



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Motivación y desempeño laboral del área administrativa de la Clínica  
de Ojos “OFTALMOVISION” S.A.C. Trujillo 2022.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en Administración**

**AUTORA:**

Moreto Muñoz, María José (Orcid.org/0000-0002-2733-)

**ASESORA:**

Dra. Zavaleta Chávez, Miriam Zobeida (Orcid.org/0000-0002-2901-)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL:**

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Se dedica este trabajo a Dios por la guía encaminada en cada momento que conllevó concluir con este trabajo de investigación.

Además, este trabajo fue realizado con gran esmero y dedicación; por lo que, dedico este trabajo a todas las personas que sobreponen a sus labores su motivación y dedicación para cumplir con todas sus actividades encomendadas dentro de sus empresas.

También, se dedica el proyecto de investigación a mi madre por ser mi ejemplo de lucha constante y dedicación con el fin de hacer el bien al prójimo y ayudar a las personas con el fin de mejorar la forma de trabajo logrando una realidad laboral eficientemente mejor.

Finalmente, este proyecto de investigación la dedico con mucho aprecio al profesor Inga Durango, Alejandro y a la Profesora Díaz Ramírez María Celisa (abuela) por haber sido mis mentores educativos y haberme brindado los conocimientos adecuados con el fin de forjarme como profesional socio humanista al servicio de la sociedad peruana.

## **Agradecimiento**

Esta investigación cuyo tema es “Motivación y desempeño laboral del área administrativa de la clínica de ojos “OFTALMOVISIÓN” S.A.C. fue posible gracias al aporte constante de cada uno de los colaboradores de la clínica mencionada anteriormente, al gerente general por la oportunidad de permitirme realizar cada investigación para concluir con este trabajo.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2. Variables y operacionalización .....	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos .....	18
3.6. Métodos de análisis de datos .....	18
3.7. Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS .....	19
V. DISCUSIÓN.....	36
VI. CONCLUSIONES.....	39
VI. RECOMENDACIONES .....	41
REFERENCIAS .....	42
ANEXOS .....	a

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Número de trabajadores de la clínica de ojos OFTALMOVISIÓN S.A.C. .....	15
<b>Tabla 2</b> Nivel de la variable Motivación.....	19
<b>Tabla 3</b> Prueba de Correlación Rho de Serman para determinar el nivel de la variable motivación.....	20
<b>Tabla 4</b> Nivel de la dimensión motivación Intrínseca .....	21
<b>Tabla 5</b> Prueba de correlación Rho de Serman de la dimensión Motivación Intrínseca.....	21
<b>Tabla 6</b> Nivel de la dimensión Motivación Extrínseca .....	22
<b>Tabla 7</b> Prueba correlacional de Rho de Spearman de la dimensión Motivación Extrínseca .....	23
<b>Tabla 8</b> Nivel de la variable desempeño laboral .....	24
<b>Tabla 9</b> Correlación Rho de Spearman en la variable desempeño laboral .....	24
<b>Tabla 10</b> Nivel de la dimensión desempeño de la tarea .....	25
<b>Tabla 11</b> Prueba de correlación de Rho de Spearman para la dimensión Desempeño de la Tarea.....	26
<b>Tabla 12</b> Nivel de la dimensión dedicación.....	27
<b>Tabla 13</b> Prueba correlacional Rho de Spearman de la dimensión dedicación .....	27
<b>Tabla 14</b> Nivel de la dimensión Absorción .....	28
<b>Tabla 15</b> Correlación de Rho de Spearman de la dimensión absorción .....	29
<b>Tabla 16</b> Nivel de relación entre Motivación y la dimensión Desempeño de la tarea.....	30
<b>Tabla 17</b> Prueba de correlación de Rho de Spearman entre la variable motivación con relación de la dimensión Desempeño de la Tarea.....	31
<b>Tabla 18</b> Nivel de relación entre la motivacion y la dimensión dedicación.....	32
<b>Tabla 19</b> Prueba correlacional de Pearson para encontrar relación entre la motivación y la dimensión Dedicación.....	32
<b>Tabla 20</b> Nivel de relación entre la variable motivación y la dimension absorción .....	33

