satisfacción laboral en la organización, se reforzaran las estrategias de reconocimiento al desempeño de los colaboradores para seguir manteniendo la motivación elevada y no caer en situaciones difíciles de manejar en tiempos futuros.

Febles (2016), nos presenta una tesis que tiene por propósito identificar los factores que dificultan el logro de los objetivos y las metas de los docentes de las instituciones educativas. Del mismo modo, la metodología fue de diseño no experimental, con un tipo de estudio descriptivo correlacional. Enríquez (2014). La muestra de esta investigación se seleccionó de forma aleatoria, utilizando un procedimiento de doble estratificación de las escuelas por niveles. Esta muestra fue de un total de 64 escuelas del distrito de Ponce, Puerto Rico. Se concluye que en su investigación no existen diferencias estadísticamente significativas entre los niveles de motivación extrínseca e intrínseca que muestran los maestros de las escuelas elementales, intermedias y superiores. De acuerdo a los resultados expresados por los docentes, las prácticas de liderazgo del director tienen una dependencia débil estadísticamente con la motivación extrínseca e intrínseca de los docentes, finalmente se determinó que si existía relación entre las variables.

Enríquez (2014), presenta su tesis en la cual su objetivo fue establecer si la motivación influye en el nivel de desempeño de los empleados del instituto de la visión en

México, la investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, explicativa, correlacional, de campo y transversal. La población para esta investigación estuvo conformada por 88 empleados del instituto de la visión Montemorelos, 25 del instituto de la visión Ensenada, 51 instituto de la visión Tabasco, dando un total de 164 empleados. La investigación se basa en varios autores. Se concluye que el grado de motivación tiene una influencia positiva y significativa en grado fuerte en el desempeño laboral de los empleados. En tal sentido, se afirma que entre mayor sea el grado de motivación, mayor y mejor será el desempeño de los empleados. De acuerdo al nivel académico y área de trabajo, se encontró que el nivel de motivación de los empleados cualquiera fuera su nivel académico y área de trabajo su motivación fue muy buena. En cuanto al género, edad y tipo de empleado, ninguno de ellos presentó aspectos diferentes a la percepción del grado de motivación, lo mismo pasó en relación a los años de labor. El grado de motivación laboral tiene una influencia positiva y significativa en grado fuerte en el desempeño laboral de los empleados. Se puede afirmar que entre mayor sea el grado de motivación mayor será el desempeño laboral de los empleados.

### **Trabajos nacionales**

Romero (2018) en su tesis tuvo como objetivo determinar la dependencia entre la motivación del beneficio académico y el provecho académico en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Física. Se utilizó el diseño descriptivo correlacional, para lo cual usó una muestra aleatoria estratificada de 106 estudiantes de los cinco años académicos que reunían los criterios de selección, se les aplicó el cuestionario de motivación, que fue implantado como base las escalas de motivación de logro y deseabilidad, de igual manera los resultados observados muestran que del 100% de los encuestados el 35.85% muestran una alta motivación del logro académico, 28.30% presenta regular motivación de provecho académico y 35.85% de encuestados presenta una baja motivación del logro académico. Solo el 4.72% de la muestra tiene un beneficio académico alto, 53.77% tienen un rendimiento académico regular y 41.51% de la muestra tiene un rendimiento académico bajo. De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que existe una íntima correlación entre las variables motivación del logro académico y el rendimiento académico en la población estudiada.

Remón (2013), en su tesis tuvo como objetivo general encontrar existencia de relaciones específicas entre las dimensiones y área del clima social familiar y motivación académica en los estudiantes ya mencionados. El tipo de investigación que se empleó en esta pesquita de tipo correlacional, la población de esta investigación lo integran escolares de los niveles socio-económicos medio (segmento B), bajo superior (segmento C) y bajo inferior (segmento D) que cursan el 3er. y 4to. año de educación secundaria en el año 2012, en los colegios particulares, estatales y religiosos de Lima metropolitana que están ligados a los asociados del consorcio de centros educativos católicos. Se concluye en que si existe relaciones significativas y directas entre la dimensión relaciones del clima social familiar y la motivación académica, sobre todo la motivación académica intrínseca y todos sus subtipos. Las variables del clima social familiar también se relacionan significativamente y de manera directa con dos subtipos de motivación académica extrínseca de identificación y de regulación interna; así mismo se relacionan significativamente, pero de manera inversa con la desmotivación.

Paredes (2017) el objetivo general de la tesis fue determinar la relación entre las variables motivación y desempeño laboral en el departamento de patología cínica HNHU. También tuvo como metodología el hipotético deductivo, tipo básico, el diseño fue no experimental, correlacional- transversal, con enfoque cuantitativo y muestreo no probabilístico de 91 personas. Finalmente llega a los siguientes resultados: la percepción del personal de la clínica con respecto a la motivación se obtuvo que 23.1% de los tecnólogos médicos tienen una motivación regular, los técnicos fue del 30.8%, la motivación es adecuada. En las respuestas obtenidas de las dimensiones del desempeño laboral se tiene que los resultados fueron altos. En la dimensión relaciones humanas fue de 98.9%, calidad de trabajo fue de 70.3%, en iniciativa fue de 46.2% y en la dimensión logro de metas se obtuvo el 38.5%. Se concluye que la correlación es significativa entre la motivación con el desempeño laboral del personal, la motivación, la calidad de trabajo en el personal y la iniciativa en el personal. No existe relación significativa entre la motivación y las relaciones humanas del personal. Se puede afirmar que las variables motivación y desempeño laboral del personal de la clínica del HNHU tienen una relación positiva ya que a mayor motivación es mayor el desempeño laboral.

Sajamí (2015) esta tesis tuvo como objetivo establecer la relación entre la motivacional del personal y la calidad de atención al usuario en la municipalidad provincial de Lamas, 2015, el tipo de investigación descriptiva correlacional. De acuerdo a los resultados obtenidos se indica que la motivación extrínseca fue 34% aceptable, el mismo resultado fue para la motivación intrínseca, 40% de los clientes consideró como aceptable la capacidad de respuesta de los empleados de la Municipalidad, 50% considera aceptable el conocimiento que transmite los empleados, 40% considera aceptable la empatía mostrada por los empleados, 43% considera aceptable la calidad de atención en el servicio. Se concluye que existe relación lineal, directa y significativa entre la motivación laboral y calidad del servicio, por lo que, a mayor motivación laboral, mayor calidad del servicio demostrado con la aplicación de la prueba de hipótesis de Spearman. Se destaca que aspectos de mayor satisfacción son las relacionadas con el ambiente físico del trabajo, además de la relación que tienen los trabajadores con sus respectivas jefaturas; y los aspectos de menos satisfacción están relacionados con la necesidad de incentivos por la productividad en el trabajo y por las actitudes que se presentan entre compañeros de trabajo.

Sulca (2015) el objetivo general de la tesis fue determinar de qué forma las estrategias de motivación impacta en la efectividad de las comisarías de la policía nacional del Perú. Lima Cercado. 2013. La investigación según su enfoque fue cuantitativa, aplicada, descriptiva y explicativa y de diseño no experimental – transversal. Su población ha sido de 143 efectivos policiales que laboran en la SEINCRISs de las comisarías de la división policial lima cercado. Se concluye que las estrategias de motivación tienen un impacto escaso sobre la efectividad de las comisarías, por lo tanto, quedó demostrado que existe relación directa y moderada entre motivación y efectividad. Los frutos obtenidos por los integrantes de la policial influyen muy poco en la efectividad de las comisarías de la organización policial, por cuanto la prueba de hipótesis ha demostrado que la correlación entre el factor motivador y el proceso operativo es directa, pero de nivel bajo. Aún no muestra suficiente la atribución de la política administrativa de la organización policial sobre la efectividad de los servicios prestados, ya que la prueba de hipótesis factor higiene con el proceso operativo es correlacional mente directa, pero de nivel moderado. Falta de sostenible atención de remuneración, logística y de bienestar a la policía nacional por los gobiernos de turno; debilitamiento de las normas legales frente a la

evolución disociadora de los delitos y faltas que influyen negativamente en el cumplimiento de sus funciones y atribuciones consagradas en la constitución política, son las principales causas de la desmotivación y falta de calidad de los servicios de seguridad pública.

### 1.3. Teorías relacionadas al tema

La motivación de las resoluciones judiciales

Florencio Mixán Mass

Profesor de la universidad nacional de Trujillo – Perú

Debate penal, n° 2, mayo –agosto 1987, Perú, p. 193 – 203

Carácter normativo de la motivación de las resoluciones.

Desde el punto de vista deóntico, específicamente desde el punto de vista del deber-ser jurídico, la motivación de las resoluciones judiciales constituye un deber jurídico, instituido por la norma jurídica de máxima jerarquía en el ordenamiento jurídico nacional.

La demostración del aserto precedente está dada por la prescripción prevista en la parte pertinente del art. 233 de la constitución política del Perú. Su finalidad es servir como una de las garantías de la administración de justicia. De modo que, concretizada que fuere el supuesto de tener que expedir una resolución judicial, el Juez que la debe expedir asume, ipso jure, el deber de motivarla adecuadamente.

Aquella parte de la proposición jurídica constitucional citada es la siguiente:

“Artículo 233.-Son garantías de la administración de justicia: 4.-La motivación escrita de las Resoluciones, en todas las instancias, con mención expresa de la ley aplicable y de los fundamentos en que se sustenta”.

Lamentablemente, en la práctica, es un deber susceptible de ser infringido. Pero, a la vez, es Necesario tener presente que la infracción de un deber jurídico trae consigo la correspondiente Sanción también, jurídica. En este caso el concepto "motivación" adquiere la categoría de operador deóntico.

**La conducta objeto del deber jurídico de motivar.**

La conducta objeto del deber jurídico de motivar consiste en el acto de concretizar por el juez la fundamentación racionalmente explicativa de la resolución a expedir.

Desde el punto de vista del lenguaje enunciativo, viene al caso citar la acepción pertinente que el diccionario de la lengua española asigna a la palabra motivación. Esa acepción que elegimos, entre otras, es la de: "Acción y efecto de motivar". A su vez, también según el citado diccionario, la palabra motivar tiene como una de sus significaciones la de: "Dar o explicar la razón o motivo que se ha tenido para hacer una cosa".

La acepción enunciativa transcrita es la pertinente para referirse a la conducta debida que, como realidad óptica, debe concretarse como acto consciente, coherente, lúcido y con claridad explicativa. De modo que, esa conducta debida debe manifestarse en una argumentación idónea de la resolución a expedir, a emitir.

Esa argumentación constitutiva de la motivación, -por prescripción imperativa de la Constitución- debe constar siempre por escrito. Aún en el supuesto de la eventual emisión oral de alguna resolución interlocutoria o uno de mero trámite, por ejemplo, durante el juicio oral u otra diligencia, siempre será documentada por escrito, esa documentación comprenderá tanto los fundamentos como el sentido de la resolución expedida.

El sujeto obligado a motivar sus resoluciones debe internalizar la idea de que es indispensable el manejo concurrente y convergente de varios requisitos y condiciones ineludibles para la motivación consistente de las decisiones jurisdiccionales. Algunas de ellas puntualizamos a continuación:

Constitución política del Perú, edición oficial, Lima-Perú, 1979. Constitución de 1920 art. 154 y art. 227 de la constitución de 1933.

Diccionario de la lengua española, vigésima edición, t. II, editorial espasa calpe, Madrid, 1984.

Jueces de paz no letrados. El cuento de la vaca y la injusticia, por Diego García Sayán en el diario la república, 24 de mayo 1987, Lima-Perú.

### **Aplicación de un nivel adecuado de conocimientos.**

Todo acto procesal es un acto consciente. Una resolución judicial es un acto procesal. Por tanto, su emisión debe basarse en la aplicación cuidadosa del conocimiento pertinente. Una motivación requiere de la aplicación de conocimientos de índole objetiva (de contenido fáctico) y jurídica.

Es bueno recordar que el conocimiento de la realidad objetiva se desarrolla mediante niveles interactuantes: nivel sensorial que se adquiere por mediación funcional de los analizadores (Sentidos). El nivel de conocimiento empírico comprende los procesos cognoscitivos como sensación, percepción y representación. En cambio, el nivel lógico (abstracto) del conocimiento está constituido por las formas del pensamiento: concepto, juicio, raciocinio, razonamiento, hipótesis y teoría, las que permiten alcanzar una mayor profundidad en el conocimiento cualitativo de aquello que es objeto de la actividad cognoscitiva. Entre ambos niveles del conocimiento se cumple una necesaria función de interrelación.

Sin embargo, no es imposible, sino hasta frecuente, constatar que muchos investidos de la potestad jurisdiccional, a pesar de tener instrucción superior (de haber egresado de la facultad de derecho) no están en condiciones de diferenciar con nitidez, por ejemplo, entre lo que es una sensación y una percepción, ni menos recuerdan siquiera los diversos tipos de inferencias y las correspondientes reglas e incluso permanecen desactualizados en lo concerniente a conocimientos jurídicos; etc. En tal situación deplorable les resultará difícil poder argumentar con rigor una resolución judicial. Para subsanar tales deficiencias hace falta que el Estado diseñe una política de reactualización, profundización e innovación de conocimientos de los funcionarios judiciales que lo requieran.

El conocimiento jurídico especializado que se requiere debe ser permanentemente reforzado por los de nivel filosófico, lógico y los correspondientes a las áreas de las ciencias naturales y sociales que resulten pertinentes para una idónea fundamentación de la

solución del caso sub-judice. No se trata de que el magistrado sea un omnisapiente, sino, adecuadamente especializado en el área jurídica que le toca desempeñarse y convenientemente informado en asuntos de cultura general como Complemento necesario para un desempeño idóneo. Las explicaciones especializadas desde el punto de vista científico, técnico, le serán proporcionados, en el modo y forma de ley, por los peritos; pero, para no ser manipulado debe tener su propia y conveniente información al respecto y así poder otorgarle veracidad o no a dichos (p. 196) dictámenes en función del contexto de lo actuado en el proceso. Además, jugarán papel importante las reglas de la experiencia individual y social pertinentes para el caso.

La prescripción constitucional citada tiene al acierto de exigir la concurrencia y convergencia de dos elementos en la motivación de las. Resoluciones jurisdiccionales. En efecto, preceptúa que la motivación escrita debe contener.

La motivación de la resolución judicial entraña, en el fondo, una necesaria argumentación y ésta sólo es posible, en rigor, mediante las correspondientes y múltiples inferencias exigidas por el caso concreto. Esas inferencias podrán ser de tipo enunciativo (sujetos a los cánones de la lógica común) y de tipo jurídico (sujetos a las reglas de la lógica jurídica), hasta concluir en la inferencia jurídica definitiva en el caso singular.

La motivación no es tal por la cantidad enorme y superabundante de conocimiento desparramado, sino, por la calidad, profundidad y pertinencia del conocimiento aplicado para solventar la argumentación.

Tanto desde el punto de vista objetivo-subjetivo (óptico fáctico) como jurídico, el enfoque cognoscitivo de aquello que es, materia de resolución se ha de efectuar basado en el conocimiento riguroso del contenido del proceso y en atención a la finalidad del procedimiento, etc. El sentido de la resolución constituye el contenido de la conclusión de la inferencia jurídica aplicada, en definitiva, para la decisión jurídica. Por lo tanto aquel debe guardar estricta coherencia con los fundamentos glosados que, en el fondo, constituyen sus premisas.



La simple yuxtaposición de afirmaciones o negaciones, la mera enumeración de folios, las aserciones superficiales y caóticas, las citas impertinentes, etc., etc. son modales absolutamente extraños al concepto jurídico de motivación de las resoluciones.

En la práctica, la carga de la rigurosa motivación, basada en una estricta argumentación mediante correcta inferencia, es imputable de manera inexcusable a quienes con título de abogado han sido nombrados para ejercer la potestad jurisdiccional.

De acuerdo a la prescripción constitucional la motivación de las resoluciones es obligatoria "en todas las instancias", esto es, desde juzgado de paz hasta la corte suprema. Entonces, la obligación de fundamentar la resolución es universal (se exige a todo juez) pero la calidad (p. 197) de la fundamentación no puede ser exigible por igual a todos; pues, un Juez de Paz que, en muchos casos no tiene ni instrucción primaria, fundamentará sus resoluciones valiéndose de su inteligencia., de las reglas de la experiencia individual y social adquiridas en su comunidad. A un Juez de Paz sin formación jurídica no se le puede exigir una motivación basada en una combinación de inferencias enunciativas y jurídicas. Los casos que conocen los Juzgados de Paz son relativamente simples, fácilmente perceptibles y analizables aplicando el sentido común, la regla de la experiencia, la intuición; y la formalidad prevista también está desprovista de complicaciones técnico-jurídicas. Un fallo fundado en la regla de la experiencia emitido por un juez de paz no letrado ha sido objeto de un interesante comentario escrito por parte del profesor Diego García Sayan, cuya parte pertinente transcribimos:

Hace algunos días un juez amigo me narró un caso interesante de administración de justicia por un juez de paz no letrado de nuestra serranía. El bien en disputa era una vaca, dos campesinos se reclamaban propietarios de la misma res. Llevada la disputa al juez de paz, cada uno parecía tener poderosos argumentos a su favor y un grupo de testigos para reforzarlos. Como es obvio era una vaca sin pedigree y por tanto resultaba absurdo pretender que la propiedad se acreditara con un contrato o cualquier tipo de documento.

La disputa, pues, no parecía tener salida fácil con lo cual cualquier solución corría el riesgo de estar alejada de la justicia. El sentido común, sin embargo, se antepuso al formalismo: el juez ordenó que se soltase a la vaca y ésta se dirigió con calma pero sin vacilación hacia el pequeño establo de uno de los dos reclamantes. El acta levantada por el juez describe con lujo de detalles esta circunstancia. La disputa quedó resuelta.

Pocos saben que hoy en el Perú nada menos que 8 de cada 10 jueces no son abogados. En efecto, el 82% de los jueces son precisamente los jueces de paz no letrados. En los más variados rincones del país, más de 4,000 jueces de paz que no tuvieron la suerte (o la desgracia) de pasar por una Facultad de Derecho o, incluso, por una escuela secundaria, asumen cotidianamente su rol de administrar justicia desempeñando ante todo un saludable papel conciliador que resulta bastante más próximo al sentido común de la justicia y más eficaz para resolver un conflicto que la justicia formalizada de los escalones superiores.

### **Coherencia en la argumentación.**

La motivación entendida y valorada desde el punto de vista lógico implica necesariamente una argumentación. Y, la argumentación es tal sólo cuando sea estructurada coherentemente; esto es, sin incurrir en contradicciones, en el desorden de ideas, en falacias, en una mera yuxtaposición numerativa de folios o de afirmaciones o negaciones formuladas mecanicistamente (sin derivar las respectivas significaciones probatorias) o en una frondosa, enrevesada y superficial acumulación de digresiones sin mayor relación con el caso a resolver.

La argumentación debe ser estructurada con tal esmero que la trama interna de la misma, al final, permita derivar con toda naturalidad y fluidez la conclusión: el sentido de la resolución.

Una argumentación coherente es una argumentación predispuesta a la consistencia. Si dicha coherencia está vitalizada por un conocimiento jurídico especializado necesario para el caso que, a su vez, esté complementado por conocimientos teóricos extrajurídicos, así como por la aplicación de las reglas de la experiencia, el nivel de inteligenciay hasta

intuitiva del encargado de resolver el caso. Si convergen la coherencia y el conocimiento adecuado en la argumentación, la motivación resultará consistente.

La coherencia exige la aplicación natural y pertinente de las leyes y reglas lógicas. Según la Naturaleza del punto a resolver las inferencias aplicables pueden ser muchas o pocas y de naturaleza tanto enunciativa como jurídica. Entre las enunciativas pueden requerirse tanto de silogismos como de una inducción amplificante o completa, inferencia por analogía, inferencia por silogismo hipotético, etc., etc. Igualmente, puede ocurrir que sea necesarias más de una inferencia jurídica durante la Argumentación hasta concluir en la que determine la estructura lógico-jurídica de la resolución.

La argumentación incide necesariamente tanto en el aspecto objetivo como en lo jurídico del caso.

### **La pertinencia.**

Entre el caso materia de la resolución y la argumentación (motivación) debe existir una relación directa. La significación de las formas de pensamiento aplicada en la digresión del caso debe estar referida a aquello que es objeto de la resolución y desde el punto de vista que toca. Resolver. Toda forma del pensamiento que no corresponde al problema objeto de la resolución resulta extraña a él: es impertinente.

Lo impertinente se divorcia de aquello que es objeto del discernimiento y desnaturaliza la argumentación (la fundamentación). También las operaciones cognoscitivas (observación, Comparación, análisis, síntesis, abstracción, concretización, etc.) Así como los métodos cognoscitivos (hipotético-deductivo, inductivo, axiomático, analógico, etc.) deben también ser aplicados con todo rigor y pertinencia para

### **Finalidad de la motivación de la resolución.**

La finalidad de la motivación de las resoluciones judiciales es contribuir a que, en todos los casos, se concrete la obligación de poner de manifiesto las razones que sustentan la resolución como uno de los medios destinados a garantizar la recta administración de justicia. También responde a la necesidad de que las partes conozcan los fundamentos de la resolución Expedida para que adopten las determinaciones que les compete al respecto.

La motivación es consustancial a la necesidad de procurar siempre una consciente y eficiente realización jurisdiccional del derecho en cada caso concreto.

Desde el punto de vista de la conciencia jurídica, consideramos que la exigencia de la motivación de las resoluciones judiciales trasciende el marco normativo de un determinado Estado; puesto que, cualquier habitante de cualquier Estado siente la necesidad de que las decisiones de sus jueces se sustenten en una adecuada fundamentación, en una razonada explicación del por qué y del para qué de la decisión. Esa exigencia y su concretización permiten evitar la arbitrariedad judicial.

### **Tipos de infracción al deber de motivar resoluciones.**

La experiencia permite afirmar que durante la administración de justicia, en especial de la justicia penal, la infracción al deber de motivar las resoluciones judiciales adopta dos modalidades (tipos):

- Resoluciones sin motivación
- Resoluciones con motivación deficiente.

En la práctica la no motivación de las resoluciones se ha de detectar e identificar con criterio cualitativo. Pues, quienes incurren en esa infracción recurren a ciertas frases de fachada que sustituyen a la verdadera fundamentación. Esas frases son, por ejemplo, por sus propios fundamentos; de conformidad con lo opinado y cuyos fundamentos se reproducen. Frases a las que, ipso facto acoplan mecánicamente la parte resolutive. A continuación citamos un ejemplo: Int. 461/85.

Trujillo, veintisiete de noviembre de mil novecientos ochentiséis. Autos y vistos, oído el informe oral a que se contrae la sentencia de fojas ciento detenidos, con lo expuesto por el señor fiscal superior del tribunal, por mayoría y por los fundamentos del auto apelado de fojas ciento desenricéis, su fecha ocho de setiembre del año en curso, confirmaron dicho auto que declara infundada la excepción de naturaleza de acción.

Como se aprecia nítidamente la resolución expedida por mayoría carece de un fundamento propio. Los fundamentos del auto apelado fueron rebatidos por el fiscal y por el defensor del apelante; entonces, resultaba necesario que el tribunal esgrimiera nuevos argumentos que desvanezcan las refutaciones del fiscal y del defensor. Los que resolvieron por mayoría incurrieron en una especie de petición de principio; pues, si a los vocales que por mayoría confirmaron aquel auto apelado se les preguntara ¿por qué lo confirmaron?, la única respuesta que les queda es, porque era confirmable, en cambio el voto singular del vocal Risco Díaz, si fue debidamente fundamentado.

Un colega nos refirió un caso que, en nuestro concepto, constituye un ejemplo de aquello que llamamos motivación deficiente por absoluta impertinencia. El tenor de aquel relato es el siguiente:

"X" era instruido bajo la imputación de haber cometido tres delitos que configuraban un concurso real: delito de robo, de apropiación ilícita y de usurpación. Que el inculpado presentó el testimonio de escritura pública de la compra-venta, debidamente registrada a su nombre, del inmueble y alegando que lo poseía en ejercicio del derecho de propiedad, promovió cuestión prejudicial. Que la parte civil alegaba que su derecho posesorio había sido lesionado ya que él también presentaba título de propiedad. Que el Juez en forma apresurada y superficial resolvió declarando infundado dicho medio de defensa técnico. Que el auto fue apelado. Que el fiscal superior en lo penal al redactar su dictamen se concretó a hacer disquisiciones sobre la (p. 201) imputación por el delito de robo y que no dijo una sola palabra respecto de la usurpación que fue tomado como tema para la cuestión prejudicial. Que el tribunal correccional al expedir su resolución simplemente consignó como fundamento aquello que de conformidad con el dictamen fiscal, cuyos fundamentos se reproduce y confirmó el auto apelado.

Como se nota ni el fiscal ni el tribunal se ocuparon del objeto del problema técnico jurídico planteado. No estudiaron con cuidado el incidente. Dilucidaron sobre un punto extraño a aquel en el que gravitaba la cuestión prejudicial. Entonces, desde el punto de vista lógico incurrieron en un vicio de razonamiento llamado falacia de sustitución de tesis; sustituyeron usurpación por robo; pero, terminaron resolviendo como si hubieran discernido respeto de la usurpación. Se incurrió en una impertinencia, absoluta.

De modo que, en rigor, el Tribunal resolvió la apelación sin ninguna argumentación sobre el verdadero tema de la apelación. Al parecer no es un caso único. El correctivo debe consistir en prohibir que la sala penal de la corte superior (Tribunal correccional) y la sala penal de la corte suprema recurran al facilismo de remitirse mecánicamente al dictamen fiscal.

La motivación también resulta deficiente cuando, de acuerdo al caso concreto, resulta superficial y/o unilateral o cuando las formas del pensamiento esgrimidos resultan contradictorios antagónicamente o bien cuando está plagado de vicios de razonamiento o de demostración (falacias o paralogismos) que anulan su consistencia y conducen a conclusiones erróneas o cuando sólo contiene una caótica u ordenada pero simple enumeración de folios, etc.

### **Consecuencia jurídica de la infracción del deber de motivar.**

Cuando el órgano jurisdiccional incurre en la omisión de motivar su resolución incurre en una nulidad insanable por haber perpetrado una grave infracción a la garantía de la administración de justicia prevista en la constitución política del estado. En cuanto a la motivación deficiente sostenemos que depende de la mayor o menor gravedad de la deficiencia; así, por ejemplo, si la deficiencia en la motivación incide en algún aspecto secundario del punto materia de la resolución y fuere posible que el superior jerárquico la subsane, ya sea adecuándola, profundizándola, integrándola, etc., no es conveniente declarar su nulidad; en cambio, si la deficiencia en la motivación condujere a resolver incurriendo en una grave infracción de la ley o de la constitución; entonces, sí, debe declararse su nulidad

### **Citamos a continuación unos cuantos resúmenes de ejecutorias supremas**

- Es nula la sentencia que condena al acusado sin plantear y votar las cuestiones de hecho referentes a la minoría de edad del acusado.
- Es nula la sentencia que condena por delito que no fue materia de la acusación fiscal.
- Es nula la sentencia que omite juzgar por delito por el cual se abrió instrucción, y tanto el Fiscal como el Tribunal Correccional no se pronuncian sobre él.
- La cita de los artículos del código penal aplicables al caso materia del juzgamiento, debe ser precisa y exacta, como lo previene la parte final del Art. 285 del código de procedimientos penales.
- Es nula la sentencia que condena al acusado como autor de un delito si en los considerandos del fallo se hace aparecer como responsable de delito distinto.
- Es nula la sentencia condenatoria expedida sin haber apreciado la prueba instrumental Oportunamente presentada por el acusado.
- Es nula la sentencia que omite referirse a uno de los acusados ausentes.- De acuerdo con los principios procesales, no cabe descalificar en el fallo la prueba de cargo producida en la audiencia, arguyendo defectos de la misma en la instrucción.
- Es nula la sentencia si el tribunal correccional ha omitido apreciar las pruebas de conformidad con lo dispuesto por el art. 280 del código de procedimientos penales. Nota. Si no se aprecia adecuada e integralmente los medios probatorios la motivación devendrá deficiente.

### **Resoluciones motivables**

En el procedimiento penal peruano son de inexorable y rigurosa motivación las sentencias y los autos. También lo son los decretos; pero, éstos, dada la índole y finalidad con que son expedidos, requieren de una simple y lacónica fundamentación. Según la constitución política del Perú los órganos jurisdiccionales deben fundamentar sus resoluciones en todas las instancias y también en todos los casos. Es de recordar a este respecto la declaración preceptiva del Art. 233, inc. 4, inicialmente citado, anales judiciales de la corte suprema, Lima-Perú, 1961, p. 172, anales judiciales de la corte suprema de justicia, Lima-Perú, 1961, p. 181, revista de jurisprudencia peruana, Lima-Perú, anales judiciales de la corte

suprema de justicia, Lima-Perú. Bases teóricas de la variable motivación.

En la presente investigación se mostrará las siguientes teorías donde tienen su sustento por teóricos expertos de una variable a estudiar.

### **Teorías de la motivación:**

Es el estado interno de una persona que constituye la causa de su comportamiento orientado al logro de algún objetivo o meta. En otras palabras la motivación explica por qué las personas se comportan como lo hacen.

Directamente se distinguen tres teorías; la jerarquía de necesidades, la teoría de X-Y y la teoría de las necesidades de McClellan.

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

Fournies, (1991) nos explicó que: En la Jerarquía de necesidades, basada en Abraham M. Maslow, “cada uno dirige sus acciones con vistas a satisfacer sus necesidades, cuyas necesidades impulsan las acciones, (p. 38).

Con respecto a la teoría de Maslow, podemos identificar como una de las teorías más conocidas en la actualidad, en la cual se encuentra una pirámide jerárquica de necesidades más básicas en la parte inferior y las más importantes en la parte superior. Se plasman las necesidades de abajo hacia arriba: necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades sociales, necesidades de estima, necesidades de autorrealización. Dando así a la persona la satisfacción de manera gradual determinadas necesidades.

La pirámide de Maslow forma parte de una teoría psicológica que inquiriere acerca de la motivación y las necesidades del ser humano, aquello que nos lleva a actuar tal y como lo hacemos y demuestra que nuestras acciones nacen de la motivación dirigida hacia el objetivo de cubrir ciertas necesidades, las cuales pueden ser ordenadas según la importancia que tienen para nuestro bienestar.



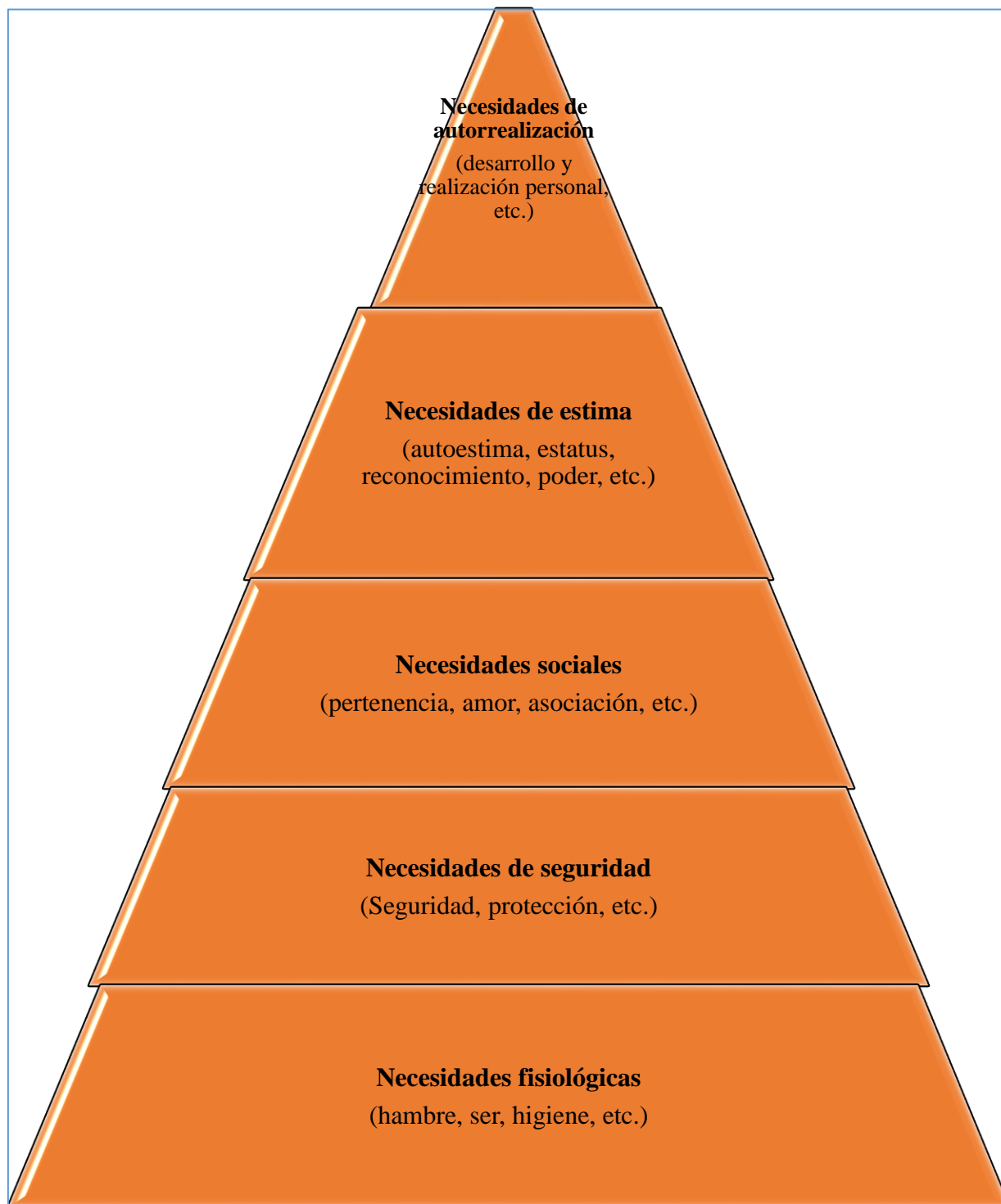


Figura 1: Pirámide de la motivación de A.H. Maslow (2006).

## **La teoría de x-y de McGregor**

Schein, (1993) nos dijo que:

En la teoría X y la teoría Y, desarrollada por Douglas McGregor, después de estudiar la manera en que los gerentes se relacionaban con los empleados, McGregor concluyó que los puntos de vista que aquellos tenían de la naturaleza humana se basaba en ciertas agrupaciones de suposiciones y tendían a moldear su comportamiento hacia los trabajadores de acuerdo con ellas (p. 69).

Los planteamientos de McGregor pretenden dar cuenta de los supuestos que subyacen en las acciones de los directivos y de las consecuencias de esas acciones sobre sus empleados.

Todo superior tiene un conjunto de suposiciones sobre el hombre y su relación con el trabajo, los cuales se ubican en un continuo cuyos extremos se conocen como teoría x y teoría y. estas son dos maneras excluyentes de percibir el comportamiento humano adoptadas por los superiores para motivar a los empleados y obtener una alta productividad.

## **Teoría de las necesidades de McClellan**

Ivancevich, (1996) nos indicó que: “David McClellan” en su teoría de las necesidades, psicólogo muy conocido, ha estudiado la relación entre las necesidades y el comportamiento desde fines del decenio de 1940” (p. 442).

Se proponen tres necesidades con referente a la teoría de McClellan: logro, relacionado al deseo de tener éxito y alcanzar las metas; personas con deseos de superación y desarrollar actividades para conseguir excelencia. Poder, personas con deseos de influir en otras, obtener prestigio y status. Afiliación, personas amistosas, alta capacidad de interrelacionarse con otras, preferencia de trabajo en equipo y la solidaridad.

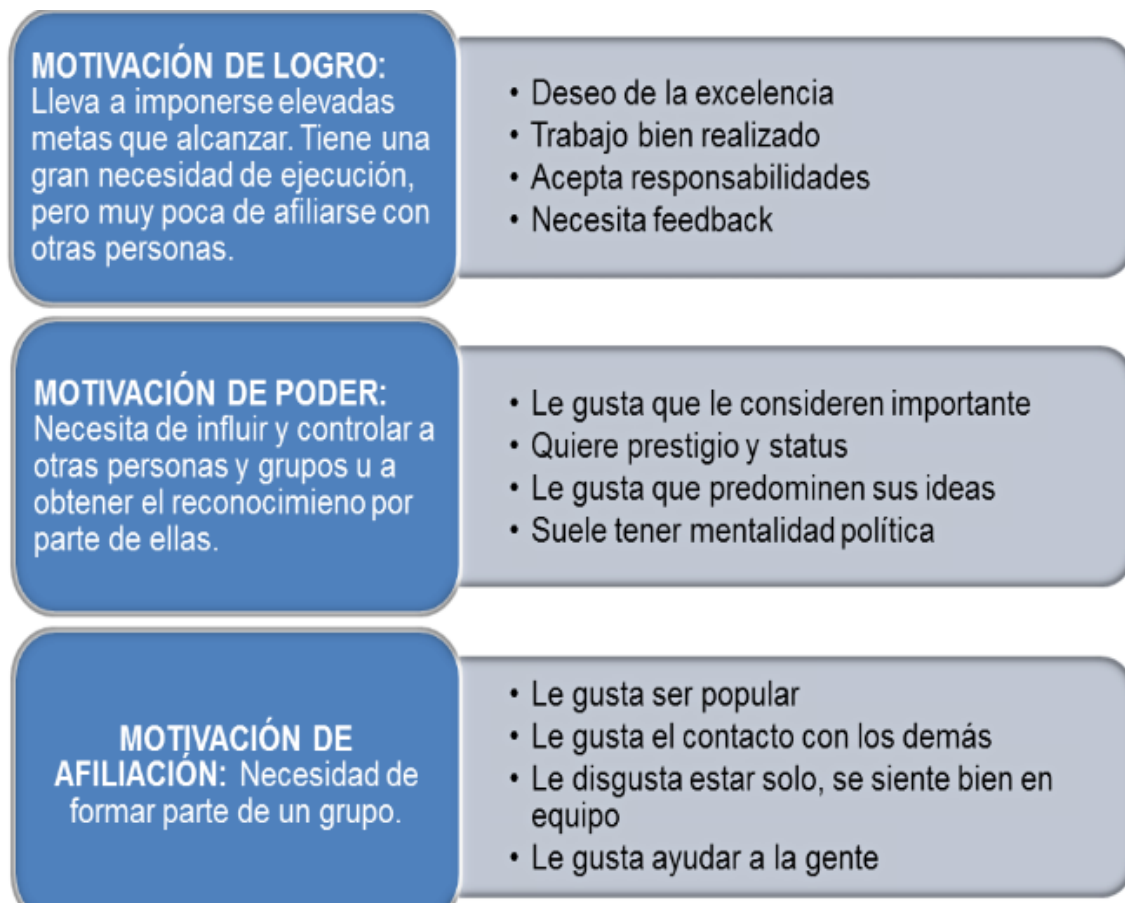


Figura 2: Tipos de motivación según la teoría de McClellan (2007).

En resumen, las teorías de Maslow, X e Y, McClellan tienen un punto clave las personas y el fin de cubrir sus necesidades por medio de la motivación y así obtener la satisfacción. En el punto que difiere cada teoría es en la necesidad, en la cual se orienta cada persona a satisfacer.

Por otro contexto hay otras teorías que sustentan el concepto de motivación.

### Teoría ERC

Clayton Alderfer, (1996) nos explicó que:

Según la Teoría ERC desarrollada por, manifiesta el acuerdo con la teoría de Maslow respecto a que la motivación de los trabajadores podría satisfacerse en una jerarquía de necesidades, pero difiere de dos puntos: en el primer punto se señala tres categorías, a) las

existenciales mencionadas por Maslow b) de relación, explica las relaciones interpersonales y c) crecimiento, menciona la creatividad personal. El segundo punto abarca cuando las necesidades superiores se ven frustradas, las necesidades inferiores volverán, a pesar de que ya están satisfechas. (p. 484,487 a 504).

<p>Existencia</p> <p><b>E</b></p>	<p>Son las del nivel más bajo y cumplen objetivos de supervivencia física. Corresponden a las necesidades fisiológicas y de seguridad de la Jerarquía de Maslow.</p>	<p>El empleado las satisface por medio del sueldo, las prestaciones un buen ambiente de trabajo y una relativa seguridad en el puesto.</p>
<p>Relación</p> <p><b>R</b></p>	<p>Se refieren a las interacciones sociales con otros y a la satisfacción que se produce a través del apoyo emocional, el respeto, el reconocimiento y un sentido de pertenencia al grupo. Equivalen a las necesidades sociales de Maslow y al componente externo de la estima.</p>	<p>Se satisfacen en el trabajo mediante la oportunidad de sociabilizar y relacionarse con los compañeros de trabajo y fuera del ámbito laboral, formando parte de una familia y teniendo amigos.</p>
<p>Crecimiento</p> <p><b>C</b></p>	<p>Se centran en el yo e incluyen el deseo y la oportunidad de desarrollo y progreso personal. A esta categoría corresponden la Autoestima y Autorrelación de Maslow.</p>	<p>Estas necesidades se satisfacen solo cuando el individuo logra aprovechar al máximo sus potenciales y se siente satisfecho con sus logros.</p>

Figura 3: Teoría de ERG de C. Alderfer (1998).

### Teoría del reforzamiento

Robbins (2004) dijo que:

Teorías de reforzamiento, desarrollada por el psicólogo B.F. Skinner, explica que los actos pasados de un individuo producen variaciones en los actos futuros mediante un proceso; también menciona “enfoque ante la motivación que se basa en la ley del efecto, es decir la idea de

que la conducta que tiene consecuencias positivas suele ser repetida, mientras que la conducta que tiene consecuencias negativas tiende a no ser repetida”. (p.72).

Las actitudes pasadas de un individuo producen variaciones en actos futuros mediante un proceso.

### Teoría de las metas de Locke

En la teoría de las Metas, desarrollada por Edwin Locke, establece que las personas imponen metas con el fin de lograrlas. Para lograr la satisfacción de los trabajadores, deben poseer las habilidades necesarias para llegar alcanzar sus metas: a) establecer una norma que se alcanzará, b) evaluar si se puede alcanzar la norma, y c) evaluar si la norma se ciñe a las metas personales. La norma es aceptada, estableciéndose así la meta, y la conducta se dirige hacia la meta.



Figura 4: Los tipos de teorías de motivación (1969).

## **Teoría bifactorial de Herzberg**

Teoría bifactorial de Herzberg, plantea una teoría en los diferentes efectos de los factores laborales motivadores y de higiene.

Según Hitt, Steward, & Porter, (2011) nos explicaron que:

La teoría bifactorial: “Esta teoría enfoca en la distinción entre los factores que acrecientan la satisfacción laboral (“motivadores”), y aquellos que evaden la insatisfacción pero que no son capaces de agrandar la satisfacción. Los motivadores son elementos “intrínsecos” directamente relacionados con hacer trabajo, la responsabilidad, el crecimiento personal y el sentido del logro y el reconocimiento que se reciben abreviadamente por realizar el trabajo. Los factores de “higiene” son directamente “extrínsecos” al ejercicio del trabajo. Estos, en cambio, se afilian con las condiciones que rodean el trabajo. Se incluye en este apartado la intervención, las relaciones con los compañeros, las condiciones laborales, así como con las políticas y prácticas de la compañía en cuanto a tributos y remuneración”. (p.420).

La teoría bifactorial se basa en la satisfacción laboral, relacionados con el trabajo, la responsabilidad, el crecimiento personal, sentimiento de logro y reconocimiento directo del logro.

### **Teoría del establecimiento de metas:**

Hitt, steward, & porter, (2011) nos explicaron que: “las metas más desafiantes (mayores o más difíciles), si se aceptan producen niveles de esfuerzo más alto, que las metas sencillas. Las metas específicas dan lugar a niveles de esfuerzo más altos que las metas vagas.” (p. 428).

Se considera que la acción humana está dirigida por metas e intenciones conscientes para la motivación en el trabajo.

### **Variable: Motivación**

Sobre la teoría de la motivación se tendrá en cuenta el aporte realizado principalmente por López (2010), quien hace un acopio de las teorías referidas a esta variable.

La motivación es un estado mental cuyo estímulo puede ser externo, interno y trascendental, donde la permanencia de esta en el individuo también depende de estos factores.

Para López, (2010), nos indicó que:

La motivación, proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados. Por esto, en el ámbito laboral es importante conocer las causas que estimulan la acción humana, ya que, mediante el manejo de la motivación, entre otros aspectos, los administradores pueden operar estos elementos a fin de que su organización funcione adecuadamente y los miembros se sientan más satisfechos. (p.26).

La motivación es parte de los impulsos, deseos y necesidades para lograr metas concretas. Estas metas trazadas tienen que concadenarse a las metas personales de cada uno de los empleados o trabajadores teniendo que satisfacer sus necesidades y la de sus familias.

Según Martín (2014) la motivación “es el resultado que se obtiene al interactuar una persona en una situación determinada el cual puede variar según la circunstancia, el número de personas presentes, la forma en cómo se perciben los estímulos, etc.” (p. 64)

Según el autor, la motivación es considerada como un aspecto psicológico que se encuentra vinculado por el desarrollo y desenvolvimiento del ser humano que va a

dependen de la interacción con el medio y además, es percibido de distintas maneras de una persona a otra.

Enfocándolo desde un aspecto laboral, la motivación no es un proceso aislado, al contrario, es un proceso que se encuentra relacionado con temas administrativos como es el caso de los incentivos, reconocimientos, salarios, etc., que despiertan el interés del personal por realizar su trabajo de manera eficiente.

Al respecto De la Cruz (2014) mencionó que:

La motivación es un factor necesario en el entorno laboral ya que este permite determinar la adecuada salud psicológica del trabajador así como el bienestar, permite mejorar el rendimiento laboral, la productividad y en consecuencia la correcta marcha de la empresa. (p. 90)

Martín (2014) mencionó que “La motivación laboral abarca todos aquellos procesos individuales que mueven a un trabajador a desenvolverse desempeñando de la mejor manera su trabajo con el fin de satisfacer una necesidad en la empresa.” (p. 63)

En base a ello, la motivación laboral es entendida como aquel esfuerzo que realiza una persona por alcanzar un objetivo o una meta, logrando así satisfacer una necesidad.

La motivación puede darse mediante distintos factores ya sean internos o externos, los factores internos son aquellos a los que se denomina motivación intrínseca y los externos son denominados motivaciones extrínsecas.

Louffat (2012, p. 265), nos indicó que:

La motivación es el estímulo interno que nace en la persona y que la lleva a actuar de determinada manera en búsqueda de alcanzar una satisfacción que le produzca un equilibrio emocional en su vida, pero también en lo profesional como personal. Al contrario de la posición



de Chiavenato; Louffat manifiesta que la motivación proviene del interior del ser humano, aspecto que le impulsa hacer las cosas por su propia voluntad y la sensación de sentirse satisfecho consigo mismo de alcanzar sus logros. (p.265)

La motivación nace del estímulo interno que conlleva actuar de una determinada manera, para alcanzar un equilibrio emocional en la vida, dando a la controversia de Chiavenato, la motivación proviene de lo interior del ser humano.

Fischman (2014) menciona al respecto lo siguiente:

El hombre puede ser motivado por distintas fuerzas ya sean externas o internas. Las internas son denominadas intrínsecas, las cuales se dan cuando el individuo tiene la autonomía de elegir las actividad a realizar y el cómo hacerlo, logrando de este modo que uno mismo se sienta motivado a trabajar actuando con libertad, sintiendo que sus acciones son correctas e importantes, mientras que la motivación externa, también denominada motivación extrínseca, es aquella que se da por factores ajenos a la actividad propia de la persona, los cuales se dan como resultados de una actividad o estímulo, ya sea mediante premios, reconocimientos, bonos, etc. (p. 61)

Entonces, la motivación intrínseca y extrínseca son distintos tipos de motivación.