<b>Tabla 21</b> Prueba de Rho de Spearman para la relación entre motivación y la dimensión absorción de la variable desempeño laboral.....	34
<b>Tabla 22</b> Grado de correlación entre las variables para la aprobación o negación de la hipótesis. ....	35

## **Resumen**

Este trabajo de investigación se realizó en la clínica de ojos “OFTALMOVISION” S.A.C. situado en Av. América Norte # 2120, distrito Trujillo, provincia Trujillo que brinda atención especializada en tratamiento de los ojos y de la vista; es una investigación cuantitativa descriptiva de tipo correlacional, tuvo como objetivo determinar la relación entre motivación y desempeño laboral en el área administrativa de la Clínica de Ojos “OFTALMOVISIÓN” S.A.C., Trujillo 2022, donde se aplicó una encuesta de opinión sobre las variables de estudio aplicadas a 51 colaboradores comprendidas entre los 27 años y 59 años de edad, Así mismo la validez y confiabilidad del instrumento fueron realizados con el coeficiente Alfa de Cronbach siendo los resultados obtenidos en motivación igual a 0.937 y desempeño laboral igual a 0.906, por tanto, los instrumentos son confiables y consistentes. Para medir la correlación existente entre estas variables, con respecto al valor “sig” es 0.01 siendo menor a 0.05 del nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ); por tanto, se puede afirmar con nivel de confianza 95% que existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la clínica de ojos “OFTALMOVISION” S.A.C., Trujillo 2022.

Palabras clave: motivación, desempeño laboral, clínica Oftalmovisión.

## **Abstract**

This research work was carried out at the eye clinic "OFTALMOVISION" S.A.C. located at Av. América Norte # 2120, Trujillo district, Trujillo province that provides specialized care in eye and vision treatment; is a descriptive quantitative correlational research, aimed to determine the relationship between motivation and work performance in the administrative area of the Eye Clinic "OFTALMOVISION" S.A.C., Trujillo 2022, where an opinion survey was applied on the applied study variables to 51 collaborators between 27 and 59 years of age. Likewise, the validity and reliability of the instrument were carried out with the Cronbach Alpha coefficient, with the results obtained in motivation equal to 0.937 and work performance equal to 0.906, therefore, the Instruments are reliable and consistent. To measure the existing correlation between these variables, with respect to the "sig" value it is 0.01 being less than 0.05 of the level of significance, then the null hypothesis (Ho) is rejected; therefore, it can be affirmed with a 95% confidence level that there is a significant relationship between motivation and work performance in the collaborators of the administrative area of the "OFTALMOVISION" S.A.C. eye clinic, Trujillo 2022.

Keywords: motivation, work performance, Ophthalmovision clinic.

## I. INTRODUCCIÓN

Debido a la vida actual que se vive a causa de la pandemia COVID-19, las empresas del rubro Salud están cargada de trabajo en espacios del mundo, pero las empresas que se dedican al cuidado de los ojos dentro del rubro salud se han visto más expuestas a caer económicamente, ya que la pandemia puso al descubierto la falta de inversión pública en el rubro salud internacionalmente según el doctor Adhanom Ghebreyesus, T (director general de la OMS). Nacionalmente el desempeño del personal de salud puso en marcha protocolos de salubridad con el fin de confinar a la población peruana realizando atenciones más restringidas en las clínicas y hospitales. Mientras tanto, a nivel local las clínicas de ojos brindaron atenciones que decayeron económicamente sus negocios por el estado de emergencia en la que aún nos encontramos; tanto que, el proceso de interés propuesto del presente estudio por la investigación de la realidad actual de los centros de salud especializados en ojos, especialmente la clínica de ojos “OFTALMOVISION S.A.C.”, Trujillo, obedece a que uno de los contextos que decayó por la pandemia, ha sido las clínicas particulares del ojos, debido a la emisión del D.S del año 2020 declarando al país en emergencia sanitaria, según al reporte del I.P.O. últimamente en comparación con la del año pasado. (Instituto Peruano de Oftalmología, 2021).