La motivación extrínseca es aquella que se percibe mediante recompensas externas brindadas por el centro de trabajo, si lo enfocamos desde el ámbito laboral, tales como un ascenso, un reconocimiento, un bono, etc. Es decir, la motivación es provocada a consecuencia de un estímulo externo ocasionando el cambio de la conducta humana. Es un tipo de motivación que es comúnmente usado por las empresas para lograr que el talento humano mejore su productividad, pero que sin lugar a duda ocasionan en el trabajador un sentimiento de valoración por su empresa, un reconocimiento y le permiten alcanzar el éxito y el logro de sus objetivos.

Mientras que la motivación intrínseca es aquella que se ocasiona cuando la recompensa es conseguida interna y personalmente logrando la satisfacción personal y el incremento de la autoestima. Son ocasionadas por la propia conducta del ser humano. Enfocada este tipo de motivación al ámbito laboral, se da cuando el profesional se desempeña laboralmente en la carrera vocacional, si las actividades y logros que alcanza los hacen porque le gusta y les permite crecer en su propio ámbito, en muchas ocasiones cuesta mucho sacrificio, pero lo hace por amor a lo que le gusta.

Según lo expresa González (2006): nos explicó que:

El estudio de la motivación tiene sus inicios por los años 30, con los experimentos de Elton Mayo. A partir de ello, las teorías que pretenden explicar la motivación laboral se agrupan en dos grandes corrientes: las de contenido y las de proceso. (p.82).

Centradas en el contenido. González (2006), nos indicó que: “En el caso de las teorías analizan todos los factores que intervienen a la hora de ejecutar las tareas. Los factores que se mencionan se pueden referir a las necesidades a satisfacer, las condiciones laborales y las remuneraciones.” (p. 82)

En este de grupo de teorías se pueden mencionar las siguientes:

Louffat (2012), nos explicó que:

Jerarquía de las necesidades de Maslow. Este autor considera que hay cinco niveles de motivaciones de las personas, quienes en cuanto satisfacen las de nivel más bajo en la pirámide van escalando para satisfacer las demás necesidades de mayor jerarquía, estas necesidades que menciona Maslow son: (a) Necesidades fisiológicas. Se llaman necesidades básicas y están relacionadas a las necesidades de alimentación, abrigo, aire, agua, entre otras necesidades para que el ser humano subsista. (b) Necesidades de seguridad. Son aquellas necesidades ligadas a la necesidad de autoprotección de las personas y

que pueden quebrar la estabilidad personal y forma de vida de las personas como la enfermedad, desempleo, violencia, etc.(c) Necesidades sociales. Son la necesidad de las personas a vivir en sociedad, que busca la integración, la comunicación y afecto entre los seres humanos. (d) Necesidades de estima. Es la necesidad de las personas por sentirse admiradas, importantes y reconocidas por la sociedad. (e) Necesidades de auto realización. Son aquellas actitudes o acciones que llevan a las personas a sentirse autorrealizadas en el aspecto personal, profesional y familiar. (p. 266)

Sin embargo, esta teoría que planteada Maslow ha sido mejorada por otros autores, pero también existen detractores que manifiestan que esta teoría ya está desfasada. Pero es necesario mencionar que el principio básico de esta teoría aun es vigente.

Montaño (2018), nos indicó que:

Modelo jerárquico ERC de Alderfer. Este modelo trata de reformular el modelo propuesto por Maslow y lo presenta de la siguiente manera: (a) Necesidades de existencia. Se refiere al conjunto de necesidades relacionadas a la supervivencia como el comer, beber, respirar, etc. (b) Necesidad de interrelación. Se refiere a la necesidad del ser humano de interrelacionarse con los demás seres humanos. (c) Necesidad de crecimiento o desarrollo personal. Se refiere al desarrollo en aquellas capacidades, aptitudes y sentimiento que el ser humano valora de forma positiva en su persona”. (p. 39)

En este aspecto, el modelo trata de algunas mejoras a la teoría planteada por Maslow, más que todo es una sistematización de aquella información brindada por el psicólogo inicialmente.

Louffat (2012), nos enuncio que:

Necesidades aprendidas de McClellan. También llamada teoría de la realización, el autor señala tres grandes motivaciones de las personas: (a) Motivación de poder. Es la necesidad de las personas de tener poder, de tomar de decisiones frente a situaciones importantes y sobre las personas. (b) Motivación de afiliación. Es la necesidad de las personas de sentirse reconocidas, estimadas y apreciadas por otras. (c) Motivación de logro. Es la necesidad de las personas de plantearse y alcanzar objetivos de manera eficaz y eficiente. (p. 268)

Estas motivaciones que plantea McClellan, son más sofisticadas que las planteadas con anterioridad, tiene más relación con motivaciones más ambiciosas y personales.

Louffat (2012), también nos dijo que:

Los dos factores de Herzberg. Esta teoría propone dos factores a saber: (a) Factores higiénicos, estos factores al contexto que deviene del cargo, es decir las condiciones laborales y las económicas. Sin embargo, el autor manifiesta que estos factores evitan la insatisfacción, pero no satisfacen completamente la necesidad de quien lo experimenta. (b) Factores motivacionales. Se refiere a las funciones o actividades que encierra el cargo y cómo se siente la persona con respecto a ello. Es decir, todo lo relacionado a expectativas del trabajador en cuanto a ascenso, reconocimiento, status profesional, etc.” (p. 267)

Los factores que plantea Herzberg, están relacionadas directamente al desempeño que tiene el trabajador en su centro laboral, por un lado, contempla las condiciones laborales y económicos y por el otro está aquellos factores motivaciones que impulsan hacer las labores y sentirse satisfecho con las mismas.

Las centradas en el contenido. Gonzales (2006), nos dijo que: “El conjunto de teorías nace en los años sesenta y consiste en todos aquellos factores que intervienen en el proceso de desarrollo del trabajo del individuo y como consecuencia permiten que actúen de una u otra forma.” (p.82)

Duro, (2006) nos indicó que: “La teoría del camino- meta de Georgopoulos, Mahoney & Jones. Se refiere a que los trabajadores plantean sus metas y se esfuerzan por conseguirlo, pero esta motivación está estimulada por el líder.” (p. 48)

En tal sentido, el líder tiene un papel importante en este aspecto, debido a que requiere de una buena motivación para que los seguidores o trabajadores se sientan impulsados por propia voluntad hacer las cosas.

Louffat, (2012) nos explicó que: “Metas profesionales de Locke. Llamada también teoría de fijación de las metas, y se refiere a la satisfacción que sienten los trabajadores de plantearse y sobre todo poder alcanzarlas” (p. 268)

Todo trabajador cuando se siente motivado se plantea metas propias o en conjunto y tal motivación también le lleva a cumplir dichas metas, porque la concreción de las mismas les dará satisfacción personal.

Louffat, (2012) nos indicó que: “Teoría VIE de Vroom. El autor explica que los trabajadores se sienten motivados cuando saben que por el esfuerzo que harán recibirán una compensación igual al esfuerzo realizado.” (p. 268)

En tal sentido, aquí se ve otro tipo de motivación y esta es externa, la expectativa del trabajador de saber o imaginar que recibirá una compensación por el esfuerzo realizado.

Louffat, (2012) nos dijo que:

Teoría de la equidad de Adams. El autor explica que los trabajadores se sienten bien cuando el trato hacia ellos es igual que el que les dan a

otros y que no existe discriminación. Esto se refiere a la carga laboral, la remuneración, sexo, raza, religión, entre otras cosas (p. 268)

En una época en que la discriminación es un problema de cada día en los centros laborales, el trabajador espera que el trato sea igualitario para todos y que no hay privilegios de ningún tipo para los trabajadores que realizan las mismas labores que él.

### **Dimensión 1: Motivación intrínseca**

De acuerdo a López (2010) nos explicó que:

La motivación intrínseca es el resultado de los intereses internos de cada trabajador, los cuales son inherentes a la actividad que realiza. Es decir, el trabajador se siente bien con lo que hace porque ello le trae satisfacción, se siente orgulloso de su actividad porque puede poner en práctica todo su potencial. (p.2)

En la motivación intrínseca, el trabajador exige mayor autogestión y a su vez ésta exige mayor iniciativa y compromiso. Sin embargo, ambas dependen de pasiones y satisfacciones que la motivación extrínseca no puede ofrecer. Es por ello que el trabajador se auto motiva y se auto recompensa cuando realizan un trabajo que les causa satisfacciones como el orgullo de ser dueño de destrezas que muchas veces son insuperables o el saber que con su trabajo está ayudando a un cliente.

Para ello la empresa debe involucrar a sus trabajadores en sus propios planes de crecimiento, de tal forma que el trabajador se sienta como si fuera un socio más de la empresa.

De acuerdo a Martínez (2013,.) nos explicó que:

La satisfacción de los trabajadores mejora en la medida que ellos aprecian que la empresa satisface algunas expectativas como: (a) conocimiento de los objetivos del área donde laboran y el sentirse que

son parte de aquellos objetivos. (b) conocimiento de las exigencias de la empresa en relación a los empleados y el modo cómo será evaluado su desempeño. (c) mecanismo de delegación sin que el jefe evada la responsabilidad. (d) planes de crecimiento del personal en la empresa y la manera de cómo conseguir las mejoras laborales (ascensos). (e) comunicación constante y cordial con el superior o superiores dentro de la organización. (f) obtener información importante que le permite realizar sus labores de manera correcta y eficiente, (g) obtener reconocimiento de su labor y los logros alcanzados con su trabajo. (h) obtención de una retribución acorde a su desempeño. (p. 285).

Cuando el trabajador actúa bajo una motivación intrínseca; de acuerdo a Jiménez y Blanco (2003, p. 26) satisface las siguientes necesidades psicológicas:

Blanco, (2003) nos explicó que: “Necesidad de curiosidad. Esta necesidad nos lleva a experimentar, a descubrir, es decir a realizar tareas cuyo objetivo no es obtener una recompensa externa. Sino el simple motivo que mueve a todo ser humano, saber, aprender, modificar y dominar.” (p. 26)

La curiosidad es una motivación que ha movido al hombre desde su aparición, la necesidad de saber que hay más allá de sus límites y esta es una motivación que nace dentro del ser humano.

Blanco, (2003) nos indicó que:

Necesidad de competencia. El ser humano se ha desarrollado gracias a la competencia, esta es una necesidad básica. En tal sentido, el hombre realiza tareas motivo por el hecho probar nuestra propia competencia. Es por ello que elegimos tareas que se constituyen en retos que pongan en práctica toda nuestra capacidad. Es una motivación que nace de dentro de nosotros (p. 26)

Esta es otra característica del ser humano, el estar siempre comparándose o compitiendo con otras personas, el hombre hace las cosas por sentirse bien y mejor que los demás, es por ello que siempre está en competencia con otros trabajadores.

Blanco, (2003) nos indicó que:

Necesidad de autodeterminación. Se refiere a la necesidad de hacer tareas elegidas por el mismo trabajador sin condicionamiento externo. Estas son aquellas que el trabajador elige cuándo, dónde y cómo hacerlas, de tal manera que no se sientan presionados por alguien, sino que ellos mismos son quienes se dirigen. Es por ello que la satisfacción es mayor cuando se cumplen las tareas que cuando se dependen de controles externos (p. 26).

Este tipo de necesidad obedece a una suerte de independencia del ser humano, el no sentirse coaccionado, sino que las cosas que hace, las hace porque él quiere, por su propia voluntad.

Valoración del trabajo capacidades, actitudes desempeñadas, valores requeridas, en el centro de labores, puesto que es de iniciativa propia en el aspecto de valoración de capacidades laborales.

Libertad. Es una empleabilidad de actividad personal un aspecto de más agrado o convenga, dentro de una ajena voluntad coincidente cuando se requiere una colaboración o dirección fuera de tus labores de trabajo.

Reconocimiento. es una fuerte emoción de motivación de una satisfacción personal en su centro de labores, pues esto hace que uno como colaborador se sienta a gusto en su trabajo y por extensión con su vida, ya que es un esfuerzo personal.

Estado de ánimo. Atributo extra para cualquier colaborador, con un desenvolvimiento único en sus relaciones profesionales, donde el colaborador en su ambiente laboral unifica los equipos de trabajo para aumentar productividad de la empresa.



Responsabilidad. Capacidad de responder, saber actuar ante diferentes disyuntivas que se presentan en el centro de labores, fijarse con seguridad del 100% cuáles son sus responsabilidades.

Uso de las capacidades. Una actividad laboral plenamente identificada en capacidad efectiva, para llevarla exitosamente en el centro de labores, actitudes conocimiento y destrezas para ejercerlas un en centro de trabajo.

Deseo de superación. Es la voluntad y superación con un compromiso arduo de esmerarse en la vida y lograr diversos objetivos para así después sobreponerse a las adversidades de un puesto de trabajo de jerarquía.

Sentirse escuchado buscar ser el partícipe de los colaboradores de un centro de labores, pero viendo el enfoque de bienestar en planilla, para una fidelización para con los trabajadores.

Eficiencia. Es el logro de un efecto deseado o previsto que implica una capacidad eficiente en una empresa determinada, para así conseguir un objetivo proyectado de un plan propio a corto y largo plazo.

La administración científica introducida por Taylor produjo organizaciones en las cuales las personas ejercen un mínimo control sobre su medio ambiente.

Nace del interior de la persona con el propósito de lograr el crecimiento personal y autorrealización, dando un enfoque en el proceso de realización en sí mismo y no a la obtención de resultados.

Reeve, (1994) nos explicó que: “la motivación intrínseca es considerada en aquellas situaciones en que las recompensas extrínsecas son insuficientes, las personas pueden activar conductas internas motivadas, a este tipo de motivación” (p.23). Se le llama interés intrínseco, que emerge espontáneamente por tendencias internas y necesidades psicológicas que motivan la conducta en ausencia de recompensas extrínsecas.

## **Dimensión 2: Motivación extrínseca**

Para Kenneth (2002) nos dijo que:

La motivación extrínseca está compuesta por motivaciones que no se derivan del propio trabajo, son sustentadas por bonos, comisiones, beneficios, privilegios para el trabajador y pagos adicionales, con la finalidad de que el superior o jefe que administre a esos trabajadores asegure que se esté ejecutando un buen trabajo cumpliendo con las normas o requerimientos establecidos. Este tipo de motivación se realizaba con mayor frecuencia a finales de 1800 e inicios de 1900, tal como lo reporta Taylor (padre de la administración), en su experiencia y estudio como supervisor con la aplicación de la administración científica. Sin embargo, en la actualidad aún se aplica este tipo de incentivo al trabajador, teniendo en cuenta que éste también así lo propicia con la intención de satisfacer sus necesidades básicas y obtener mayores beneficios económicos. (p. 23)

Sin embargo, es necesario mencionar que esta modalidad de motivación consiste en comprar un comportamiento rutinario, más no la pasión por el trabajo del individuo, ni siquiera su criterio e inteligencia en el trabajo.

Política de la organización. Nos dice como la orientación tiene que ser divulgada, entendida y atacada por todos los miembros de la organización, pues dando a contemplar las normas y responsabilidades de cada área en específica de la organización, ya acatando las políticas de un nivel jerárquico por encima de la empresa.

Supervisión. Vigilancia para la realización de una actividad determinada de parte de una persona especializada a través de un proceso riguroso, para que tenga la autoridad de gestionar la supervisión dada por la empresa.

Condiciones laborales. Aspecto óptimo de la persona en contrato con posibles consecuencias positivas o negativas en el aspecto de la salud del trabajador, además de aspectos tecnológicos, ambientales en la empresa a trabajar.

Relaciones interpersonales. Hablamos de una interacción recíproca en el ámbito laboral entre mismos colegas de trabajo o clientes, en una relación interpersonal, se encuentra reguladas por leyes en las instituciones de la interacción social.

Salario. Dinero a recibir por un desempeño laboral en una institución determinada por un periodo de trabajo, cantidad mínima fijada antes de laborar, una jornada de trabajo.  
Status. Posición social o crecimiento de en línea de carrera, ya que cada persona cumple con un rol en su centro de labores dándole un nivel o cargo especial, enmarañas en relaciones jerárquicas.

Seguridad. En el ámbito laboral nos dice que tenemos seguridad en un centro de laboral estable, confiabilidad con la remuneración dada al trabajador y en caso de enfermedad cubrir nuestras faltas por los días no laborados.

Flórez, (1992) nos dijo que: “se suele considerar al dinero como reforzador extrínseco de la conducta” (p.348)

Trata de recompensas y estímulos externos, los cuales a las personas a satisfacer alguna necesidad que tenga.

Desde el punto de vista de Caldas, Gregorio e Hidalgo (2016), la motivación extrínseca en una empresa se logra “mediante incentivos ya sean económicos o de algún otro tipo”. (p. 117)

Este autor menciona que la motivación se logra desarrollar en los trabajadores mediante incentivos monetarios y no monetarios.

Caldas, Gregorio e Hidalgo (2016) mencionan lo siguiente:

Que los incentivos suponen el aumento de la remuneración base que el trabajador percibe o caso contrario, de retribuciones que se le puede brindar en especie, mientras que los incentivos no monetarios son aquellos incentivos no económicos pero que les permite satisfacer necesidades personales, éticas y sociales. (p. 117)

Las necesidades personales, son aquellas que se satisfacen mediante la flexibilidad de horarios para el desarrollo de la jornada laboral, ya sea en base a los horarios de entrada o salida o en base a las probabilidades de poder desarrollar el trabajo desde la comodidad de la casa.

Las necesidades éticas, son aquellas que se logran con la exigencia de la responsabilidad social por parte de los trabajadores, mediante el cumplimiento de los valores, con el respeto, la tolerancia, a adecuada comunicación, el reconocimiento, etc.

Y finalmente, las necesidades sociales son aquellas que se satisfacen a través de los incentivos de formación profesional que se da a cargo de la entidad en donde se labora.

Según Ardouin (2000), en la motivación extrínseca: “el empleado señala conductas de trabajo atribuibles a resultados derivados de fuentes diferentes del trabajo mismo (compañeros de trabajo, supervisor del empleador o la organización misma)” (p.55)

### **Dimensión 3: Motivación trascendental**

Según Veroff (1978), nos indicó que: “A lo largo del proceso evolutivo y de escolarización del individuo, este se ve expuesto a una serie de fuerzas o motivaciones que, con un marcado carácter social, van a influir en un deseo de aprender” (p. 86)

Esta motivación es descubierta en los años cincuenta y sesenta por (Atkinson y Birch, 1970). Donde nos dijo que:

la motivación de logro o trascendental es aquella que empuja y dirige a la consecución exitosa, de forma competitiva, de una meta u objeto reconocido social mente, desde la teoría de la motivación el ser humano se ve sometido a dos fuerzas contrapuestas: por un lado la motivación o necesidad o logro, y por otro la motivación o necesidad de evitar el fracaso o hacer el ridículo; estando cada una de ellas compuestas por tres elementos (la fuerza del motivo , la expectativa o probabilidad de y el valor de).estas motivaciones plasmadas, es la dominancia de una sobre la otra marcara el carácter o disposición más o menos orientada al logro de la persona.(p.95)

La motivación trascendental es la transmisión de una determinada persona en cuestión, puesto hace que motive y movilice la energía del personal, siendo este un factor trascendente. En esta dimensión no prioriza el deber del trabajador ni mucho menos el deseo de un reconocimiento. En general es el acercamiento de un colaborador a otro por iniciativa propia a ayudarlo o contribuir en su causa de su compañero de labor.

Labores interpersonales. Como comúnmente en distintos centros laborales los trabajadores bromean y ríen mientras ejercen su labor laboral, aunque estas relaciones interpersonales no bastan para incrementar la productividad, si se puede contribuir significativamente a ella, para bien o para mal (dentro de la empresa o fuera de la empresa)

Autonomía. Creatividad en la autonomía en el desempeño laboral, para así estar en un ambiente agradable, en participación de todas las áreas de un centro de labores, esto hace que aumente la productividad, la calidad de vida y la innovación en tu área de trabajo.

Competencia de ideas. Desempeño exitoso, en el campo laboral atreves de su capacidad real y demostrada, para realizar con éxito una actividad de trabajo específica, atreves de un proceso de evaluaciones, aportes, mediciones, factores dominantes de uno mismo como persona.

Comparte conocimiento. Es una guerra de poder pues que muchos profesionales se niegan a compartir información con sus compañeros de trabajo por el temor de apropiarse de sus

méritos y esfuerzos de uno, pue es así que los empleados que tienen ese conocimiento son reacios a compartirlo (empleado a empleador).

Imagen. Es la percepción que se obtiene de un colaborador de una empresa por parte del entorno en el que labora, parte de los estímulos de uno mismos al querer verse total mente diferente ( ) gerente, ingeniero, licenciado), nuevo centro de labores, ascendido de puesto, profesionalmente.

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **Problema general**

¿Cuál es la percepción del usuario respecto a la motivación de los trabajadores del Consultorio Clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018?

##### **Problemas específicos**

###### **Problema específico 1**

¿Cuál es la percepción del usuario respecto a la motivación intrínseca de los trabajadores del Consultorio Clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018?

###### **Problema específico 2**

¿Cuál es la percepción del usuario respecto a la motivación extrínseca de los trabajadores del Consultorio Clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018?

###### **Problema específico 3**

¿Cuál es la percepción del usuario respecto a la motivación trascendental de los trabajadores del Consultorio Clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018?

## **1.5. Justificación del estudio**

Se ha tenido en cuenta tres niveles de justificación del estudio, los cuales son a nivel teórico, metodológico y práctico.

### **Justificación teórica**

La presente investigación persigue hallar fuentes honestas, que nos ayuden a plasmar los diferentes escenarios en la que explique la variable motivación y ayude a identificar la percepción del usuario respecto a la motivación de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018. Se va a contrastar y corroborar teorías existentes, modelos de motivación que después del análisis de la variable y las pruebas de hipótesis que servirá como antecedentes para otras investigaciones. El propósito de la investigación es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, afrontando la teoría del presente autor, López (2010).

### **Justificación metodológica**

La metodología para el desarrollo de esta investigación es de tipo descriptivo comparativo. Para tal efecto se aplicará una encuesta a los usuarios del Consultorio Clínico Modern. En la presente investigación se realizará una estrategia para visualizar conocimientos válidos y confiables, mediante una medición de datos obtenidos del programa SPSS versión 24 de acuerdo con las variables de esta investigación.

### **Justificación práctica**

Esta investigación se justifica desde el punto de vista práctico ya se busca medir el nivel de motivación de los trabajadores del Consultorio Clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018 que podrán ayudar a la solución de un problema. Los resultados pueden ser aplicadas a realidades diferentes que permiten diseñar políticas y procedimientos que serán de utilidad para la empresa en estudio y similares.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis general:**

Existen diferencias significativas en la percepción del usuario respecto a la motivación de los trabajadores del Consultorio Clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018

### **Hipótesis específica 1:**

Existen diferencias significativas en la percepción del usuario respecto a la motivación intrínseca de los trabajadores del Consultorio Clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018.

### **Hipótesis específica 2:**

Existen diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios sobre la motivación extrínseca de los trabajadores del Consultorio Clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018.

### **Hipótesis específica 3:**

Existen diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios sobre la motivación trascendental de los trabajadores del Consultorio Clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018.

## **1.7. Objetivos:**

### **Objetivo general**

Identificar la percepción del usuario respecto a la motivación de los trabajadores del Consultorio Clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018.



**Objetivo específico 1**

Constatar la percepción del usuario respecto a la motivación intrínseca de los trabajadores del Consultorio Clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018.

**Objetivo específico 2**

Examinar la percepción del usuario respecto a la motivación extrínseca de los trabajadores del Consultorio Clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018.