Referente a esta coyuntura, el desempeño laboral que se evidenció, conllevó a verificar que en el área de administración de la clínica de ojos “OFTALMOVISIÓN” no se mostraba compromiso eficiente con labores diarias por los periodos vacíos que se suscitaron en los toques de queda, sin poder cumplir con sus labores por diversos protocolos Covid-19 que se presentaron; acarreando consigo, retrasos en actividades documentarias, baja motivación en a sus rutinas laborales por tratarse de cambios en estilo de vida sometándose a trabajar semipresencial y virtual generando un regular desempeño laboral; a su vez, generando ineficiencias en múltiples áreas de empresa. Entre las problemáticas detectadas consecutivamente que se desligaron de la interacción entre las variables, se comprobó diversos efectos en el nivel de desempeño laboral del área administrativa de la clínica de ojos “OFTALMOVISION S.A.C.”, lo cual a su vez afectó a la motivación dentro de la organización, a la productividad con respecto a metas de área, el crecimiento empresarial de la

empresa, el nivel de ventas y el posicionamiento en el mercado frente a los competidores; estas consecuencias se agravaron cuando la relación dinámica entre la motivación y el desempeño laboral se presentó en las actividades cotidianas de esta clínica, debido a que la variable- independiente y a variable- dependiente, repercutió directamente en el acatamiento de las actividades eventuales que se desarrolló dentro de esta empresa.

Los oftalmólogos se enfrentaron a desafíos significativos nivel mundial en la forma en que éstos practicaron su carrera, hicieron negocios y trataron a los pacientes. Ciertas mega tendencias estuvieron moldeando el futuro de la medicina oftalmológica; y aquellos que no lograron adaptarse bien enfrentaron dificultades, viviendo en una era donde la tecnología y las innovaciones dominaron e influyeron sus vidas. Por lo cual, la clínica de ojos “OFTALMOVISIÓN S.A.C.” se debe reivindicar seguidamente, con el fin de avanzar gradualmente en el ámbito socio-económico. Por tal fin, los trabajadores administrativos deben siempre de actualizarse en avances tecnológicos y a la vez, estar al día en sus metas y objetivos diarios para así lograr un crecimiento conjunto de toda la organización. (Valdez, 2020). En el Perú, a partir de la llegada de la pandemia no ha parado la economía del mercado oftalmológico; reportando un promedio del 70% de la población que presenta principalmente astigmatismo y ojo perezoso o ambliopía según estudios investigativos realizados del Ministerio de Salud en la actualidad. (Instituto Nacional de Oftalmología, 2020).

De acuerdo a las indagaciones dadas anteriormente, se procedió a realizar la pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre motivación y desempeño laboral del área administrativa en la Clínica de Ojos “OFTALMOVISION” S.A.C. Trujillo 2022?

Por lo tanto, en cuanto a una adecuada justificación del estudio, destacará por su significancia social y humanitaria, debido a los principales patrocinados de la investigación actual son los involucrados de la empresa en discusión, ya que, a raíz de los diversos descubrimientos, tendrán un mejor conocimiento encontrado sobre la problemática representada actualmente y relacionada con la motivación y el desempeño laboral que podrían estar afectando las actividades laborales de los trabajadores del área administrativa de la clínica de ojos “OFTALMOVISION” S.A.C.

Por su valor teórico, la investigación aportó conocimiento – empírico - sobre toda la relación prevista de las variables a investigar (motivación y desempeño laboral), en las características contextuales en que se vive hoy en día luego de padecer la pandemia COVID-19, sirve además como posición de partida para expresar las múltiples características de las variables de estudio en torno a los hechos infringidos. De acuerdo con sus resultados prácticos, pudo ejecutar el desarrollo de alternativas de solución, orientadas a mejorar y mitigar niveles de motivación ejercidas en la variable desempeño laboral de los trabajadores de las áreas administrativas, mediante la aplicación de talleres, programas y capacitaciones motivacionales. Finalmente, acorde a su utilidad metodológica, el presente estudio ejecuta métodos de investigación cuantitativa para obtener evidencias científicas de – relación - entre estas dos (2) variables de estudio que son motivación y desempeño laboral, acorde con ello, la actual investigación es antecesora de importancia para otras investigaciones interesadas en conocer la relación entre estas variables.