**Objetivo específico 3**

Distinguir la percepción del usuario respecto a la motivación trascendental de los trabajadores del Consultorio Clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018.

## **II. MÉTODO**

## 2.1. Diseño de investigación

El presente trabajo de investigación presenta un diseño no experimental, debido a que no se altera la variable motivación laboral y se analiza en su estado real, tal cual se presentan los acontecimientos.

Hernández, Fernández y Batista (2014) mencionan al respecto lo siguiente:

Son investigaciones en las que no se realiza manipular deliberadamente las variables. Es decir se trata de una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. (p. 205)

El presente estudio es de tipo básico.

Baena (2014) quien menciona que “las investigaciones básicas son aquellas que tiene como único fin generar conocimiento elaborando teorías de amplio de alcance para poder entenderlos” (p. 11)

Por el enfoque, la investigación es de tipo cuantitativo.

Según Hernández, Fernández y Batista (2014) mencionan que:

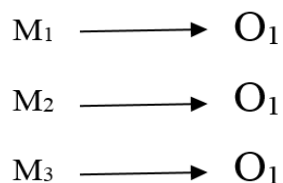
Se considera de enfoque cuantitativo cuando se parte de una idea, de la cual se derivan objetivos, se plantean interrogantes, se elabora un marco teórico, se establecen hipótesis, y se realiza la medición de las variables a través de métodos estadísticos, culminando con la elaboración del reporte de resultados números que pueden ser cuantificables. (p. 5)

Y por el nivel, el presente informe es de nivel descriptivo comparativo.

Sánchez & Reyes (2015) mencionan que las investigaciones descriptivas:

Son aquellas que tiene como fin describir un fenómeno o una situación mediante el estudio del mismo” (p. 49). El diseño descriptivo de un grupo y una sola medición solo nos permite conocer las características de una muestra en un momento dado. En cambio, si le agregamos uno o más grupos, además de esto podremos realizar una comparación entre ellos. (p.50)

El diagrama es el siguiente:



**Dónde:**

M1 = usuarios del primer consultorio Clínico Modern

M2 = usuarios del segundo consultorio Clínico Modern

M3 = usuarios del tercer consultorio Clínica Modern

O1 = cuestionario

**2.2. Variable y operacionalización**

La presente investigación realizada toma en cuenta la siguiente variable:

**Variable1: Motivación**

Fischman (2014) menciona al respecto lo siguiente:

El hombre puede ser motivado por distintas fuerzas ya sean externas o internas. Las internas son denominadas intrínsecas, las cuales se dan cuando el individuo tiene la autonomía de elegir las actividad a realizar y el cómo hacerlo, logrando de este modo que uno mismo se sienta motivado a trabajar actuando con libertad, sintiendo que sus acciones son correctas e importantes, mientras que la motivación externa, también denominada motivación extrínseca, es aquella que se da por factores ajenos a la actividad propia de la persona, los cuales se dan como resultados de una actividad o estímulo, ya sea mediante premios, reconocimientos, bonos, etc. Y la motivación de logro o trascendental es aquella que empuja y dirige a la consecución exitosa, de forma competitiva, de una meta u objeto reconocido social mente (p. 61)

La motivación es parte de los impulsos, deseos y necesidades para lograr metas concretas. Estas metas trazadas tienen que concadenarse a las metas personales de cada uno de los empleados o trabajadores teniendo que satisfacer sus necesidades y la de sus familias.

### **Operacionalización de la variable**

Las variables fueron descompuestas, es decir, operacionalizadas a fin de facilitar su evaluación.

**Tabla 1***Operacionalización de variable: Motivación*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
<b>Motivación intrínseca</b>	Orgullo	1,2,3,4,5, 6,7,8,9,10, 11	Escala de medición ordinal tipo Likert	Bajo [22 a 44]
	Automotivación			
	Expectativas			
	Identidad			
	Delegación			
	Promoción			
	Flujo de información			
	Información actualizada			
	Reconocimiento			
	Consenso			
	Remuneración			
<b>Motivación extrínseca</b>	Horas extras	12,13,14, 15,16,17	Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre(5)	Regular [45 a 88] Alto [89 a 120]
	Bonificación			
	Comisión			
	Privilegios			
	Estabilidad laboral			
<b>Motivación trascendental</b>	Labores intencionadas.	18,19,2 0,21,22		
	Autonomía			
	Comparte ideas			
	Comparte conocimientos			
	Imagen			

Nota: Adaptación de Fischman (2014)

### 2.3. Población y muestra

#### La población

Tamayo y Tamayo (2003) definió la población como: “la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades poseen una característica común, la que estudia y da origen a

los datos de investigación” (p. 16).

Para el caso de la presente investigación, la población está enfocada por 120 usuarios de los Consultorios clínico Modern.

**Tabla 2.**

*Población*

<b>Consultorio médico</b>	<b>Población</b>
Modern 1	40
Modern 2	40
Modern 3	40
<b>Total</b>	<b>120 usuarios</b>

Nota: Datos tomados del consultorio Médico Modern de San Juan de Lurigancho (2018).

Siendo la población pequeña y accesible es que se tomará al total como muestra, aplicándose la técnica del censo.

#### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

En la presente investigación, utilizó como técnica la encuesta.

Según Sánchez y reyes (2004) aseveraron que:

Las técnicas son el conjunto de reglas y procedimientos que permiten al investigador establecer la relación con el objetivo o sujeto de la investigación. Las técnicas varían y se seleccionan considerando el método de investigación que se emplee. Las técnicas pueden ser directas o indirectas (p.56).

La técnica a ser usada en la presente investigación, será la encuesta.

## **Instrumentos**

Según Carrasco (2013):

Los instrumentos son los medios por los cuales se procede a recoger los datos requeridos de una realidad en función a los objetivos de la investigación. De acuerdo a las características de la investigación y el enfoque de la investigación se aplicará un cuestionario a la muestra para la recolección de datos que será de manera transversal. (p. 317)

El instrumento de investigación es un cuestionario de elaboración propia, tomando como referencia la operacionalización de la variable.

Según Sánchez y Reyes (2004) señalaron que “el instrumento cuestionario constituyen un documento o formato escrito de cuestiones o preguntas relacionados con los objetivos del estudio” (p.56).

### **Ficha técnica para variable: independiente**

Nombre del instrumento	:	cuestionario para medir la “motivación”
Autor	:	Vilma Urbay Avila
Año	:	2018
Significación	:	con tres dimensiones:
Extensión	:	consta de 22 ítems.
Administración	:	individual
Ámbito de aplicación	:	usuarios del Consultorio Clínico Modern
Duración	:	21 horas
Escala de medición	:	
Alto (3)		
Regular (2)		
Bajo (1)		



**Tabla 3.***Niveles y rangos*

<b>Rango</b>	<b>Nivel</b>
[40 – 67]	Bajo
[68 – 94]	Regular
[95 – 120]	Alto

Nota: Datos calculados de la base de datos.

### **Validación y confiabilidad del instrumento**

En la validación del instrumento, los expertos, determinan si es aplicable a través de la evaluación a los aspectos de pertenencia, relevancia y claridad. Después de su revisión y corrección se obtuvo:

**Tabla 4.***Validez del instrumento*

<b>Experto</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Dictamen</b>
Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni.	Metodólogo	Aplicable
Dr. Raúl Delgado Arenas	Metodólogo	Aplicable
Maestra. Julca Vera Noemi	Estadista	Aplicable

Nota: Datos tomados del certificado de validación de instrumentos de la UCV (2018).

### **Confiabilidad:**

Hernández (2014) mencionó al respecto lo siguiente: “la confiabilidad es un indicador que se aplica para medir si el instrumento elaborado, al ser aplicado mide realmente lo que se pretende evaluar.”(p. 32)

Entonces, para la medición de la fiabilidad de los instrumentos, se procesó la información mediante el coeficiente de alfa de Cronbach en el programa estadístico SPSS, el cual permitió obtener los siguientes resultados:

**Tabla 5.**

*Análisis de fiabilidad por el coeficiente Alpha de Cronbach para la variable Percepción del usuario respecto a la motivación y sus dimensiones*

<b>Análisis de fiabilidad</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
Variable 1: Motivación	0.921
Dimensión 1: motivación intrínseca	0.837
Dimensión 2: motivación extrínseca	0.936
Dimensión 3: Motivación Transcendental	0.716

Nota: Datos procesados mediante el SPSS

En la tabla se observa que los valores obtenidos en el alfa de Cronbach de la variable y sus dimensiones son mayores a 0.7, siendo el valor de la variable 0.921, el cual indica que el instrumento presenta una excelente fiabilidad.

## **2.5. Métodos de análisis de datos:**

Se utilizó técnica de análisis de comparación de varias muestras de estudio llamado kruskal – Wallis.

Se revisó los datos examinado en forma crítica cada uno de los instrumentos aplicados a fin de comprobar la integridad de sus respuestas.

Para el procesamiento de los datos se elaboró una base de datos utilizando el programa SPSS versión 24 en español y se registró los datos procedentes de los instrumentos. Luego se procedió a elaborar las tablas y respectivas figuras, según lo establecido en los objetivos de la investigación.

Para la correcta representación de los datos se utilizó el análisis descriptivo, determinando las frecuencias y porcentajes.

Para el caso inferencial: se aplicó la prueba de kruskal – Wallis que es una prueba no paramétrica de comparación de tres o más grupos independientes, ya que la distribución de

los datos no cumple los supuestos de la distribución normal y siendo datos clasificados en categorías (ordinales), cuya fórmula es la siguiente:

$$H = \frac{12}{n(n+1)} \sum_{j=1}^k \frac{R_j^2}{n_j} - 3(n+1)$$

**Dónde:**

N= suma de todas las muestras.

Ri= suma de los rangos de la i-estima muestra o grupo.

Con el objetivo de categorizar las variables y dimensiones se presenta el baremo utilizado para la interpretación de resultados.

## 2.6. Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación está elaborado cumpliendo los criterios establecidos por la universidad cesar vallejo, el cual sugiere a través de su formato el camino a seguir en el proceso de investigación. Asimismo, respeté derechos de autoría de la información bibliográfica haciéndose referencia de los autores tomados. Para su aplicación se solicitará el permiso correspondiente a través de oficio firmado por la escuela de posgrado de la ucV.

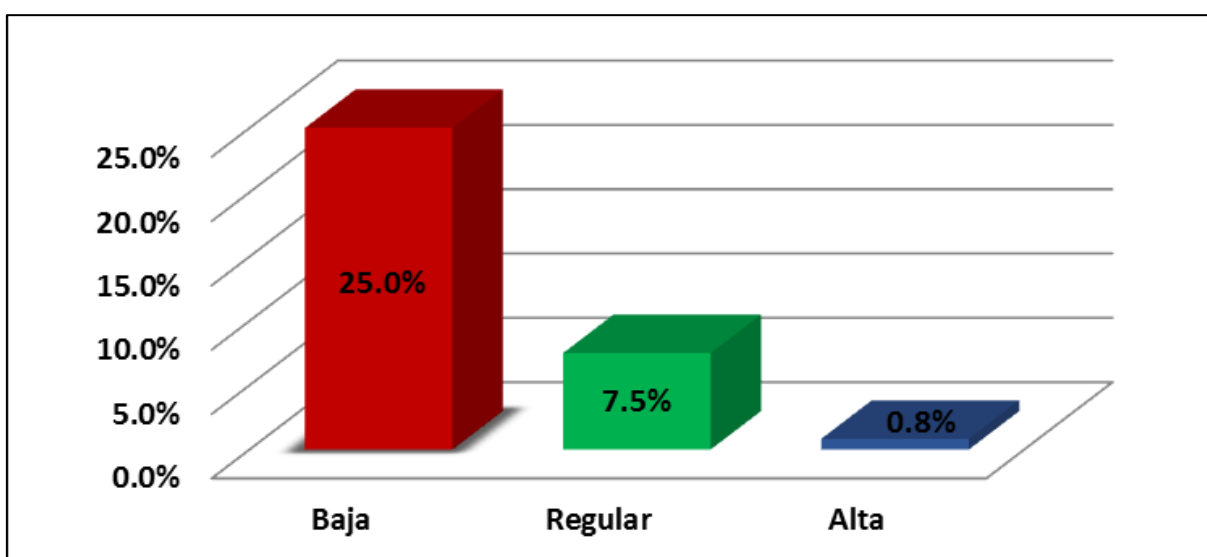
### **III. RESULTADOS**

### 3.1. Análisis descriptivo:

**Tabla 6.**

*Percepción del usuario respecto a la motivación de los trabajadores del consultorio clínico Modern - Local 1*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Baja	30	25.0%
Regular	9	7.5%
Alta	1	0.8%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>33.3%</b>



*Figura 5.* Percepción del usuario respecto a la motivación de los trabajadores del consultorio clínico Modern - Local 1

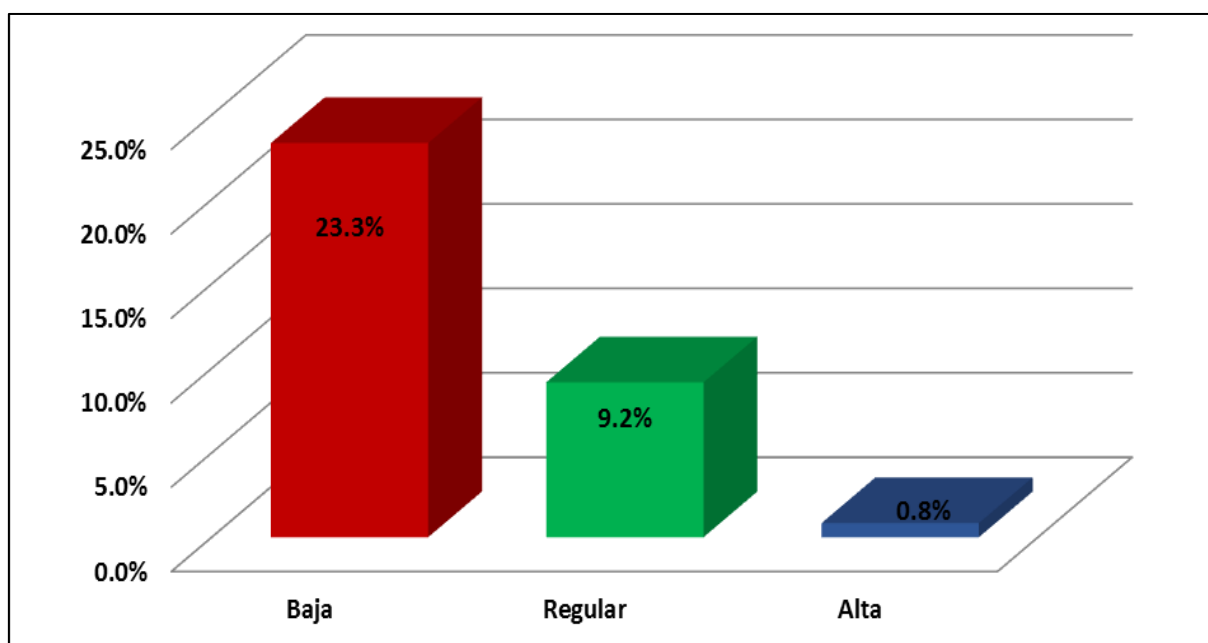
#### **Interpretación:**

De la figura se puede observar que del total de encuestados en el local 1, el 25% manifestó que percibe una baja motivación por parte de los trabajadores del consultorio clínico Modern local 1, el 7.5% percibió que esta es regular y solo el 0.8% manifestó que percibió una alta motivación.

**Tabla 7.**

*Percepción del usuario respecto a la motivación de los trabajadores del consultorio clínico Modern - Local 2*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Baja	28	23.3%
Regular	11	9.2%
Alta	1	0.8%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>33.3%</b>



*Figura 6. Percepción del usuario respecto a la motivación de los trabajadores del consultorio clínico Modern - Local 2*

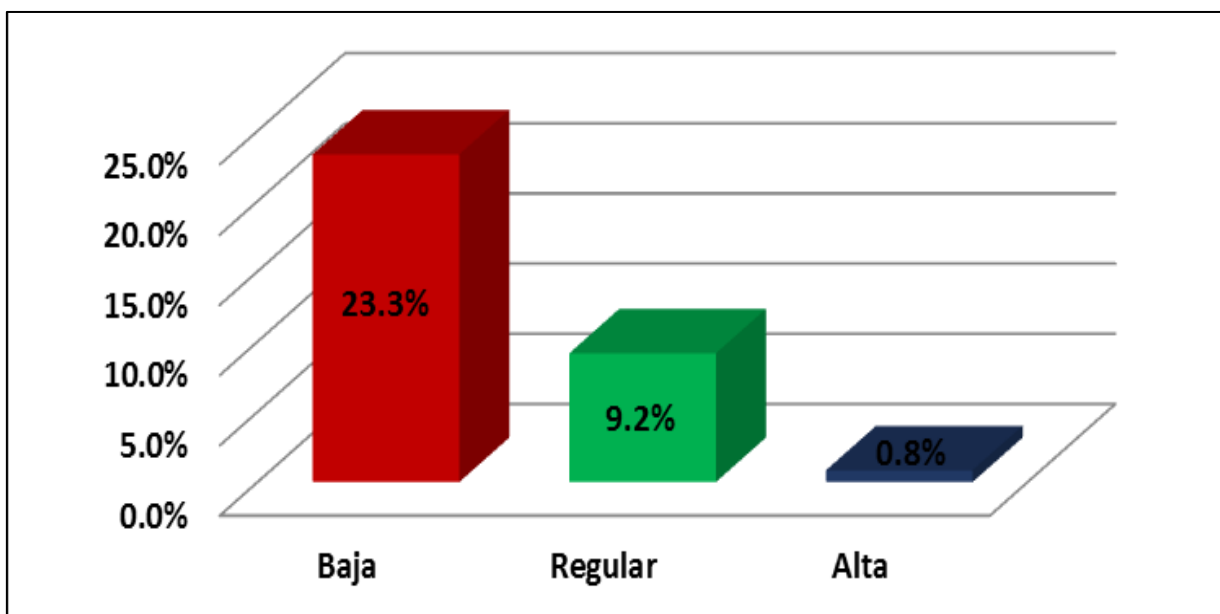
### **Interpretación:**

De la figura se puede observar que del total de encuestados en el local 2, el 23.3% manifestó que percibe una baja motivación por parte de los trabajadores del consultorio clínico Modern - Local 2, el 9.2% percibió que esta es regular y solo el 0.8% manifestó que percibió una alta motivación.

**Tabla 8.**

*Percepción del usuario respecto a la motivación de los trabajadores del consultorio clínico Modern - Local 3*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Baja	28	23.3%
Regular	11	9.2%
Alta	1	0.8%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>33.3%</b>



*Figura 7.* Percepción del usuario respecto a la motivación de los trabajadores del consultorio clínico Modern - Local 3

### **Interpretación:**

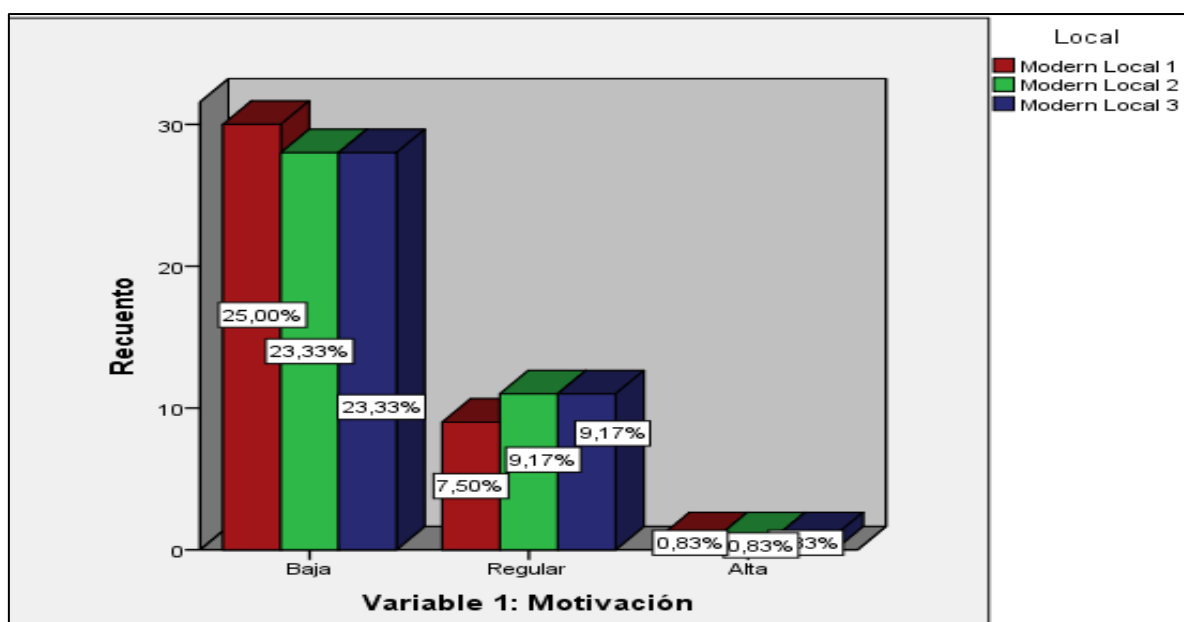
De la figura se puede observar que del total de encuestados en el local 3, el 25% manifestó que percibe una baja motivación por parte de los trabajadores del consultorio clínico Modern - Local 3, el 9.2% percibió que esta es regular y solo el 0.8% manifestó que percibió una alta motivación.

### Tablas cruzadas:

**Tabla 9.**

*Percepción del usuario respecto a la motivación según local del consultorio clínico Modern*

			Local			Total
			Modern Local 1	Modern Local 2	Modern Local 3	
<b>Variable 1: Motivación</b>	<b>Baja</b>	Recuento	30	28	28	86
		% del total	25,0%	23,3%	23,3%	71,7%
	<b>Regular</b>	Recuento	9	11	11	31
		% del total	7,5%	9,2%	9,2%	25,8%
	<b>Alta</b>	Recuento	1	1	1	3
		% del total	0,8%	0,8%	0,8%	2,5%
<b>Total</b>	<b>Recuento</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>120</b>	
	<b>% del total</b>	<b>33,3%</b>	<b>33,3%</b>	<b>33,3%</b>	<b>100,0%</b>	



*Figura 8.* Percepción del usuario respecto a la motivación según local del consultorio clínico Modern

### Interpretación:

De la tabla y la figura se puede observar que la percepción del usuario respecto a la motivación de los trabajadores del consultorio clínico Modern es la siguiente: En el local 1, el 25% percibe una baja motivación, el 7.5% percibe una motivación regular y solo el 0.8%

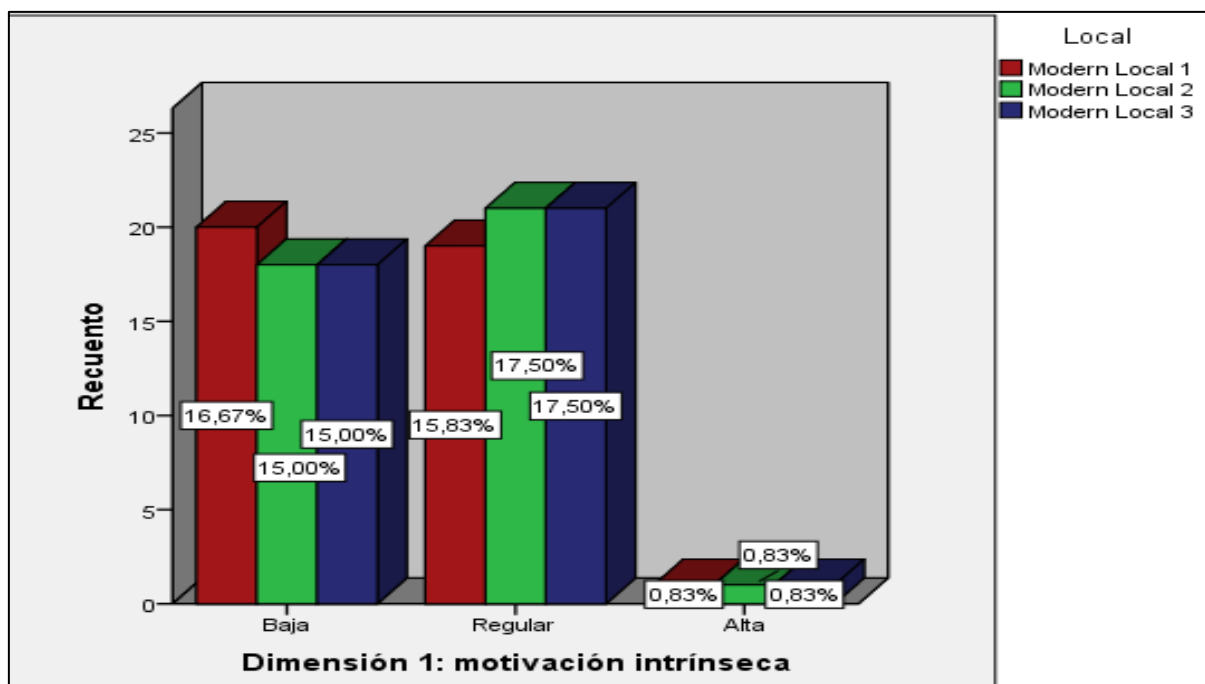


percibe que los trabajadores muestran tener una motivación alta. En el local 2, el 23.3% percibe una baja motivación, el 9.2% percibe una motivación regular y solo el 0.8% percibe que los trabajadores muestran tener una motivación alta. En el local 3, el 23.3% percibe una baja motivación, el 9.2% percibe una motivación regular y solo el 0.8% percibe que los trabajadores muestran tener una motivación alta.

**Tabla 10.**

*Percepción del usuario respecto a la motivación intrínseca según local del consultorio clínico Modern*

			Local			Total
			Modern Local 1	Modern Local 2	Modern Local 3	
Dimensión 1: motivación intrínseca	Baja	Recuento	20	18	18	56
		% del total	16,7%	15,0%	15,0%	46,7%
	Regular	Recuento	19	21	21	61
		% del total	15,8%	17,5%	17,5%	50,8%
	Alta	Recuento	1	1	1	3
		% del total	0,8%	0,8%	0,8%	2,5%
<b>Total</b>		<b>Recuento</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>120</b>
		<b>% del total</b>	<b>33,3%</b>	<b>33,3%</b>	<b>33,3%</b>	<b>100,0%</b>



*Figura 9. Percepción del usuario respecto a la motivación intrínseca según local del consultorio clínico Modern*

**Interpretación:**

De la tabla y la figura se puede observar que la percepción del usuario respecto a la motivación intrínseca de los trabajadores del consultorio clínico Modern es la siguiente: En el local 1, el 16.7% percibe una baja motivación, el 15.8% percibe una motivación regular y solo el 0.8% percibe que los trabajadores muestran tener una motivación intrínseca alta. En el local 2, el 15% percibe una baja motivación, el 17.5% percibe una motivación regular y solo el 0.8% percibe que los trabajadores muestran tener una motivación intrínseca alta. En el local 3, el 15.0% percibe una baja motivación, el 17.5% percibe una motivación regular y solo el 0.8% percibe que los trabajadores muestran tener una motivación intrínseca alta.

**Tabla 11.**

*Percepción del usuario respecto a la motivación extrínseca según local del consultorio clínico Modern*

		Local			Total	
		Modern Local 1	Modern Local 2	Modern Local 3		
Dimensión 2: motivación extrínseca	Baja	Recuento	35	36	34	105
		% del total	29,2%	30,0%	28,3%	87,5%
	Regular	Recuento	4	3	3	10
		% del total	3,3%	2,5%	2,5%	8,3%
	Alta	Recuento	1	1	3	5
		% del total	0,8%	0,8%	2,5%	4,2%
<b>Total</b>	<b>Recuento</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>120</b>	
	<b>% del total</b>	<b>33,3%</b>	<b>33,3%</b>	<b>33,3%</b>	<b>100,0%</b>	

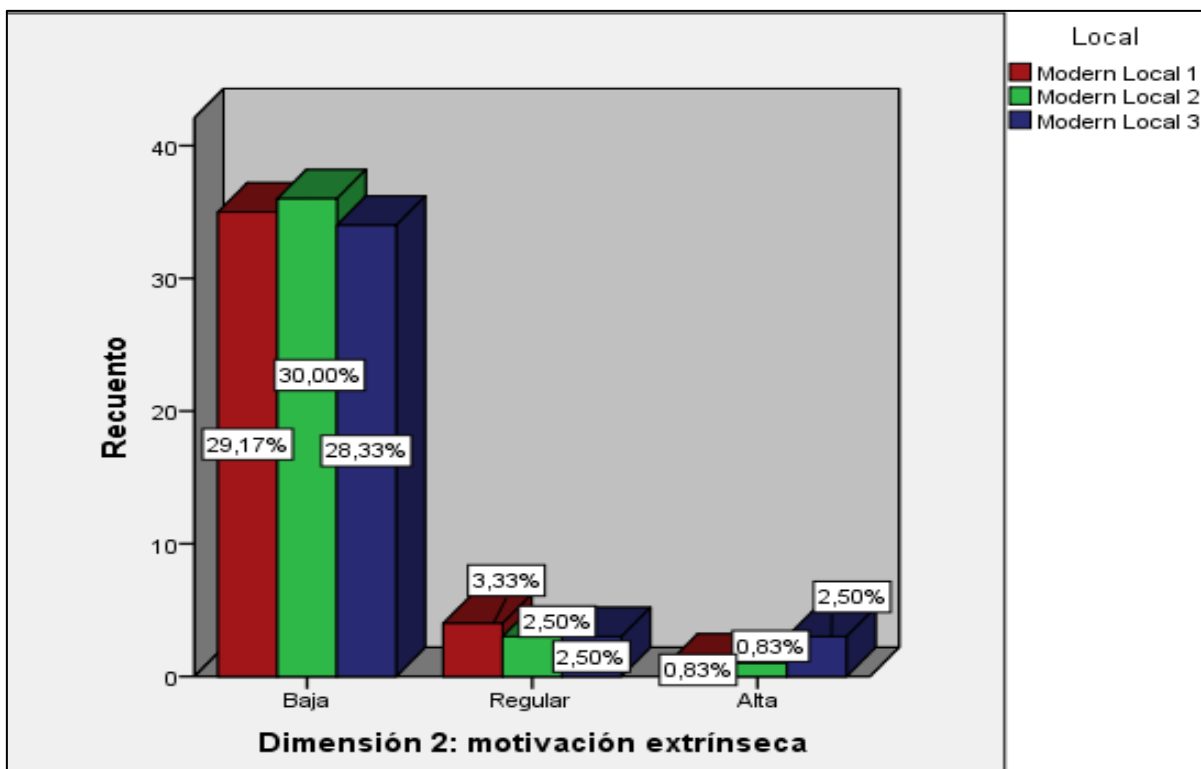


Figura 10. Percepción del usuario respecto a la motivación extrínseca según local del consultorio clínico Modern

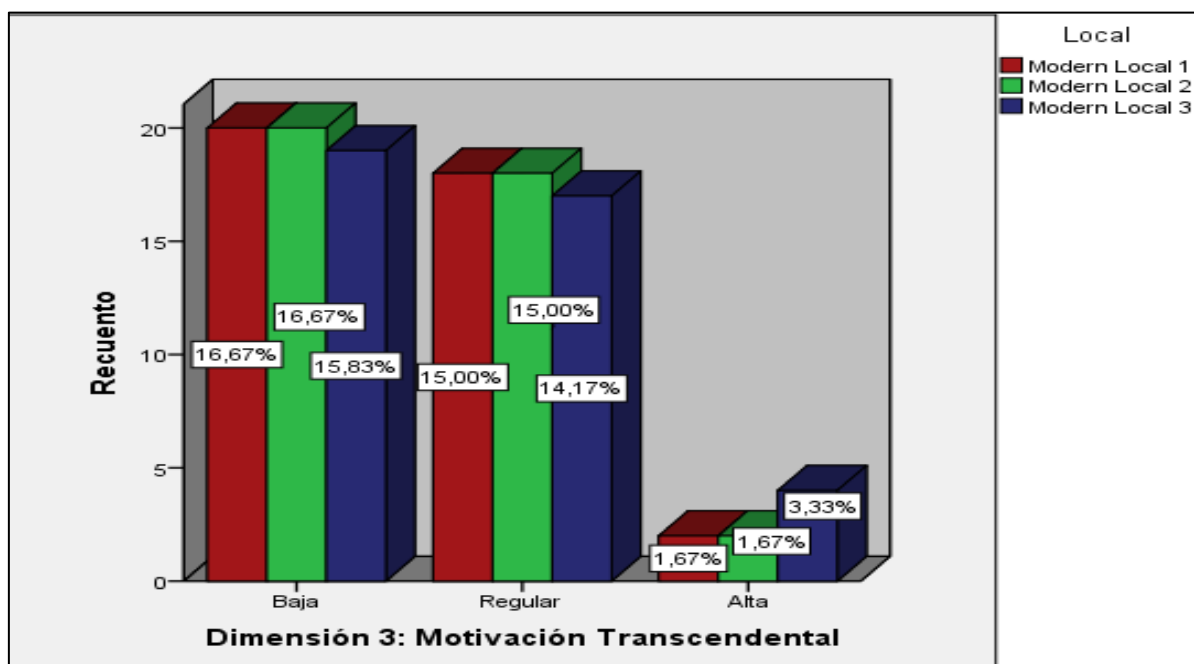
### Interpretación:

De la tabla y la figura se puede observar que la percepción del usuario respecto a la motivación extrínseca de los trabajadores del Consultorio Clínico Modern es la siguiente: En el local 1, el 29.2% percibe una baja motivación, el 3.3% percibe una motivación regular y solo el 0.8% percibe que los trabajadores muestran tener una motivación extrínseca alta. En el local 2, el 30% percibe una baja motivación, el 2.5% percibe una motivación regular y solo el 0.8% percibe que los trabajadores muestran tener una motivación extrínseca alta. En el local 3, el 28.3% percibe una baja motivación, el 2.5% percibe una motivación regular y solo el 2.5% percibe que los trabajadores muestran tener una motivación extrínseca alta.

**Tabla 12.**

*Percepción del usuario respecto a la motivación transcendental según local del consultorio clínico Modern*

			Local			Total
			Modern Local 1	Modern Local 2	Modern Local 3	
Dimensión 3: Motivación Transcendental	Baja	Recuento	20	20	19	59
		% del total	16,7%	16,7%	15,8%	49,2%
	Regular	Recuento	18	18	17	53
		% del total	15,0%	15,0%	14,2%	44,2%
	Alta	Recuento	2	2	4	8
		% del total	1,7%	1,7%	3,3%	6,7%
<b>Total</b>		<b>Recuento</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>120</b>
		<b>% del total</b>	<b>33,3%</b>	<b>33,3%</b>	<b>33,3%</b>	<b>100,0%</b>



*Figura 11. Percepción del usuario respecto a la motivación transcendental según local del consultorio clínico Modern*

### **Interpretación:**

De la tabla y la figura se puede observar que la percepción del usuario respecto a la motivación transcendental de los trabajadores del consultorio clínico Modern es la siguiente: En el local 1, el 16.7% percibe una baja motivación, el 15% percibe una motivación regular y solo el 1.7% percibe que los trabajadores muestran tener una

motivación trascendental alta. En el local 2, el 16.7% percibe una baja motivación, el 15% percibe una motivación regular y solo el 1.7% percibe que los trabajadores muestran tener una motivación Transcendental alta. En el local 3, el 15.8% percibe una baja motivación, el 14.2% percibe una motivación regular y solo el 3.3% percibe que los trabajadores muestran tener una motivación Transcendental alta.

### Prueba de normalidad:

Para realizar la prueba de normalidad, se tomó la muestra en su totalidad conformado por los 120 usuarios de los 3 locales del consultorio clínico Modern, y por ser la muestra mayor a 50, se toma en consideración la prueba de normalidad por Kolmogórov-Smirnov.

Como regla se tiene lo siguiente:

H0: Los datos de la muestra tienden a una distribución normal

H1: Los datos de la muestra no tienden a una distribución normal

Nivel de significancia: 0.05

Estadístico de Prueba:

### Tabla 13.

#### *Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: Motivación	,442	120	,000
Dimensión 1: motivación intrínseca	,324	120	,000
Dimensión 2: motivación extrínseca	,513	120	,000
Dimensión 3: Motivación Transcendental	,316	120	,000

Se puede observar en el gráfico y los valores que el nivel de sig = 0,000, menor a 0,05. Por lo tanto, se rechaza la H0 y se acepta que los datos de la muestra no tienden a una distribución normal. En la prueba de hipótesis se usó el método de Kruskal Wallis.

**Tabla 14.***Interpretación del coeficiente de correlación*

<b>Coeficiente</b>	<b>Interpretación</b>
0.91 a 1	Correlación muy alta
0.71 a 0.90	Correlación alta
0.41 a 0.70	Correlación moderada
0.21 a 0.40	Correlación baja
0 a 0.20	Correlación muy baja
-1 a 0	Correlación nula

*Nota:* La fuente se obtuvo de Bisquerra (2014)

### **3.2. Análisis inferencial:**

#### **Contrastación de hipótesis**

Para el contraste de las hipótesis se trabajó con lo siguiente:

El nivel de significancia de 0.05

Regla de decisión:

Si la  $Sig \geq \alpha$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

Si la  $Sig < \alpha$  se rechaza la  $H_0$ .

#### **Prueba de hipótesis general**

H1. Existen diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios sobre la motivación de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018.

H0. No existen diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios sobre la motivación de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018.

Nivel de significancia: 0.05

**Estadístico de prueba:**

**Tabla 15.**

*Rangos para la Prueba de Hipótesis general*

	Local	N	Rango promedio
Variable 1: Motivación	Modern Local 1	40	58,55
	Modern Local 2	40	61,48
	Modern Local 3	40	61,48
	Total	120	

**Tabla 16.**

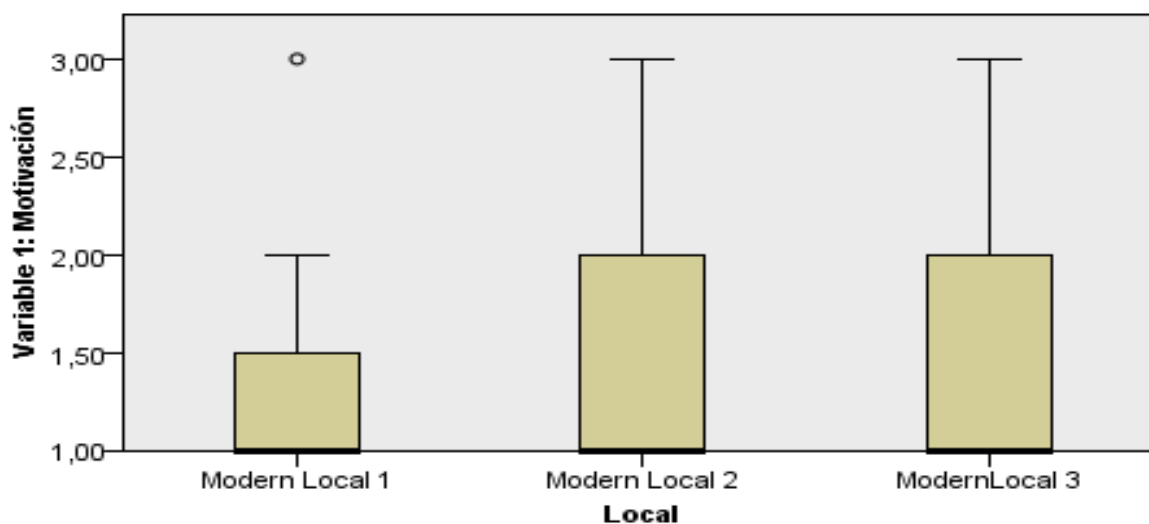
*Estadísticos para la prueba de hipótesis general*

Variable 1: Motivación	
Chi-cuadrado	,307
gl	2
Sig. Asintótica	,858

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Local

**Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes**



*Figura12.* Diagrama de Kruskal – Wallis para la prueba de hipótesis general

**Interpretación:**

De la tabla y la figura se puede observar que el valor de sig = 0.858 > 0.05. Por tanto, se acepta la H0, es decir, no existen diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios sobre la motivación de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San

Juan de Lurigancho, 2018. Por ende, no se realizan múltiples comparaciones porque la prueba global no muestra diferencias significativas en las muestras.

### Prueba de hipótesis específica 1

HE1. Existen diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios sobre la motivación intrínseca de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018.

H0. No existen diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios sobre la motivación intrínseca de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018.

Nivel de significancia: 0.05

### Estadístico de prueba:

**Tabla 17.**

*Rangos para la Prueba de Hipótesis específica 1*

	Local	N	Rango promedio
Dimensión 1: motivación intrínseca	Modern Local 1	40	58,55
	Modern Local 2	40	61,48
	Modern Local 3	40	61,48
	Total	120	

**Tabla 18.**

*Estadísticos para la prueba de hipótesis específica 1*

	Dimensión 1: motivación intrínseca
Chi-cuadrado	,246
gl	2
Sig. asintótica	,884

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Local



### Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes

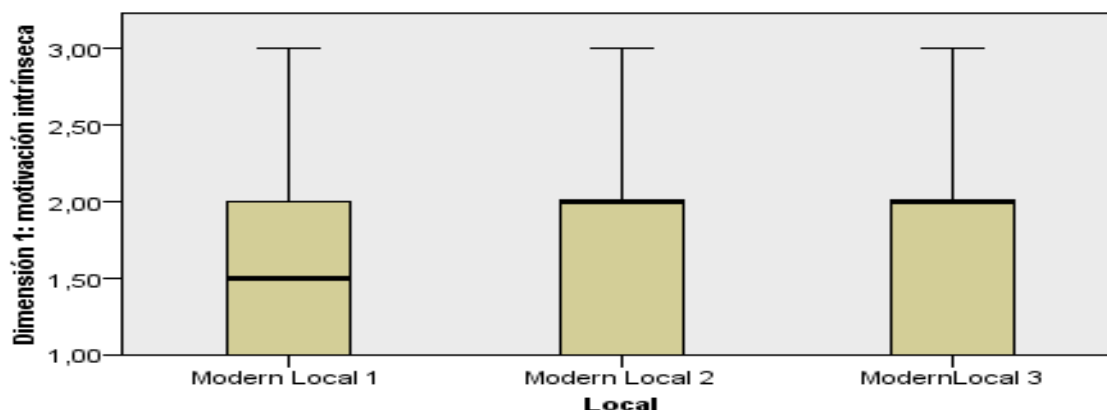


Figura 13. Diagrama de Kruskal – Wallis para la prueba de hipótesis específica 1

#### Interpretación:

De la tabla y la figura se puede observar que el valor de  $\text{sig} = 0.884 > 0.05$ . Por tanto, se acepta la  $H_0$ , es decir, no existen diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios sobre la motivación intrínseca de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018. Por ende, no se realizan múltiples comparaciones porque la prueba global no muestra diferencias significativas en las muestras.

#### Prueba de hipótesis específica 2

HE2. Existen diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios sobre la motivación extrínseca de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018.

$H_0$ . No existen diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios sobre la motivación extrínseca de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018.

Nivel de significancia: 0.05

**Estadístico de prueba:****Tabla 19.***Rangos para la prueba de hipótesis específica 2*

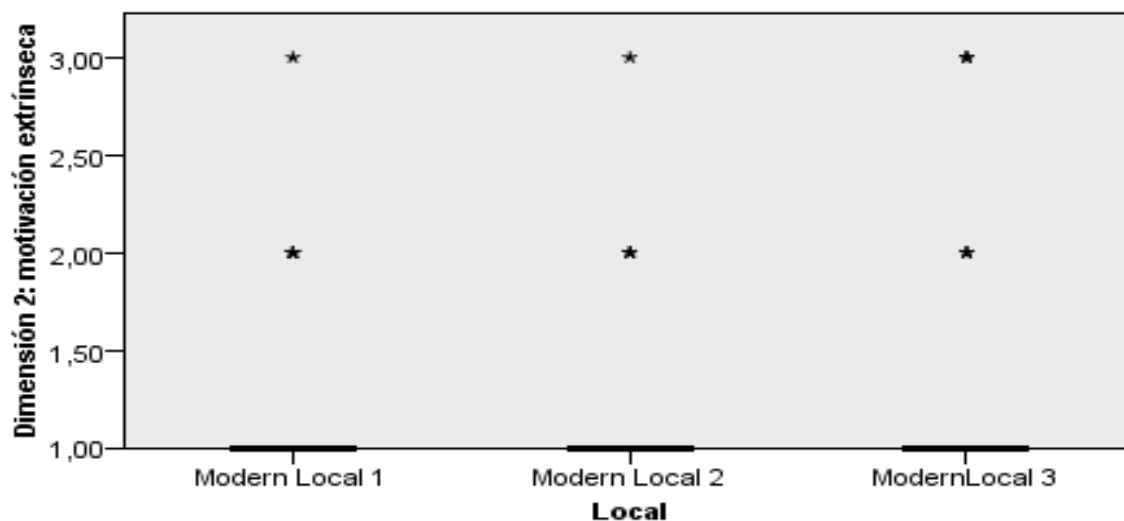
	Local	N	Rango promedio
Dimensión 2: motivación extrínseca	Modern Local 1	40	60,38
	Modern Local 2	40	58,94
	Modern Local 3	40	62,19
	Total	120	

**Tabla 20.***Estadísticos para la prueba de hipótesis 2*

Dimensión 2: motivación extrínseca	
Chi-cuadrado	,532
gl	2
Sig. asintótica	,766

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Local

**Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes***Figura 14.* Diagrama de Kruskal – Wallis para la prueba de hipótesis específica 2

**Interpretación:**

De la tabla y la figura se puede observar que el valor de  $\text{sig} = 0.766 > 0.05$ . Por tanto, se acepta la  $H_0$ , es decir, no existen diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios sobre la motivación extrínseca de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018. Por ende, no se realizan múltiples comparaciones porque la prueba global no muestra diferencias significativas en las muestras.

**Prueba de hipótesis específica 3**

HE3. Existen diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios sobre la motivación trascendental de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018

$H_0$ . No existen diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios sobre la motivación trascendental de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018

Nivel de significancia: 0.05

**Estadístico de prueba:****Tabla 21.**

*Rangos para la Prueba de Hipótesis específica 3*

	<b>Local</b>	<b>N</b>	<b>Rango promedio</b>
	Modern Local 1	40	59,53
Dimensión 3: Motivación Trascendental	Modern Local 2	40	59,53
	Modern Local 3	40	62,45
	Total	120	

Tabla 22.