Asimismo, se ha planteado como objetivo general el determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del área administrativa de la Clínica de Ojos “OFTALMOVISIÓN” S.A.C. Trujillo 2022. A partir de éste, se ha propuesto objetivos específicos como: Determinar el nivel de motivación en el área administrativa de la clínica de ojos “OFTALMOVISION” S.A.C., Trujillo 2022; Determinar el nivel de desempeño laboral en el área administrativa de la clínica de ojos “OFTALMOVISION” S.A.C., Trujillo 2022; Determinar la relación entre la motivación y la dimensión desempeño de la tarea del área administrativa de la Clínica de Ojos “OFTALMOVISION” S.A.C., Trujillo 2022; Determinar la relación entre la motivación y la dimensión dedicación del área administrativa de la Clínica de Ojos “OFTALMOVISION” S.A.C., Trujillo 2022; Determinar la relación entre la motivación y la dimensión absorción del área administrativa de la Clínica de Ojos “OFTALMOVISION” S.A.C., Trujillo 2022.

Por último, se planteó la siguiente hipótesis  $H_1$  a trabajar: Existe relación directa y significativa entre la motivación y el desempeño laboral del área administrativa de la clínica de ojos “OFTALMOVISION S.A.C.”, Trujillo 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Se evidencian los antecedentes que cohesionan a las variables de este estudio, desarrollado por distintos investigadores, teniendo a **nivel internacional** a Aguirre et al., (2018). En su investigación nos indicaron los factores que hacen bajar a los colaboradores en su rendimiento o desempeño laboral, además, esta información fue probado y correlacionado, permitiendo lograr un resultado de validez y confiabilidad, esto a la vez deberá aportar a los distintos estudios locales acerca de las incidencias de la variable motivación frente a la variable desempeño laboral del colaborador en el rendimiento del desempeño en el colaborador ilustrado en las funciones realizadas en su campo de trabajo, los resultados obtenidos concluyen en modificar estrategias laborales logrando una alta satisfacción y elevado desempeño en el trabajador laboral, ya que, si cambian las rutinas se dan los cambios gratos a las empresas grandes, pequeñas y medianas lograrán obtener una mayor producción y sus trabajadores se sentirán empoderados y altamente motivados dentro de su lugar de trabajo.

Mañas et al., (2020). Detallaron un informe con objetivo de análisis relacional entre sus variables como: liderazgo transformacional, compromiso y clima. Teniendo una muestra de treientos diecinueve (319) personales de trabajo de una organización grande en el mercado de servicios colombiano. Utilizó recolectores de datos como estos: Cuestionario MLQ, Cuestionario de FOCUS-93 y, además, tiene Escala de Compromiso Intelectual, Afectivo y Social (ISA). Los resultados que se tomaron fueron procesados en AMOS 22 y SPSS 23 moldeados con fórmulas estructuradas ocupacionalmente. En el diagrama de ruta, calculado según los indicadores de ajustes estructurales, se obtuvieron varianzas para la dimensión compromiso organizacional. El resultado presentó indicadores favorables evidenciadas en los resultados, siendo una relación conforme entre las variables clima y compromiso significativa ( $\beta = 4.61$ ;  $p = 0.001$ ), así también, en clima y compromiso ( $\beta = 0.018$ ;  $p = 0.001$ ).

Velásquez (2021). En su tesis trató de explicar cada uno de los factores motivacionales influyentes dentro del desempeño de cada personal del centro de salud donde se ejecutó dicho proyecto de investigación, de enfoque cuantitativo. Además, tuvo la participación del equipo de colaboradores que desarrollan

actividades en el área de salud, logrando relación indirecta o directa en pacientes y/o sus familiares. El trabajo se ejecutó con formato de encuesta, dichos resultados datan que las personas específicas de estudios tienen predisposición para ejecutar las tareas de las que se siente eficazmente orgulloso, pero considera a la vez que no cuenta con conocimiento informático actualizado del área de trabajo. Todo esto se puede solucionar con reuniones.