Estadísticos para la prueba de hipótesis 3

Dimensión 3: Motivación Transcendental	
Chi-cuadrado	,237
gl	2
Sig. asintótica	,888

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Local

### Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes

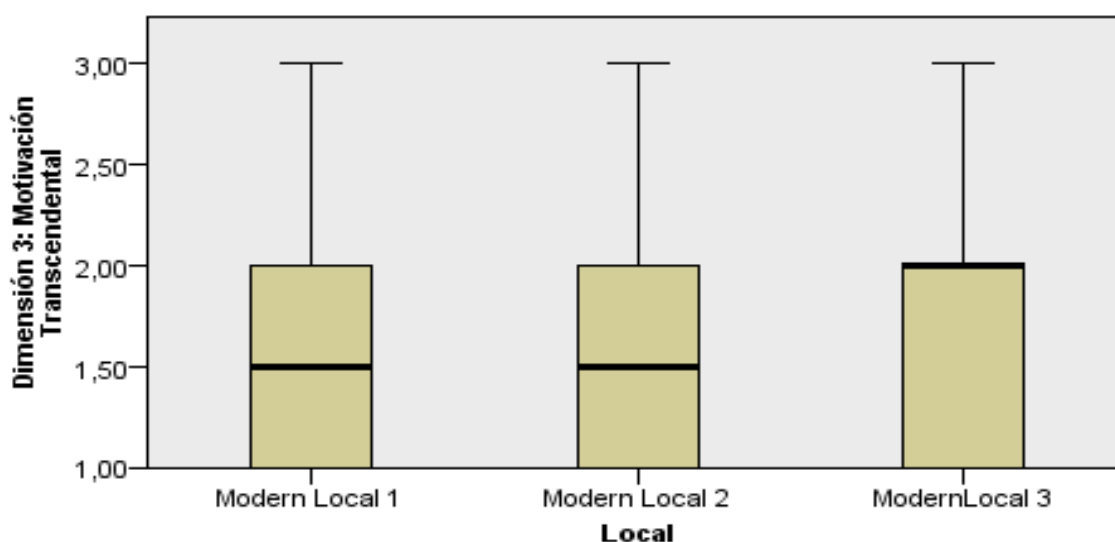


Figura 15. Diagrama de Kruskal – Wallis para la prueba de hipótesis específica 3

### Interpretación:

De la tabla y la figura se puede observar que el valor de sig = 0.888 > 0.05. Por tanto, se acepta la H0, es decir, no existen diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios sobre la motivación trascendental de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018. Por ende, no se realizan múltiples comparaciones porque la prueba global no muestra diferencias significativas en las muestras.

## **IV. DISCUSIÓN**

En relación al estudio realizado sobre la Percepción del usuario de la motivación de los trabajadores del Consultorio Clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018, se pudo evidenciar que al medir la fiabilidad de los instrumentos, los valores obtenidos en el alfa de Cronbach de la variable y sus dimensiones son mayores a 0.7, siendo el valor de la variable igual a 0.921, el cual indica que el instrumento presenta una excelente fiabilidad.

Al analizar los resultados obtenidos de los estadísticos descriptivos de la variable se puede observar que el objetivo general que busca identificar la percepción que tienen los usuarios respecto a la motivación de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018, el local 1, en un 25% manifestó que percibe una baja motivación por parte de los trabajadores del consultorio clínico Modern, el 7.5% percibió que esta es regular y solo el 0.8% manifestó que percibió una alta motivación. En el local 2, el 23.3% manifestó que percibe una baja motivación por parte de los trabajadores del consultorio clínico Modern, el 9.2% percibió que esta es regular y solo el 0.8% manifestó que percibió una alta motivación. Y finalmente en el local 3, el 25% manifestó que percibe una baja motivación por parte de los trabajadores del consultorio clínico Modern, el 9.2% percibió que esta es regular y solo el 0.8% manifestó que percibió una alta motivación. Por lo que coincidimos con Sajamí (2015), quien muestra los siguientes resultados: en cuanto a la motivación extrínseca fue 34% aceptable, el mismo resultado fue para la motivación intrínseca, 40% de los clientes consideró como aceptable la capacidad de respuesta de los empleados de la Municipalidad, 50% considera aceptable el conocimiento que transmite los empleados, 40% considera aceptable la empatía mostrada por los empleados, el 43% considera aceptable la calidad de atención en el servicio. La conclusión a la que llegó la autora fue que existe relación lineal, directa y significativa entre la motivación laboral y calidad del servicio, por lo que, a mayor motivación laboral, mayor calidad del servicio. Del mismo modo se coincide con Paredes (2017) quien concluye que respecto a la motivación se obtuvo que 23.1% de los tecnólogos médicos tienen una motivación regular, los técnicos fue del 30.8%, la motivación es adecuada. En las respuestas obtenidas de las dimensiones del desempeño laboral se tiene que los resultados fueron altos. En la dimensión relaciones humanas fue de 98.9%, Calidad de trabajo fue de 70.3%, en iniciativa fue de 46.2% y en la dimensión logro de metas se obtuvo el 38.5%. Es así que las conclusiones fueron: existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral del personal. Como segunda conclusión se obtuvo que existe relación significativa

entre la motivación y la calidad de trabajo en el personal. La tercera conclusión fue que existe relación significativa entre la motivación y la iniciativa en el personal. No existe relación significativa entre la motivación y las relaciones humanas del personal. Finalmente existe relación significativa entre la motivación y el logro de metas del personal de la clínica del HNHU. También se está de acuerdo con lo analizado por Enríquez (2014) en donde las conclusiones que presenta son: el grado de motivación tiene una influencia positiva y significativa en grado fuerte en el desempeño laboral de los empleados. En tal sentido, se afirma que entre mayor sea el grado de motivación, mayor y mejor será el desempeño de los empleados. De acuerdo al nivel académico y área de trabajo, se encontró que el nivel de motivación de los empleados cualquiera fuera su nivel académico y área de trabajo su motivación fue muy buena. En cuanto al género, edad y tipo de empleado, ninguno de ellos presentó aspectos diferentes a la percepción del grado de motivación, lo mismo pasó en relación a los años de labor.

En base al objetivo específico 1 que busca constatar la percepción del usuario respecto a la motivación intrínseca de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018., se llegó a la conclusión que la percepción del usuario respecto a la motivación intrínseca de los trabajadores del consultorio clínico Modern es la siguiente: En el local 1, el 16.7% percibe una baja motivación, el 15.8% percibe una motivación regular y solo el 0.8% percibe que los trabajadores muestran tener una motivación intrínseca alta. En el local 2, el 15% percibe una baja motivación, el 17.5% percibe una motivación regular y solo el 0.8% percibe que los trabajadores muestran tener una motivación intrínseca alta. En el local 3, el 46.7% percibe una baja motivación, el 17.5% percibe una motivación regular y solo el 0.8% percibe que los trabajadores muestran tener una motivación intrínseca alta. Por lo que coincidimos con Remón (2013), quien llega a la conclusión que existen relaciones significativas y directas entre la “dimensión relaciones del clima social familiar” y la “motivación académica”, sobre todo la “motivación académica intrínseca” y todos sus subtipos: “para conocer”, “para alcanzar metas” y “para sentir experiencias estimulantes”. También se coincide con Romero (2018) en donde los resultados encontrados muestran que del 100% de los encuestados el 35.85% presenta una alta motivación del logro académico, 28.30% presenta regular motivación de logro académico y 35.85% de encuestados presenta una baja motivación del logro académico. Solo el 4.72% de la muestra tiene un rendimiento académico alto, 53.77%

tienen un rendimiento académico regular y 41.51% de la muestra tiene un rendimiento académico bajo. Tomando en cuenta los resultados obtenidos en este estudio, podemos concluir que existe una íntima relación entre las variables motivación del logro académico y el rendimiento académico en la población estudiada.

En base al objetivo específico 2 que busca examinar la percepción que tienen los del usuario sobre la motivación extrínseca de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018, se llegó a la conclusión que En el local 1, el 29.2% percibe una baja motivación, el 3.3% percibe una motivación regular y solo el 0.8% percibe que los trabajadores muestran tener una motivación extrínseca alta. En el local 2, el 30% percibe una baja motivación, el 2.5% percibe una motivación regular y solo el 0.8% percibe que los trabajadores muestran tener una motivación extrínseca alta. En el local 3, el 28.3% percibe una baja motivación, el 2.5% percibe una motivación regular y solo el 2.5% percibe que los trabajadores muestran tener una motivación extrínseca alta. Por lo que coincidimos con Sulca (2015), quien muestra las siguientes conclusiones: las estrategias de motivación tienen un impacto insuficiente sobre la efectividad de las comisarías, por lo tanto, quedó demostrado que existe una relación directa y moderada entre motivación y efectividad. Los logros obtenidos por el personal policial influyen muy poco en la efectividad de las comisarías de la organización policial, por cuanto la prueba de hipótesis ha demostrado que la correlación entre el factor motivador y el proceso operativo es directa, pero de nivel bajo. Aún no es suficiente la influencia de la política administrativa de la organización policial sobre la efectividad de los servicios prestados, ya que la prueba de hipótesis factor higiene con el proceso operativo es correlacional mente directa, pero de nivel moderado. Falta de sostenible atención de remuneración, logística y de bienestar a la policía nacional por los gobiernos de turno; debilitamiento de las normas legales frente a la evolución disociadora de los delitos y faltas que influyen negativamente en el cumplimiento de sus funciones y atribuciones consagradas en la constitución política, son las principales causas de la desmotivación y falta de calidad de los servicios de seguridad pública. Del mismo modo se coincide con Remón (2013), quien llega a la conclusión que existen relaciones significativas y directas entre la variables del clima social familiar también se relacionan significativamente y de manera directa con dos “subtipos de motivación académica extrínseca”: “de identificación” y “de regulación interna”; así mismo se relacionan significativamente, pero de manera inversa con la “desmotivación”.



En base al objetivo específico 3 que busca distinguir la percepción del usuario respecto a la motivación trascendental de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018, se llegó a la conclusión que En el local 1, el 16.7% percibe una baja motivación, el 15% percibe una motivación regular y solo el 1.7% percibe que los trabajadores muestran tener una motivación Transcendental alta. En el local 2, el 16.7% percibe una baja motivación, el 15% percibe una motivación regular y solo el 1.7% percibe que los trabajadores muestran una motivación trascendental alta. En el local 3, el 15.8% percibe una baja motivación, el 14.2% percibe una motivación regular y solo el 3.3% percibe que los trabajadores muestran tener una motivación Transcendental alta.

## **V. CONCLUSIONES**

De acuerdo con los resultados obtenidos. Se concluye con lo siguiente:

**Primera:** Se pudo evidenciar que no existen diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios sobre la motivación de los trabajadores de los consultorios clínicos Modern de San Juan de Lurigancho, Lima 2018. Por ende, no se realizan múltiples comparaciones porque la prueba global no muestra diferencias significativas en las muestras. Esto debido a que el valor de significancia =  $0.858 > 0.05$ , por tanto, se aceptó la  $H_0$ . Esto debido a que los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho realizan su trabajo desmotivados, ya que se desenvuelven bajo un ambiente de estrés y presión sin ningún incentivo por su buen trabajo. Los resultados se visualizan en la tabla 16.

**Segunda:** Se evidenció con los resultados, que no existen diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios sobre la motivación intrínseca de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018. Por ende, no se realizan múltiples comparaciones porque la prueba global no muestra diferencias significativas en las muestras. Esto debido a que el valor de significancia =  $0.884 > 0.05$ , por tanto, se aceptó la  $H_0$ . Los resultados se visualizan en la tabla 18.

**Tercera:** Del mismo modo se comprobó que no existen diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios sobre la motivación extrínseca de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018. Por ende, no se realizan múltiples comparaciones porque la prueba global no muestra diferencias significativas en las muestras. Esto debido a que el valor de significancia =  $0.766 > 0.05$ , por tanto, se aceptó la  $H_0$ . Los resultados se visualizan en la tabla 20.

**Cuarta:** Y finalmente se llegó a la conclusión que no existen diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios sobre la motivación trascendental de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018. Por ende, no se realizan múltiples comparaciones porque la prueba global no muestra diferencias significativas en las muestras. Esto debido a que el valor de significancia =  $0.888 > 0.05$ , por tanto, se aceptó la  $H_0$ . Los resultados se visualizan en la tabla 22.



## **VI. RECOMENDACIONES**

**Primera:** En base al objetivo general de la empresa, referente a comparar la percepción que tienen los del usuario sobre la motivación de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018, se recomienda a la alta dirección, premiar los logros de los trabajadores, brindarles promociones de atención para familiares, seguros de atención en la clínica, proponer retos, y promover la formación constante de los trabajadores de tal manera que no solo se beneficie el trabajador, sino también la empresa, permitiendo mejorar la calidad del trabajo, al contar con profesionales más capaces, motivados, seguros y satisfechos.

**Segunda:** En base al objetivo específico 1, que busca comparar la percepción que tienen los del usuario sobre la motivación intrínseca de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018, se recomienda implementar un modelo de motivación intrínseca que sirva como una herramienta orientada al mejoramiento de las políticas motivadoras que debe emprender en el consultorio clínico, tales como ofrecer programas de formación individualizada, ya sea mediante cursos, charlas, capacitaciones, maestrías, etc, de tal manera que se satisfaga el deseo personal del empleado de ampliar su conocimiento y competencias, de manera que la empresa en conjunto se vea también beneficiada al tener en su plantilla a un profesional con mejor preparación.

**Tercera:** En base al objetivo específico 2, referido a comparar la percepción que tienen los del usuario sobre la motivación extrínseca de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018, se recomienda que el área de Recursos Humanos realice actividades que generen un grado de satisfacción en el personal, que les permite sentirse importantes y considerados, en donde se implanten programas de reconocimientos al mejor trabajo mediante un cuadro de reconocimiento público dentro del centro clínico que sea visible por los trabajadores y los pacientes, realizar compensaciones de horas extras trabajadas, crear incentivos mediante bonos al mejor trabajador, vales de comida o para realizar compras para el personal más comprometido,

etc. a fin de que estos sientan la necesidad de alcanzar el logro de los objetivos desarrollando así una necesidad afectiva con la organización.

**Cuarta:** En base al objetivo específico 3, referido a comparar la percepción que tienen los del usuario sobre la motivación trascendental de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018. Se sugiere que los responsables de área o líderes, traten de pensar no solo en sí mismos, sino en sus trabajadores, invitarlos a formar parte de algo de tal manera que se sientan implicados en la misión de la empresa.

## **VII. REFERENCIAS**



- Alderfer, C. (1996) *A field experiment for studying race relations embedded in organizations* (3a ed.) United States: Editorial Vértice S.L. Disponible desde <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/%28SICI%291099-1379%28199601%2917%3A1%3C43%3A%3AAID-JOB732%3E3.0.CO%3B2-%23>
- Ardouin, J. (2000). *Motivación y Satisfacción Laboral*. Concepción, Chile: Universidad de Concepción. Disponible desde <http://www.apsique.com>
- Atkinson, J. y Birch, D. (1970) *The dynamics of action*. United States, Washington: Editorial Wile.
- Caldas, E., Gregorio, A. y Hidalgo, L. (2016) *Iniciación a la actividad emprendedora y empresarial* (4ª ed.). Madrid, España: Editorial Editex, S.A.: Disponible desde <https://books.google.com.pe/books?id=hBD-CwAAQBAJ&printsec=copyright&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Carrasco, S. (2013) *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (5a ed.) Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos* (5a ed.). México: Editorial McGraw-Hill.
- De la Cruz, I. (2014) *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Ministerio de educación, cultura y deporte. España: Editorial Mentor. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=tgDXAwAAQBAJ&pg=PT89&dq=De+la+Cruz++2014+la+motivacion+es+un+factor&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj8\\_YTxgqPdAhXBrFkKHVGYD4UQ6AEILjAB#v=onepage&q=De%20la%20Cruz%20%202014%20la%20motivacion%20es%20un%20factor&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=tgDXAwAAQBAJ&pg=PT89&dq=De+la+Cruz++2014+la+motivacion+es+un+factor&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj8_YTxgqPdAhXBrFkKHVGYD4UQ6AEILjAB#v=onepage&q=De%20la%20Cruz%20%202014%20la%20motivacion%20es%20un%20factor&f=false)
- Duro, A. (2006). *Introducción AL liderazgo organizacional. Teoría y metodología*. Madrid, España: Editorial Dylinson. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=qppjOxCykUkC&pg=PA48&lpg=PA48&dq=La+teor%C3%ADa+del+camino->

[+meta%E2%80%9D+de+Georgopoulos,+Mahoney+%26+Jones&source=bl&ots=QcwiqGdiLt&sig=EbAJbt\\_iGVIMfQn2-QYKCTb5hyU&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjYqK2S-rjbAhUhX1kKHSouD6oQ6AEIUzAK#v=onepage&q=La%20teor%C3%ADa%20del%20camino-%20meta%E2%80%9D%20de%20Georgopoulos%2C%20Mahoney%20%26%20Jones&f=false](https://www.researchgate.net/publication/325111111/Motivacion_y_desempeno_laboral_de_los_empleados_del_instituto_de_la_vision_en_mexico)

Enríquez, P. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México* (Tesis de maestría, Universidad de Montemorelos, México). Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/381/TESIS%20FINAL%20paty%20definitiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Febles, M. (2016). *La relación entre los niveles de motivación extrínseca e intrínseca de los docentes y la percepción del liderazgo transformativo de los directores de las escuelas públicas del distrito escolar de Ponce, Puerto Rico* (Tesis de Doctorado, Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico, Puerto Rico). Recuperado de <http://ponce.inter.edu/cai/tesis/mifebles/index.pdf>

Fischman, D. (2014) *Motivación 360°. Cómo incrementarla en la vida y en la empresa*. Lima, Perú: Editorial Aguilar. Disponible desde [https://books.google.com.pe/books?id=aAlHCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=MOTIVACION+LABORAL+2014&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj1jq\\_E56PcAhUMvFkKHV1pBRcQ6AEIQjAF#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=aAlHCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=MOTIVACION+LABORAL+2014&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj1jq_E56PcAhUMvFkKHV1pBRcQ6AEIQjAF#v=onepage&q&f=false)

Flórez, J. (1992) *El comportamiento humano en las organizaciones*. Lima, Perú: Universidad del Pacífico.

Fournies, F. (1991). *Por qué los empleados no hacen lo que se supone deben hacer y qué hacer para corregirlo*. Madrid, España: Editorial McGraw – Hill.

- González, M. (2006). *Habilidades directivas*. Málaga, España: Editorial Innovación y cualificación, Disponible desde [https://books.google.com.pe/books?id=m2O0lf1Hp8oC&pg=PA82&dq=motivaci%C3%B3n+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjZmuid\\_JvbAhVBwFkKHWCuDvEQ6AEIJzAA#v=onepage&q=motivaci%C3%B3n%20laboral&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=m2O0lf1Hp8oC&pg=PA82&dq=motivaci%C3%B3n+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjZmuid_JvbAhVBwFkKHWCuDvEQ6AEIJzAA#v=onepage&q=motivaci%C3%B3n%20laboral&f=false)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* ( 6ª ed.).D.F., México: Editorial Mc Graw Hill.
- Hitt, M.; Black, S. y Porter, L. (2011) *Management*. México: Editorial Pearson Prentice Hall.
- Ivancevich, J. (1996) *Management: Quality and Competitiveness*. Madrid, España: Editorial McGraw - Hill. Disponible desde [https://books.google.com.pe/books?id=JpXGAAAACAAJ&dq=Ivancevich+\(1996\)&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjgkcOdgKPdAhWGjlkKHZI5Bs8Q6AEIMDAB](https://books.google.com.pe/books?id=JpXGAAAACAAJ&dq=Ivancevich+(1996)&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjgkcOdgKPdAhWGjlkKHZI5Bs8Q6AEIMDAB)
- Jiménez, A. y Bueno, J. (2003). *¿Qué motiva a sus colaboradores? Descúbrelo y mejore el rendimiento*. Madrid, España: FC Editorial. Disponible desde [https://books.google.com.pe/books?id=K9gJL\\_59dm8C&pg=PA51&dq=motivaci%C3%B3n+extr%C3%ADnseca+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwigyfGBoqLbAhVNxVkkHcr0C30Q6AEINzAD#v=onepage&q=motivaci%C3%B3n%20extr%C3%ADnseca%20laboral&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=K9gJL_59dm8C&pg=PA51&dq=motivaci%C3%B3n+extr%C3%ADnseca+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwigyfGBoqLbAhVNxVkkHcr0C30Q6AEINzAD#v=onepage&q=motivaci%C3%B3n%20extr%C3%ADnseca%20laboral&f=false)
- Kenneth, T. (2002). *La motivación intrínseca en el trabajo*. Madrid, España: Editorial Centro de Estudios Ramón Areces S.A. Disponible desde <https://books.google.com.pe/books?id=tF-nDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=motivaci%C3%B3n+intrinseca&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjQ6qv3mKLBhAhUQvIkKHdkXCu8Q6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false>
- López, L. (2010). *La motivación*. Cádiz, España: Revista innovación y experiencia digital. Disponible desde

[https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero\\_32/LAURA\\_LOPEZ\\_1.pdf](https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero_32/LAURA_LOPEZ_1.pdf)

Louffat, E. (2012). *Administración: fundamentos del proceso administrativo*. Argentina: CENGAGE Learning.

Martin, S. (2014). *Psicología del trabajo*. México: Grupo Editorial Patria. Disponible desde

[https://books.google.com.pe/books?id=uc\\_hBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=MOTIVACION+LABORAL+2014&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj1jq\\_E56PcAhUMvFkKHV1pBRcQ6AEIJjAA#v=onepage&q=MOTIVACION%20LABORAL%202014&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=uc_hBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=MOTIVACION+LABORAL+2014&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj1jq_E56PcAhUMvFkKHV1pBRcQ6AEIJjAA#v=onepage&q=MOTIVACION%20LABORAL%202014&f=false)

Martínez, M. (2013). *La gestión empresarial equilibrando objetivos y valores*. Madrid, España: Ediciones Díaz Santos, S.A. Disponible desde

[https://books.google.com.pe/books?id=JEGXggAcH-UC&pg=PA285&dq=definicion+motivacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiv2cHOyZXbAhXFtlkKHfgeA\\_wQ6AEIUzAI#v=onepage&q=definicion%20motivacion&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=JEGXggAcH-UC&pg=PA285&dq=definicion+motivacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiv2cHOyZXbAhXFtlkKHfgeA_wQ6AEIUzAI#v=onepage&q=definicion%20motivacion&f=false)

Montaño, A. (2018). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Madrid, España: IC Editorial. Disponible desde

<https://books.google.com.pe/books?id=NWVWDwAAQBAJ&pg=PT114&dq=Modelo+jerarquico+ERC&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj8iOza9rjbAhXDuVkkHV1VCZ0Q6AEILDAB#v=onepage&q=Modelo%20jerarquico%20ERC&f=false>

Paredes, E. (2017). *Motivación y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica del H.N.H.U. El Agustino 2016* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo Lima, Perú). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8856/Paredes\\_CEI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8856/Paredes_CEI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Reeve, J. (1994) *Motivación y emoción*. D.F.México: Editorial McGraw - Hill,
- Remón, S. (2013) *Clima social familiar y motivación académica en estudiantes de 3ro. y 4to. de secundaria pertenecientes a colegios católicos de Lima Metropolitana*. (Tesis de maestría, universidad mayor de San Marcos, Lima, Perú). Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3404/Rem%C3%B3n\\_gs.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3404/Rem%C3%B3n_gs.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Robbins, S. (2004) *Comportamiento organizacional* (10a ed.). México: Editorial Pearson educación. Disponible desde [https://books.google.com.pe/books?id=OWBokj2RqBYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=OWBokj2RqBYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Romero, I. (2018) *Motivación de logro académico y rendimiento académico en estudiantes de la Facultad de Educación Escuela Académico Profesional de Educación Física*. (Tesis de maestría, universidad mayor de San Marcos, Lima, Perú). Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7656/Romero\\_li%20-%20Resumen.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7656/Romero_li%20-%20Resumen.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Sajamí, Z.(2015). *La motivación del personal y su relación con la calidad de atención al usuario en la Municipalidad provincial de Lamas, 2015* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1870>
- Sánchez, H y Reyes, C (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica* (5a. ed.). Lima, Perú: Business Support Aneth S.R.L.
- Schein, E. (1993). *Definición de la cultura de la organización* (11va. ed.) Madrid, España: En Ramio, C y Ballart, X.
- Sulca, G. (2015). *Impacto de la motivación en la gestión de una organización policial” El caso de división policial – 1 Lima Cercado (Región policial Lima)* (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú). Recuperado de

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4437/Sulca\\_zg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4437/Sulca_zg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Veroff, J. (1978). *Social Motivation*. Michigan, United States: American Behavioral Scientist, 21. Disponible de <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/000276427802100506>

Zavala, O. (2014). *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*. (Tesis de maestría, Instituto Politécnico, D.F., México). Recuperado de <http://148.204.210.201/tesis/1392852540281TesisMAOmarA.pdf>

## **VIII. ANEXOS**

## Anexo A. Matriz de consistencia

Título: Percepción del usuario de la motivación de los trabajadores del consultorio clínico Modern del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018							
Autor: Br. Vilma Urbay Ávila							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la percepción del usuario respecto a la motivación de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p><b>PE1.</b> ¿Cuál es la percepción del usuario respecto a la motivación intrínseca de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018??</p> <p><b>PE2.</b> ¿Cuál es la percepción del usuario respecto a la motivación extrínseca de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018?</p> <p><b>PE3.</b> ¿Cuál es la percepción del usuario respecto a la motivación trascendental de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Identificar la percepción del usuario respecto a la motivación de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p><b>OE1.</b> Constatar la percepción del usuario respecto a la motivación intrínseca de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018.</p> <p><b>OE2.</b> Examinar la percepción del usuario respecto a la motivación extrínseca de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018.</p> <p><b>OE3.</b> Distinguir la percepción del usuario respecto a la motivación trascendental de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>Existen diferencias significativas en la percepción del usuario respecto a la motivación de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p><b>HE1.</b> Existen diferencias significativas en la percepción del usuario respecto a la motivación intrínseca de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018.</p> <p><b>HE2.</b> Existen diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios sobre la motivación extrínseca de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018.</p> <p><b>HE3.</b> Existen diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios sobre la motivación trascendental de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018.</p>	<b>Variable 1: Percepción del usuario respecto a la motivación</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Motivación intrínseca	Orgullo Automotivación Expectativas Identidad Delegación Promoción Flujo de información Información actualizada Reconocimiento Consenso	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11	Escala de medición ordinal tipo Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre(5)	Bajo (22 a 44) Regular (45 a 88) Alto (89 a 120)
			Motivación extrínseca	Remuneración Horas extras Bonificación Comisión Privilegios Estabilidad laboral	12,13,14,15,16,17		
Motivación trascendental	Labores intencionadas. Autonomía Comparte ideas Comparte conocimientos Imagen	18,19,20,21,22					



Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Tipo:</b> básica</p> <p><b>Nivel:</b> descriptivo – comparativa.</p> <p><b>Por el tiempo:</b> transversal</p> <p><b>Enfoque:</b> cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> no experimental</p> <p><b>Método:</b> hipotético deductivo</p>	<p><b>La población</b></p> <p>Para el caso de la presente investigación, la población está enfocada por 120 usuarios de los consultorios clínico Modern.</p> <p>El cuestionario aplicado fue a 40 usuarios de cada consultorio clínico Modern</p> <p>Primer consultorio clínico Modern = 40 usuarios</p> <p>Segundo consultorio clínico Modern = 40 usuarios</p> <p>Tercer consultorio clínico Modern = 40 usuarios</p> <p>Siendo la población pequeña y accesible es que se tomará al total como muestra, aplicándose la técnica del censo.</p>	<p><b>Nombre del instrumento:</b> cuestionario para medir la “motivación”</p> <p><b>Autor:</b> Vilma Urbay Avila</p> <p><b>Año:</b> 2018</p> <p><b>Significación:</b> con tres dimensiones</p> <p><b>Extensión:</b> Consta de 22 ítems.</p> <p><b>Administración:</b> individual</p> <p><b>Ámbito de aplicación:</b> usuarios del Consultorio Clínico Modern</p> <p><b>Duración:</b> 21 horas</p> <p><b>Escala de medición:</b> Siempre (3) Algunas veces (2) Nunca (1)</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p>Luego de haber aplicado el instrumento de evaluación de datos a los trabajadores del Consultorio Clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018, se pasó a procesar la información mediante el programa estadístico de SPSS versión 24 en donde nos permitió realizar el análisis descriptivo de las variables e interpretar los resultados obtenidos en las tablas de frecuencia y figuras.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b></p> <p>Para efectos del análisis inferencial, se realizó la prueba de normalidad, el cual arrojó valores de significancia menores a 0.5 en base a kolmogorov, posterior a ello se realizó la prueba de hipótesis mediante el estadístico de kruskal – Wallis.</p>

### Anexo B: Instrumentos de recolección de datos de la variable motivación

Estimados clientes por medio de la presente estamos realizando una investigación sobre la “motivación” del personal del consultorio clínico Modern para lo cual solicitamos a Uds. sus apreciaciones.

Se presenta un conjunto de características acerca de la atención que ustedes reciben, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que debe calificar. Responde con una **X** la alternativa a elegir, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

Local: 1 ( )                      2 ( )                      3 ( )					
Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Motivación intrínseca</b>					
1. Considera usted que los trabajadores del consultorio clínico Modern se sienten orgullosos por el trabajo que realizan.					
2. Considera usted que los trabajadores del consultorio clínico Modern se encuentran automotivados por el trabajo que realizan.					
3. Considera usted. que los trabajadores del consultorio clínico Modern demuestran estar satisfechos con su trabajo porque la empresa satisface sus expectativas					
4. Considera usted que los trabajadores del consultorio clínico Modern demuestran estar identificados con su centro laboral y lo evidencian ante sus clientes					
5. Considera usted que los trabajadores del consultorio clínico Modern demuestran buen trato hacia los clientes cuando son atendidos.					
6. Considera usted que, ante cualquier dificultad en la atención, los trabajadores evitan evadir su responsabilidad sin delegar funciones a otros trabajadores.					

7. Cree usted que los trabajadores del Consultorio Clínico Modern son ascendido en merito a su capacidad.					
8. La información sobre los servicios del consultorio clínico Modern se mantiene actualizada para brindar un mejor servicio para ustedes los clientes.					
9. La información sobre los servicios del consultorio clínico Modern se mantiene actualizada para brindar un mejor servicio para ustedes los clientes.					
10. Considera usted que las labores realizadas por los trabajadores del consultorio clínico Modern es reconocido públicamente, como por ejemplo el trabajador del mes y otros que haya observado.					
11. Considera usted que las decisiones tomadas en el consultorio clínico Modern por el personal son consensuadas, es decir, previamente conversadas entre los responsables del área.					
<b>Motivación Extrínseca</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
12. Cree usted que la remuneración que perciben los trabajadores del consultorio clínico Modern es la adecuada.					
13. Considera usted que las horas extras u horas fuera del horario de atención realizada por el personal del consultorio clínico Modern afecta la relación con ustedes los clientes.					
14. Considera usted de parte del personal trabajador del consultorio clínico Modern, un trato cordial y amable cuando sobrepasa el horario de atención.					
15. Considera usted que las comisiones por venta al personal del consultorio clínico Modern mejoran la relación con ustedes los clientes.					

16. Los trabajadores del consultorio clínico Modern demuestran tener algún tipo de privilegio por el cargo que tienen.					
17. El consultorio clínico Modern ofrece estabilidad laboral a los trabajadores evitando cambiar al personal continuamente.					
<b>Motivación Transcendental</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
18. Las labores que realizan los trabajadores del consultorio clínico tienen una respuesta positiva en los clientes.					
19. Los trabajadores del consultorio clínico Modern se desenvuelven con autonomía, contribuyendo al crecimiento de la Clínica.					
20. Los trabajadores del consultorio clínico Modern comparten ideas y opiniones de la empresa con ustedes sus clientes.					
21. Los trabajadores del consultorio clínico Modern comparten conocimientos y experiencias con ustedes sus clientes.					
22. Los trabajadores del consultorio clínico Modern demuestran en sus labores realizadas una buena imagen de la empresa hacia ustedes los clientes.					

## Anexo C: Certificados de validez de contenido del instrumento motivación

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "MOTIVACIÓN"

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Motivación intrínseca</b>							
1	Considera Ud. que los trabajadores del Consultorio Clínico Modern se sienten orgullosos por el trabajo que realizan.	✓		✓		✓		
2	Considera Ud. que los trabajadores del Consultorio Clínico Modern se encuentran automotivados por el trabajo que realizan.	✓		✓		✓		
3	Considera usted que los trabajadores del Consultorio Clínico Modern demuestran estar satisfechos con su trabajo porque la empresa satisface sus expectativas	✓		✓		✓		
4	Considera usted que los trabajadores del Consultorio Clínico Modern demuestran estar identificados con su centro laboral y lo evidencian ante sus clientes	✓		✓		✓		
5	Considera usted que los trabajadores del Consultorio Clínico Modern demuestran buen trato hacia los clientes cuando son atendidos.	✓		✓		✓		

6	Considera usted que, ante cualquier dificultad en la atención, los trabajadores evitan evadir su responsabilidad sin delegar funciones a otros trabajadores.	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>						
7	Cree usted que los trabajadores del Consultorio Clínico Modern son ascendidos en merito a su capacidad	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>						
8	La información sobre los servicios del Consultorio Clínico Modern se mantiene actualizada para brindar un mejor servicio para ustedes los clientes.	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>						
9	La información sobre los servicios del Consultorio Clínico Modern se mantiene actualizada para brindar un mejor servicio para ustedes los clientes.	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>						
10	Considera usted que las labores realizadas por los trabajadores del consultorio clínico Modern es reconocido públicamente, como por ejemplo el trabajador del mes y otros que haya observado.	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>						
11	Considera usted que las decisiones tomadas en el Consultorio Clínico Modern por el personal son consensuadas, es decir, previamente conversadas entre los responsables del área.	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>						
	<b>DIMENSIÓN 2: Motivación Extrínseca</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	Cree usted que la remuneración que perciben los trabajadores del Consultorio Clínico Modern es la adecuada.	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>						

13	Considera usted que las horas extras u horas fuera del horario de atención realizada por el personal del Consultorio Clínico Modern afecta la relación con ustedes los clientes.	/			/		/		/				
14	14. Considera usted de parte del personal trabajador del Consultorio Clínico Modern, un trato cordial y amable cuando sobrepasa el horario de atención.	/			/		/		/				
15	Considera usted que las comisiones por venta al personal del Consultorio Clínico Modern mejoran la relación con ustedes los clientes.	/			/		/		/				
16	Los trabajadores del Consultorio Clínico Modern demuestran tener algún tipo de privilegio por el cargo que tienen.	/			/		/		/				
17	El Consultorio Clínico Modern ofrece estabilidad laboral a los trabajadores evitando cambiar al personal continuamente.	/			/		/		/				
	<b>DIMENSIÓN 3: Motivación Transcendental</b>	Si	No	No	Si	No	Si	No	Si	No			
18	. Las labores que realizan los trabajadores del Consultorio Clínico Modern tienen una respuesta positiva en los clientes.	/			/		/		/				
19	Los trabajadores del Consultorio Clínico Modern se desenvuelven con autonomía, contribuyendo al crecimiento de la Clínica.	/			/		/		/				

20	Los trabajadores del Consultorio Clínico Modern comparten ideas y opiniones de la empresa con ustedes sus clientes.	✓	✓	✓	✓	✓
21	Los trabajadores del Consultorio Clínico Modern comparten conocimientos y experiencias con ustedes sus clientes.	✓	✓	✓	✓	✓
22	Los trabajadores del Consultorio Clínico Modern demuestran en sus labores realizadas una buena imagen de la empresa hacia ustedes los clientes.	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): De hoy suficiencia  
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Pardo Bossoni Leonora Edoardo DNI: 09602489

Grado y Especialidad del validador: Psic. - Metodología

.....de Agosto del 2018.....

.....  


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

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



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "MOTIVACIÓN"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Motivación intrínseca</b>							
1	Considera Ud. que los trabajadores del Consultorio Clínico Modern se sienten orgullosos por el trabajo que realizan.	✓		✓		✓		
2	Considera Ud. que los trabajadores del Consultorio Clínico Modern se encuentran automotivados por el trabajo que realizan.	✓		✓		✓		
3	Considera usted que los trabajadores del Consultorio Clínico Modern demuestran estar satisfechos con su trabajo porque la empresa satisface sus expectativas	✓		✓		✓		
4	Considera usted que los trabajadores del Consultorio Clínico Modern demuestran estar identificados con su centro laboral y lo evidencian ante sus clientes	✓		✓		✓		
5	Considera usted que los trabajadores del Consultorio Clínico Modern demuestran buen trato hacia los clientes cuando son atendidos.	✓		✓		✓		

6	Considera usted que, ante cualquier dificultad en la atención, los trabajadores evitan evadir su responsabilidad sin delegar funciones a otros trabajadores.	✓		✓		✓		✓			
7	Cree usted que los trabajadores del Consultorio Clínico Modern son ascendidos en merito a su capacidad	✓		✓		✓		✓			
8	La información sobre los servicios del Consultorio Clínico Modern se mantiene actualizada para brindar un mejor servicio para ustedes los clientes.	✓		✓		✓		✓			
9	La información sobre los servicios del Consultorio Clínico Modern se mantiene actualizada para brindar un mejor servicio para ustedes los clientes.	✓		✓		✓		✓			
10	Considera usted que las labores realizadas por los trabajadores del consultorio clínico Modern es reconocido públicamente, como por ejemplo el trabajador del mes y otros que haya observado.	✓		✓		✓		✓			
11	Considera usted que las decisiones tomadas en el Consultorio Clínico Modern por el personal son consensuadas, es decir, previamente conversadas entre los responsables del área.	✓		✓		✓		✓			
	<b>DIMENSIÓN 2: Motivación Extrínseca</b>	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
12	Cree usted que la remuneración que perciben los trabajadores del Consultorio Clínico Modern es la adecuada.	✓		✓		✓		✓			

13	Considera usted que las horas extras u horas fuera del horario de atención realizada por el personal del Consultorio Clínico Modern afecta la relación con ustedes los clientes.	✓		✓		✓		✓				
14	14. Considera usted de parte del personal trabajador del Consultorio Clínico Modern, un trato cordial y amable cuando sobrepasa el horario de atención.	✓		✓		✓		✓				
15	Considera usted que las comisiones por venta al personal del Consultorio Clínico Modern mejoran la relación con ustedes los clientes.	✓		✓		✓		✓				
16	Los trabajadores del Consultorio Clínico Modern demuestran tener algún tipo de privilegio por el cargo que tienen.	✓		✓		✓		✓				
17	El Consultorio Clínico Modern ofrece estabilidad laboral a los trabajadores evitando cambiar al personal continuamente.	✓		✓		✓		✓				
	<b>DIMENSIÓN 3: Motivación Transcendental</b>	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
18	. Las labores que realizan los trabajadores del Consultorio Clínico Modern tienen una respuesta positiva en los clientes.	✓		✓		✓		✓		✓		
19	Los trabajadores del Consultorio Clínico Modern se desenvuelven con autonomía, contribuyendo al crecimiento de la Clínica.	✓		✓		✓		✓		✓		

20	Los trabajadores del Consultorio Clínico Modern comparten ideas y opiniones de la empresa con ustedes sus clientes.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
21	Los trabajadores del Consultorio Clínico Modern comparten conocimientos y experiencias con ustedes sus clientes.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22	Los trabajadores del Consultorio Clínico Modern demuestran en sus labores realizadas una buena imagen de la empresa hacia ustedes los clientes.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_  
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: DELGADO ADEWISS RAULI DNI: 103666499  
 Grado y Especialidad del validador: PHD EN MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN Y EVALUACIÓN

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

28 de 08 del 2018  


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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "MOTIVACIÓN"**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Motivación intrínseca</b>							
1	Considera Ud. que los trabajadores del Consultorio Clínico Modern se sienten orgullosos por el trabajo que realizan.	✓		✓		✓		
2	Considera Ud. que los trabajadores del Consultorio Clínico Modern se encuentran automotivados por el trabajo que realizan.	✓		✓		✓		
3	Considera usted que los trabajadores del Consultorio Clínico Modern demuestran estar satisfechos con su trabajo porque la empresa satisface sus expectativas	✓		✓		✓		
4	Considera usted que los trabajadores del Consultorio Clínico Modern demuestran estar identificados con su centro laboral y lo evidencian ante sus clientes	✓		✓		✓		
5	Considera usted que los trabajadores del Consultorio Clínico Modern demuestran buen trato hacia los clientes cuando son atendidos.	✓		✓		✓		

6	Considera usted que, ante cualquier dificultad en la atención, los trabajadores evitan evadir su responsabilidad sin delegar funciones a otros trabajadores.	✓		✓		✓		✓				
7	Cree usted que los trabajadores del Consultorio Clínico Modern son ascendidos en merito a su capacidad	✓		✓		✓		✓				
8	La información sobre los servicios del Consultorio Clínico Modern se mantiene actualizada para brindar un mejor servicio para ustedes los clientes.	✓		✓		✓		✓				
9	La información sobre los servicios del Consultorio Clínico Modern se mantiene actualizada para brindar un mejor servicio para ustedes los clientes.	✓		✓		✓		✓				
10	Considera usted que las labores realizadas por los trabajadores del consultorio clínico Modern es reconocido públicamente, como por ejemplo el trabajador del mes y otros que haya observado.	✓		✓		✓		✓				
11	Considera usted que las decisiones tomadas en el Consultorio Clínico Modern por el personal son consensuadas, es decir, previamente conversadas entre los responsables del área.	✓		✓		✓		✓				
	<b>DIMENSIÓN 2: Motivación Extrinseca</b>	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
12	Cree usted que la remuneración que perciben los trabajadores del Consultorio Clínico Modern es la adecuada.	✓		✓		✓		✓				

13	Considera usted que las horas extras u horas fuera del horario de atención realizada por el personal del Consultorio Clínico Modern afecta la relación con ustedes los clientes.	✓		✓		✓		✓				
14	14. Considera usted de parte del personal trabajador del Consultorio Clínico Modern, un trato cordial y amable cuando sobrepasa el horario de atención.	✓		✓		✓		✓				
15	Considera usted que las comisiones por venta al personal del Consultorio Clínico Modern mejoran la relación con ustedes los clientes.	✓		✓		✓		✓				
16	Los trabajadores del Consultorio Clínico Modern demuestran tener algún tipo de privilegio por el cargo que tienen.	✓		✓		✓		✓				
17	El Consultorio Clínico Modern ofrece estabilidad laboral a los trabajadores evitando cambiar al personal continuamente.	✓		✓		✓		✓				
	<b>DIMENSIÓN 3: Motivación Transcendental</b>	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
18	. Las labores que realizan los trabajadores del Consultorio Clínico Modern tienen una respuesta positiva en los clientes.	✓		✓		✓		✓		✓		
19	Los trabajadores del Consultorio Clínico Modern se desenvuelven con autonomía, contribuyendo al crecimiento de la Clínica.	✓		✓		✓		✓		✓		

20	Los trabajadores del Consultorio Clínico Modern comparten ideas y opiniones de la empresa con ustedes sus clientes.	✓		✓		✓		
21	Los trabajadores del Consultorio Clínico Modern comparten conocimientos y experiencias con ustedes sus clientes.	✓		✓		✓		
22	Los trabajadores del Consultorio Clínico Modern demuestran en sus labores realizadas una buena imagen de la empresa hacia ustedes los clientes.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  No aplicable  Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador: *Julca Vera Noemi* DNI: *18837377*

Grado y Especialidad del validador: *Maestra en Educación*

<sup>1</sup> pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

.....de.....del 2018....

*[Signature]*



## Anexo D: Base de datos de la variable: Motivación

Local	N°	Variable 1: Motivación																					
		Dimensión 1: motivación intrínseca										Dimensión 2: motivación extrínseca							Dimensión 3: Motivación Transcendental				
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
Local 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	4	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	
	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
	6	2	3	3	3	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	3	2	2	2
	7	2	3	3	3	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	3
	8	2	4	4	4	2	3	1	1	3	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	3	3	3
	9	3	5	5	5	2	3	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	2	1	5	3	3	3
	10	3	4	1	1	3	3	1	1	3	3	2	1	2	1	1	2	3	1	2	3	3	3
	11	3	4	2	2	4	5	1	1	5	4	2	1	1	1	1	2	1	1	5	5	4	4
	12	2	4	3	3	1	5	1	1	5	1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	5	5	4
	13	3	5	4	4	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	4
	14	3	5	4	4	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	5	3	3	4
	15	3	3	3	3	2	4	1	1	4	2	3	1	1	1	1	2	2	1	3	4	4	1
	16	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
	17	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	3	1	2	1	1	1
	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
	19	2	2	3	2	3	2	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1
	20	2	2	3	2	3	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1
	21	2	2	2	2	1	3	1	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	3	3	1
	22	2	2	2	2	3	3	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	5	3	3	1
	23	2	2	3	3	3	5	1	1	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	1
	24	2	3	4	4	3	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	5	3	3	1	3	3	3
	25	3	4	1	1	3	5	1	1	5	3	2	1	1	1	1	3	1	1	2	5	5	1
	26	3	5	2	2	2	5	1	1	5	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	5	5	1
	27	3	2	3	3	3	5	2	2	5	3	1	2	2	2	2	1	2	2	1	5	5	2
	28	4	4	4	4	1	1	2	2	1	1	3	2	2	2	2	1	2	2	3	1	1	2
	29	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2
	30	2	2	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	3	3	3	1	3	3	1	1	1	3
	31	4	4	4	4	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1
	32	1	3	3	3	3	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1

	<b>33</b>	1	3	3	3	3	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3
	<b>34</b>	2	3	3	3	3	3	1	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3
	<b>35</b>	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3
	<b>36</b>	2	1	1	2	3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	3	3
	<b>37</b>	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	4
	<b>38</b>	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4
	<b>39</b>	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
	<b>40</b>	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
Local 2	<b>41</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	<b>42</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	<b>43</b>	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	<b>44</b>	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
	<b>45</b>	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
	<b>46</b>	2	3	3	3	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	3	2	2	2
	<b>47</b>	2	3	3	3	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	3
	<b>48</b>	2	4	4	4	2	3	1	1	3	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	3	3	3
	<b>49</b>	3	5	5	5	2	3	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	2	1	5	3	3	3
	<b>50</b>	3	4	1	1	3	3	1	1	3	3	2	1	2	1	1	2	3	1	2	3	3	3
	<b>51</b>	3	4	2	2	4	5	1	1	5	4	2	1	1	1	1	2	1	1	1	5	5	4
	<b>52</b>	2	4	3	3	1	5	1	1	5	1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	5	5	4
	<b>53</b>	3	5	4	4	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	4
	<b>54</b>	3	5	4	4	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	5	3	3	4
	<b>55</b>	3	3	3	3	2	4	1	1	4	2	3	1	1	1	1	2	2	1	3	4	4	1
	<b>56</b>	1	1	1	1	2	1	1	1	4	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
	<b>57</b>	1	1	1	1	2	1	1	1	4	2	2	1	1	1	1	2	3	1	2	1	1	1
	<b>58</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
	<b>59</b>	2	2	3	2	3	2	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1
	<b>60</b>	2	2	3	2	3	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1
	<b>61</b>	2	2	2	2	1	3	1	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	3	3	1
	<b>62</b>	2	2	2	2	3	3	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	5	3	3	1
	<b>63</b>	2	2	3	3	3	4	1	1	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1
	<b>64</b>	2	3	4	4	3	4	2	2	3	3	1	2	2	2	2	5	3	3	1	3	3	3
	<b>65</b>	3	4	1	1	3	4	1	1	5	3	2	1	1	1	1	3	1	1	2	5	5	1
	<b>66</b>	3	5	2	2	2	4	1	1	5	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	5	5	1
	<b>67</b>	3	2	3	3	3	5	2	2	5	3	1	2	2	2	2	1	2	2	1	5	5	2
	<b>68</b>	4	4	4	4	1	5	2	2	4	1	3	2	2	2	2	1	2	2	3	1	1	2
	<b>69</b>	2	2	3	3	2	5	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2