A **nivel nacional** a Requiz, (2018). En su investigación *dedujo* que el propósito de predecir la influencia pretendió en la motivación de desempeño de cada colaborador perteneciente a la Municipalidad de Barranca, siendo una investigación aplicada, de tipo descriptiva, con lo que, pormenorizó cada atributo de las variables desempeño laboral y motivación, con un diseño no experimental, de corte transversal. Trabajó con el cuestionario como herramienta técnica aplicada a ciento cuarenta y cuatro colaboradores de la Municipalidad Barranca, siendo los resultados: 52% de los colaboradores estuvieron en desacuerdo con la motivación brindada en la Municipalidad y su fortalecimiento al desempeño laboral; además, 56% de los colaboradores no es aludido y saludado cuando realizaron un buen desempeño de su trabajo y el 36% de acuerdo que el buen desempeño depende de persistir en el cargo.

Meléndez, (2019). En su proyecto propuso como objetivo principal el tener estrategias motivacionales con el fin de acrecentar el desempeño laboral en los colaboradores administrativos en la red de salud Chachapoyas año 2018. Cuya investigación utilizada dentro de su proyecto fue el método analítico – sintético. En este trabajo se obtuvo diversas conclusiones como el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de dicha red salud teniendo grandes déficits en la motivación, las relaciones interpersonales y el cumplimiento de sus actividades funcionales, que hace que el clima laboral no sea el correcto. Finalmente, las diversas estrategias motivacionales a seleccionar tenemos al reconocimiento, locales comerciales de expectativas claras, asignación de responsabilidades, promoción de salud laboral y la supervisión del desempeño coordinado.

Cieza, (2021). En su tesis informó que el objetivo general la proposición de lineamientos para fortalecer y para aclarar el desempeño laboral de todo el personal administrativo en Red de Salud “Utcubamba” año 2019, con ello, la investigación fue descriptiva llegando a las siguientes conclusiones: la

investigación a profundidad permitió lograr identificar la existencia de un déficit enorme en diferentes aspectos encontrando relación con el desempeño laboral partiendo de que no existen indicadores de desempeño para ser evaluados y calificados de una manera objetiva.

Como **antecedentes locales** tenemos a:

Sánchez, (2020). Indicó en su investigación el objetivo de identificar si existe relación directa entre la variable motivación y la variable desempeño laboral todo ello aplicado en los empleados en la empresa ETRAL SAC. El tipo de investigación fue inductivo - deductivo, de lo particular a lo general. Como resultados finales se obtuvo que: si hay una relación directa de correlación entre ambas variables con una Prueba de Rho de Spearman de 0.906; aquellos resultados de investigación se debe a que en la debido a la actualidad que se está viviendo con la enfermedad del Covid-19, pero cabe recalcar que la empresa apoyó a sus colaboradores, es por esto que se creó una relación intrínseca entre el colaborador y la empresa, además, se visualizó que la dimensión más importante de la variable desempeño laboral es el desempeño de la tarea, ya que se relaciona directamente con las funciones correctas que van a realizar los colaboradores. De acuerdo al autor, para que exista un buen cumplimiento de tareas es imprescindible la presencia del supervisor, pero no solo para dar órdenes o indicaciones, sino también para brindar apoyo incondicional en resolver problemas.

En **artículos científicos** relacionados con las variables tenemos a:

Checa et al., (2016). En su artículo describió una investigación seria con el fin de analizar la motivación laboral. Su objetivo fue investigar la influencia del liderazgo en la variable laboral del colaborador en sede sur de S.E.R.L.I. en el 2016. Utilizando la metodología racionalista, de tipo de diseño - no experimental transeccional, con una investigación descriptiva - correlacional complementada con los sucesos de observación directa y de estudio de casos. Obtuvo los resultados donde, se define la propuesta de la investigación soportado con el correspondiente presupuesto, con objetivos de alcance y el plan de implementación.

Burgos, (2018). En su investigación describe que tuvo el propósito de determinar una relación alarmante entre variables como la motivación y el rendimiento laboral en las Instituciones calificadas del sector salud Colombia,

mostrando un tipo de investigación estudiada a la aplicación evaluativa con diseño de campo no experimental, transaccional. La población objeto fue conformada por los gerentes, los coordinadores de recursos humanos, auxiliares y coordinadores Médicos de instituciones del sector salud de Goajira Colombiana. Finalmente, los resultados indican que los rendimientos en los equipos de trabajo eran deficientes para lograr los objetivos.