	70	2	2	3	3	3	1	3	3	4	3	1	3	3	3	3	1	3	3	1	1	1	3
	71	4	4	4	4	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1
	72	1	3	3	3	3	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1
	73	1	3	3	3	3	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3
	74	2	3	3	3	3	3	1	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3
	75	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3
	76	2	1	1	2	3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	3	3
	77	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	4
	78	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4
	79	4	4	2	4	2	4	3	3	4	2	1	3	3	3	3	3	1	3	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Local 3	81	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	82	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	83	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	84	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
	85	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
	86	2	3	3	3	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	3	2	2	2
	87	2	3	3	3	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	3
	88	2	4	4	4	2	3	1	1	3	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	3	3	3
	89	3	5	5	5	2	3	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	2	1	5	3	3	3
	90	3	4	1	1	3	3	1	1	3	3	2	1	2	1	1	2	3	1	2	3	3	3
	91	3	4	2	2	4	5	1	1	5	4	2	1	1	1	1	2	1	1	1	5	5	4
	92	2	4	3	3	1	5	1	1	5	1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	5	5	4
	93	3	5	4	4	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	4
	94	3	5	4	4	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	5	3	3	4
	95	3	3	3	3	2	4	1	1	4	2	3	1	1	1	1	2	2	1	3	4	4	1
	96	1	1	1	1	2	4	1	1	4	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
	97	1	1	1	1	2	4	1	1	4	2	2	1	1	1	1	2	3	1	2	1	1	1
	98	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
	99	2	2	3	2	3	2	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1
	100	2	2	3	2	3	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1
	101	2	2	2	2	1	3	1	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	3	3	1
	102	2	2	2	2	3	3	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	5	3	3	1
	103	2	2	3	3	3	5	1	1	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1
	104	2	3	4	4	3	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	5	3	3	1	3	3	3
	105	3	4	1	1	3	5	1	1	5	3	2	1	1	1	1	3	1	1	2	5	5	1
	106	3	5	2	2	2	4	1	1	5	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	5	5	1

<b>107</b>	3	2	3	3	3	4	2	2	5	3	1	2	2	2	2	1	2	2	1	5	5	2
<b>108</b>	4	4	4	4	1	4	2	2	1	1	3	2	2	2	2	1	2	2	3	1	1	2
<b>109</b>	2	2	3	3	2	4	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2
<b>110</b>	2	2	3	3	3	1	3	3	4	3	1	3	3	3	3	1	3	3	1	2	1	3
<b>111</b>	4	4	4	4	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1
<b>112</b>	1	3	3	3	3	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1
<b>113</b>	1	3	3	3	3	2	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	3
<b>114</b>	2	3	3	3	3	3	1	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3
<b>115</b>	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3	3
<b>116</b>	2	1	1	2	3	4	1	1	4	3	1	1	1	1	1	3	1	1	4	4	3	3
<b>117</b>	3	3	3	3	3	4	1	1	4	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
<b>118</b>	3	3	2	3	3	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
<b>119</b>	4	3	3	4	3	5	1	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
<b>120</b>	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4

## Anexo E: Carta de presentación de la clínica Modern



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

*“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”*

Lima, 10 de julio de 2018

Carta P.336 – 2018 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)  
Dr. Edgar Saul Salas Salcedo  
Consultorio Clínico Modern  
Atención:  
Gerente general

Asunto: Carta de Presentación del estudiante VILMA URBAY AVILA

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a VILMA URBAY AVILA identificado(a) con DNI N.º 09561588 y código de matrícula N.º 7001130110; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**Percepción del usuario respecto a la motivación de los trabajadores del Consultorio Clínico Modern del distrito de San Juan de Lurigancho Lima – Perú, 2018.**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



**Dr. Raúl Delgado Arenas**  
Jefe de Unidad

ESCUELA DE POSGRADO  
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

**LIMA NOROCCIDENTE** Av. Alfredo Mendiolza 4232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343  
**LIMA ESTE** Av. del Parque 640, Urb. Centro Reg. San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.  
**ATE** Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 0184  
**CALLAO** Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

**Anexo F: artículo científico**



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Percepción del usuario respecto a la motivación de los trabajadores  
del Consultorio Clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE**

Maestra en Administración de empresas - MBA

**AUTORA:**

Br. Vilma Urbay Avila

**ASESOR:**

Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

Lima - Perú

2018

## **Percepción del usuario respecto a la motivación de los trabajadores del Consultorio Clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018.**

**Autor:** Br. Vilma Urbay Avila

Alumna de la Universidad César Vallejo

**Correo:** [renata-29@hotmail.com](mailto:renata-29@hotmail.com)

### **Resumen**

La presente investigación lleva por título Percepción del usuario respecto a la motivación de los trabajadores del Consultorio Clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018 y tiene como objetivo Comparar la percepción que tienen los del usuario sobre la motivación de los trabajadores del Consultorio Clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018. El método aplicado fue el hipotético deductivo, de diseño no experimental con nivel descriptivo comparativo, la población estuvo enfocada por 120 usuarios de los consultorios clínico Modern, del cual se tomó el total para la aplicación del instrumento tanto a la variable: motivación (22 ítems) que salió con un alfa de Cronbach de 0.904. La investigación permitió llegar a la conclusión que no existen diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios sobre la motivación trascendental de los trabajadores del Consultorio Clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018, como se demuestra con los resultados estadístico de la Prueba de Kruskal Wallis en donde el valor de sig = 0.858 > 0.05.

**Palabras claves:** Motivación, intrínseca, extrínseca y trascendental

### **Abstract**

The present research is entitled Perception of the user regarding the motivation of the workers of the Clinical Clinic Modern of the district of San Juan de Lurigancho Lima - Peru, 2018 and aims to compare the perception that users have about the motivation of workers of the Clinical Clinic Modern of the district of San Juan de Lurigancho, Lima 2018. The applied method was the hypothetical deductive, of non-experimental design with comparative descriptive level, the population was focused by 120 users of the Modern offices, from which the total was taken for the application of the instrument to both the variable: motivation (22 items) that came out with a Cronbach alpha of 0.904. The investigation led to the conclusion that there are no significant differences in the perception that users have about the transcendental motivation of the workers of the Clinical Clinic Modern of the district of San Juan de Lurigancho, Lima 2018, as demonstrated by the statistical results of the Kruskal Wallis test where the value of sig = 0.858 > 0.05.

**Keyword:** Motivation, intrinsic, extrinsic and transcendental

### **Introducción:**

En la actualidad, la mayoría de consultorios clínicos no realizan actividades o destinan muy pocos recursos para mantener el personal motivados, a pesar que siempre se ha dicho que el “talento humano es lo más importante que tiene una determinada organización”. Se sabe que la motivación es un factor emocional básico para el ser humano y para cualquier profesional, estar motivado significa realizar las tareas cotidianas sin apatías y sin un

esfuerzo adicional, aunque para unos el trabajo o las actividades de todo orden pueden representar una carga.

La misión del consultorio clínico Modern es contribuir al crecimiento de sus usuarios, apoyar desde los espacios estructurados para la enseñanza sistemática, el desarrollo integral de las personas. Su función es evaluar y asistir en el proceso por el cual los usuarios desarrollan sus problemas, enfermedades, etc. Sin embargo en los consultorios clínicos Modern existen problemas de índole motivacional, debido a que los trabajadores no son capacitados constantemente debido a problemas económicos, básicamente problemas de presupuesto lo que reduce su fuerza para competir en el mercado. Debido a estos problemas se afecta la productividad y la eficiencia, más si vemos que los medicamentos a vender son de baja calidad reduciendo así las utilidades. La motivación en el consultorio clínico Modern es una nueva etapa de incluir el conocimiento desde la dirección de la empresa hasta el personal que efectúa la parte operativa, facilitando la creación, almacenamiento, transferencia y aplicación de los conocimientos de la empresa.

### **Variable1: Motivación**

Fischman (2014) menciona al respecto lo siguiente: El hombre puede ser motivado por distintas fuerzas ya sean externas o internas. Las internas son denominadas intrínsecas, las cuales se dan cuando el individuo tiene la autonomía de elegir las actividad a realizar y el cómo hacerlo, logrando de este modo que uno mismo se sienta motivado a trabajar actuando con libertad, sintiendo que sus acciones son correctas e importantes, mientras que la motivación externa, también denominada motivación extrínseca, es aquella que se da por factores ajenos a la actividad propia de la persona, los cuales se dan como resultados de una actividad o estímulo, ya sea mediante premios, reconocimientos, bonos, etc. Y la motivación de logro o trascendental es aquella que empuja y dirige a la consecución exitosa, de forma competitiva, de una meta u objeto reconocido social mente (p. 61)

#### **Dimensión 1: Motivación Intrínseca**

De acuerdo a López (2010) nos explicó que: “La motivación intrínseca es el resultado de los intereses internos de cada trabajador, los cuales son inherentes a la actividad que realiza.” (p.2).

#### **Dimensión 2: Motivación Extrínseca**

Para Kenneth (2002): La motivación extrínseca está compuesta por motivaciones que no se derivan del propio trabajo, son sustentadas por bonos, comisiones, beneficios, privilegios para el trabajador y pagos adicionales, con la finalidad de que el superior o jefe que administre a esos trabajadores asegure que se esté ejecutando un buen trabajo cumpliendo con las normas o requerimientos establecidos. (p. 23).

#### **Dimensión 3: Motivación Trascendental**

Atkinson y Birch (1970) mencionaron que: “La motivación de logro o trascendental es aquella que empuja y dirige a la consecución exitosa, de forma competitiva, de una meta u objeto reconocido socialmente.” (p.95).



**Problema:**

¿Cuál es la percepción del usuario respecto a la motivación de los trabajadores del Consultorio Clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018?

**Objetivo:**

Identificar la percepción del usuario respecto a la motivación de los trabajadores del Consultorio Clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018.

**Metodología:**

El presente trabajo de investigación presenta un diseño no experimental, debido a que no se altera la variable motivación y se analiza en su estado real, tal cual se presentan los acontecimientos, por el tipo de estudio, es básica, por el enfoque es de tipo cuantitativo. Y por el nivel, el presente informe es descriptivo comparativo.

**Resultados:**

El presente estudio permitió obtener los siguientes resultados gracias a la recogida de información realizada mediante los cuestionarios de preguntas.

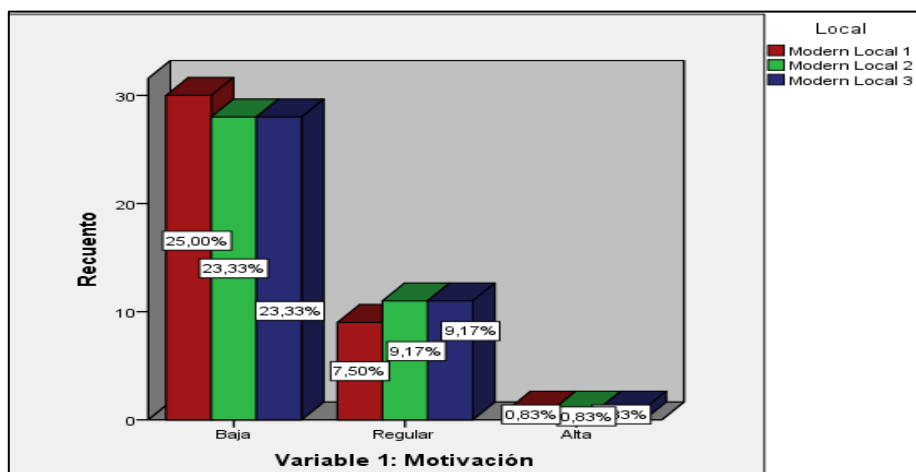


Figura 1. Percepción del usuario respecto a la motivación según local del consultorio clínico Modern

**Interpretación:** De la figura se puede observar que la percepción del usuario respecto a la motivación de los trabajadores del consultorio clínico Modern es la siguiente: En el local 1, el 25% percibe una baja motivación, el 7.5% percibe una motivación regular y solo el 0.8% percibe que los trabajadores muestran tener una motivación alta. En el local 2, el 23.3% percibe una baja motivación, el 9.2% percibe una motivación regular y solo el 0.8% percibe que los trabajadores muestran tener una motivación alta. En el local 3, el 23.3% percibe una baja motivación, el 9.2% percibe una motivación regular y solo el 0.8% percibe que los trabajadores muestran tener una motivación alta.

En base a las hipótesis se tiene lo siguiente:

H1. Existen diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios sobre la motivación de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018.

H0. No existen diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios sobre la motivación de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018.

**Tabla 1.**

***Rangos para la Prueba de Hipótesis general***

	<b>Local</b>	<b>N</b>	<b>Rango promedio</b>
Variable 1: Motivación	Modern Local 1	40	58,55
	Modern Local 2	40	61,48
	Modern Local 3	40	61,48
	Total	120	

**Tabla 2.**

***Estadísticos para la prueba de hipótesis general***

	<b>Variable 1: Motivación</b>
Chi-cuadrado	,307
Gl	2
Sig. Asintótica	,858

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Local

**Interpretación:** De la tabla y la figura se puede observar que el valor de sig = 0.858 > 0.05. Por tanto, se acepta la H0, es decir, no existen diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios sobre la motivación de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018. Por ende, no se realizan múltiples comparaciones porque la prueba global no muestra diferencias significativas en las muestras.

**Prueba de Hipótesis específica 1**

HE1. Existen diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios sobre la motivación intrínseca de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018.

H0. No existen diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios sobre la motivación intrínseca de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018.

**Tabla 3.**  
*Rangos para la Prueba de Hipótesis específica 1*

	Local	N	Rango promedio
Dimensión 1: motivación intrínseca	Modern Local 1	40	58,55
	Modern Local 2	40	61,48
	Modern Local 3	40	61,48
	Total	120	

**Tabla 4.**  
*Estadísticos para la prueba de hipótesis específica 1*

Dimensión 1: motivación intrínseca	
Chi-cuadrado	,246
gl	2
Sig. asintótica	,884

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Local

**Interpretación:** De la tabla y la figura se puede observar que el valor de sig = 0.884 > 0.05. Por tanto, se acepta la H0, es decir, no existen diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios sobre la motivación intrínseca de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018. Por ende, no se realizan múltiples comparaciones porque la prueba global no muestra diferencias significativas en las muestras.

### **Prueba de Hipótesis específica 2**

HE2. Existen diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios sobre la motivación extrínseca de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018.

H0. No existen diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios sobre la motivación extrínseca de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018.

**Tabla 5.**  
*Rangos para la Prueba de Hipótesis específica 2*

	Local	N	Rango promedio
Dimensión 2: motivación extrínseca	Modern Local 1	40	60,38
	Modern Local 2	40	58,94
	Modern Local 3	40	62,19
	Total	120	

**Tabla 6.***Estadísticos para la prueba de hipótesis 2*

<b>Dimensión 2: motivación extrínseca</b>	
Chi-cuadrado	,532
gl	2
Sig. asintótica	,766

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Local

**Interpretación:** De la tabla y la figura se puede observar que el valor de sig = 0.766 > 0.05. Por tanto, se acepta la H0, es decir, no existen diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios sobre la motivación extrínseca de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018. Por ende, no se realizan múltiples comparaciones porque la prueba global no muestra diferencias significativas en las muestras.

**Prueba de Hipótesis específica 3**

HE3. Existen diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios sobre la motivación trascendental de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018

H0. No existen diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios sobre la motivación trascendental de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018

**Tabla 7.***Rangos para la Prueba de Hipótesis específica 3*

	<b>Local</b>	<b>N</b>	<b>Rango promedio</b>
Dimensión 3: Motivación Trascendental	Modern Local 1	40	59,53
	Modern Local 2	40	59,53
	Modern Local 3	40	62,45
	Total	120	

**Tabla 8.***Estadísticos para la prueba de hipótesis 3*

<b>Dimensión 3: Motivación Trascendental</b>	
Chi-cuadrado	,237
gl	2
Sig. asintótica	,888

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Local

**Interpretación:** De la tabla y la figura se puede observar que el valor de  $\text{sig} = 0.888 > 0.05$ . Por tanto, se acepta la  $H_0$ , es decir, no existen diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios sobre la motivación trascendental de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018. Por ende, no se realizan múltiples comparaciones porque la prueba global no muestra diferencias significativas en las muestras.

### **Discusión:**

En relación a la validez externa podemos señalar, que el objetivo general busco comparar la percepción que tienen los del usuario sobre la motivación de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018. En base a ello se llegó a la conclusión que en el local 1, el 25% manifestó que percibe una baja motivación por parte de los trabajadores del consultorio clínico Modern, el 7.5% percibió que esta es regular y solo el 0.8% manifestó que percibió una alta motivación. En el local 2, el 23.3% manifestó que percibe una baja motivación por parte de los trabajadores del consultorio clínico Modern, el 9.2% percibió que esta es regular y solo el 0.8% manifestó que percibió una alta motivación. Y finalmente en el local 3, el 25% manifestó que percibe una baja motivación por parte de los trabajadores del consultorio clínico Modern, el 9.2% percibió que esta es regular y solo el 0.8% manifestó que percibió una alta motivación. Por lo que coincidimos con Sajamí (2015), quien muestra los siguientes resultados: en cuanto a la motivación extrínseca fue 34% aceptable, el mismo resultado fue para la motivación intrínseca, 40% de los clientes consideró como aceptable la capacidad de respuesta de los empleados de la municipalidad, 50% considera aceptable el conocimiento que transmite los empleados, 40% considera aceptable la empatía mostrada por los empleados, 43% considera aceptable la calidad de atención en el servicio. La conclusión a la que llegó la autora fue que existe relación lineal, directa y significativa entre la motivación laboral y calidad del servicio, por lo que, a mayor motivación laboral, mayor calidad del servicio. Del mismo modo se coincide con Paredes (2017) quien concluye que respecto a la motivación se obtuvo que 23.1% de los tecnólogos médicos tienen una motivación regular, los técnicos fue del 30.8%, la motivación es adecuada. En las respuestas obtenidas de las dimensiones del desempeño laboral se tiene que los resultados fueron altos. En la dimensión relaciones humanas fue de 98.9%, Calidad de trabajo fue de 70.3%, en iniciativa fue de 46.2% y en la dimensión logro de metas se obtuvo el 38.5%. Es así que las conclusiones fueron: existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral del personal. Como segunda conclusión se obtuvo que existe relación significativa entre la motivación y la calidad de trabajo en el personal. La tercera conclusión fue que existe relación significativa entre la motivación y la iniciativa en el personal. No existe relación significativa entre la motivación y las relaciones humanas del personal.

Finalmente existe relación significativa entre la motivación y el logro de metas del personal de la clínica del HNHU.

### **Conclusiones:**

**Primera:** Se pudo evidenciar que no existen diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios sobre la motivación de los trabajadores de los consultorios clínicos Modern del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2018. Por ende, no se realizan múltiples comparaciones porque la prueba global no muestra diferencias significativas en las muestras. Esto debido a que el valor de  $\text{sig} = 0.858 > 0.05$ , por tanto, se aceptó la  $H_0$ . Esto debido a que los trabajadores del consultorio clínico Modern del distrito de San Juan de Lurigancho no realizan su trabajo motivado, se desenvuelve bajo un ambiente de estrés y presión sin recibir ningún incentivo por su buen trabajo.

**Segunda:** También se evidenció que no existen diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios sobre la motivación intrínseca de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018. Por ende, no se realizan múltiples comparaciones porque la prueba global no muestra diferencias significativas en las muestras. Esto debido a que el valor de  $\text{sig} = 0.884 > 0.05$ , por tanto, se aceptó la  $H_0$ .

**Tercera:** Del mismo modo se comprobó que no existen diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios sobre la motivación extrínseca de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018. Por ende, no se realizan múltiples comparaciones porque la prueba global no muestra diferencias significativas en las muestras. Esto debido a que el valor de  $\text{sig} = 0.766 > 0.05$ , por tanto, se aceptó la  $H_0$ .

**Cuarta:** Y finalmente se llegó a la conclusión que no existen diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios sobre la motivación trascendental de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018. Por ende, no se realizan múltiples comparaciones porque la prueba global no muestra diferencias significativas en las muestras. Esto debido a que el valor de  $\text{sig} = 0.888 > 0.05$ , por tanto, se aceptó la  $H_0$ .

### **Referencias:**

Kenneth, T. (2002). *La motivación intrínseca en el trabajo*. Madrid, España: Editorial Centro de Estudios Ramón Areces S.A. Disponible desde <https://books.google.com.pe/books?id=tF-nDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=motivaci%C3%B3n+intrinseca&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjQ6qv3mKLbAhUQvIkKHdkXCu8Q6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false>

- López, L. (2010). *La motivación*. Cádiz, España: Revista innovación y experiencia digital. Disponible desde [https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero\\_32/LAURA\\_LOPEZ\\_1.pdf](https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero_32/LAURA_LOPEZ_1.pdf)
- Fischman, D. (2014) *Motivación 360°. Cómo incrementarla en la vida y en la empresa*. Lima, Perú: Editorial Aguilar. Disponible desde [https://books.google.com.pe/books?id=aAlHCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=MOTIVACION+C3%93N+LABORAL+2014&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj1jq\\_E56PcAhUMvFkKHV1pBRcQ6AEIQjAF#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=aAlHCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=MOTIVACION+C3%93N+LABORAL+2014&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj1jq_E56PcAhUMvFkKHV1pBRcQ6AEIQjAF#v=onepage&q&f=false)
- Sajamí, Z.(2015). *La motivación del personal y su relación con la calidad de atención al usuario en la Municipalidad provincial de Lamas, 2015* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1870>
- Paredes, E. (2017). *Motivación y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica del H.N.H.U. El Agustino 2016* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo Lima, Perú). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8856/Paredes\\_CEI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8856/Paredes_CEI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Enríquez, P. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México* (Tesis de maestría, Universidad de Morelia, México). Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/381/TESIS%20FINAL%20paty%20definitiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS  
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
 Versión : 09  
 Fecha : 23-03-2018  
 Página : 1 de 1

Yo URBAY AVILA VILMA, identificado con DNI N° 09561588, egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“Percepción del usuario respecto a la motivación de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018”**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

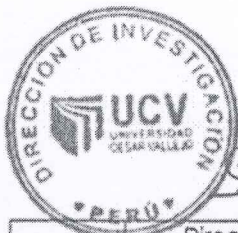
.....

.....

FIRMA

DNI: 09561588

FECHA: 18 de diciembre del 2018



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	---------------------------------







ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE  
TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo, LEONIDAS EDUARDO PANDO SUSSONI, docente de la Escuela de Posgrado del programa de MAestría EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada **Percepción del usuario respecto a la motivación de los trabajadores del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018**, del (de la) estudiante URBAY AVILA VILMA, constato que la investigación tiene un índice de similitud 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha 11 de agosto del 2018



*PIP Myra Perez*

Firma

Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni

DNI: 09602489



*[Signature]*  
Elaboró Dirección de Investigación


Revisó



*[Signature]*  
Responsable del SGC



*[Signature]*  
Vicerrectorado de Investigación



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Percepción del usuario respecto a la motivación de los trabajadores del Consultorio Clínico Modern del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE**  
Maestría en Administración de empresas - MBA

**AUTORA:**  
Br. Vilma Urday Avila

**ASESOR:**  
Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni

**SECCIÓN:**  
Ciencias Empresariales

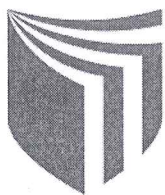
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Modelos y Herramientas Gerenciales

Lima - Perú  
2018

Resumen de coincidencias

**24 %**

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6 %
2	cybertesis.unmsm.edu... Fuente de Internet	5 %
3	www.scielo.cl Fuente de Internet	2 %
4	es.scribd.com Fuente de Internet	2 %
5	www.monografias.com Fuente de Internet	1 %
6	dialnet.unirioja.es Fuente de Internet	1 %
7	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1 %



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
Escuela de posgrado magister Miguel Pérez Pérez

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br. Vilma Urbay Avila

INFORME TÍTULADO:

Percepción del usuario respecto a la motivación de los trabajadores  
del consultorio clínico Modern de San Juan de Lurigancho, 2018

---

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:


---

Maestra en Administración de Negocios MBA

SUSTENTADO EN FECHA: 17 DE AGOSTO 2018

NOTA O MENCIÓN: 15



  
Mg. Miguel Pérez Pérez