Pizarro et al., (2019). En su investigación que hay preocupación sobre el trabajo efectivo y saludable en las organizaciones, en su mayoría son los aspectos negativos del trabajo. Su propósito fue implantar una búsqueda para explorar desde la perspectiva psicológica organizacional de la relación entre tres variables: satisfacción laboral, motivación laboral y el estado de flow, en los trabajadores del Centro de Salud Familiar (CESFAM) ciudad de Iquique. Participaron 214 trabajadores, de salud primaria de la ciudad de Iquique, Chile. Los resultados demuestran presencia positiva del estado de Flow en la organización interna, y ha sido posible establecer existencia de una relación directa y significativa entre las tres variables de estudio.

Valdez, (2020). En su artículo propuso una crítica constructiva donde oftalmólogos se enfrentarán a desafíos en la forma en que practican, hacen negocios y tratan a los pacientes; pues las mega tendencias moldean el futuro de la medicina oftalmológica; y aquellos que no logren adaptarse bien estarán en dificultades, conviviendo con la tecnología y las innovaciones dominantes en la vida. Concluyendo que así se están produciendo avances notables y sin precedentes.

Bohórquez et al., (2020). En su investigación relató la actualidad en la que vivieron las organizaciones y que debe tener prioritariamente planes de mantener talentos humanos motivados frecuentemente, a la vez, consideró que es el patrimonio más importante, ya que el aporte que brindan hacia el desarrollo y productividad. De esta forma, este artículo lleva como objetivo evaluar la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del GAD Municipal del cantón Salinas; gracias a la investigación metodológica utilizó el estudio probabilístico de enfoque mixto, con un alcance de investigación descriptivo, dejando recopilar la información obteniendo como resultados principales son el tener un 35% insatisfechos en lo que respecta a la necesidad de poder, a la vez, 25% de colaboradores insatisfechos en lo que se respecta a las

necesidades fisiológicas, y un 35% insatisfechos con la equidad organizacional; estableciendo así, conclusiones de motivación que permitan mantener el desempeño laboral, alcanzando así el desarrollo personal y organizacional.

Montero, (2021). En su análisis investigativo describió que la exploración es caracterizada en establecer principalmente la conexión correlacional entre las variables motivación y desempeño laboral de los empleados. Siendo justificada en afirmaciones de Robbins, donde la motivación es el proceso inherente donde los esfuerzos de una persona se ven capitaneados, presididos y sostenidos hacia el logro y cumplimiento de metas y objetivos institucionales. De tal manera, el objetivo es determinar un punto de relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores. Su resultado fueron que el 50% de los trabajadores, presentaron niveles con bajos resultados de desempeño, por falta de conocimiento conceptual sobre la totalidad de las actividades que desarrollan en su unidad o área de trabajo.

Según a las **teorías de Motivación** tenemos a La teoría de la pirámide de Maslow, (1943). Sostuvo que las necesidades de las personas tienen una jerarquía de acuerdo a su importancia. Las necesidades fisiológicas están en el primer nivel y se imponen ante las otras necesidades, el siguiente nivel es la necesidad de sentir la seguridad de su persona físicamente, sobre su trabajo en la organización y aseguramiento del futuro de su familia. El último nivel viene a ser la afiliación donde sobresalen la amistad, la pareja o el afecto. Según la teoría de Maslow el ser humano tiende a satisfacer su necesidad en el nivel superior, aunque hay personas que eternamente están satisfaciendo su necesidad en el mismo nivel. Esta teoría sostiene que las organizaciones deben saciar las necesidades de los trabajadores en orden jerárquico de acuerdo con su importancia. Es acá donde la administración tiene que elaborar y definir la jerarquía de las necesidades de sus trabajadores y hacer las recomendaciones para implementarlo.

La teoría de motivación-higiene: Herzberg, (1959), propuso analizar a las personas en dos factores: La satisfacción, la cual se relaciona con los resultados obtenidos a través de los factores de la motivación que les brinda la organización. La insatisfacción: se relaciona con los resultados obtenidos a través de los factores de higiene que se presencia en la organización.

De la cual se descarta mediante la evaluación de Pirámide de Maslow que, los trabajadores sienten satisfacción cuando la organización les brinda comodidad en cuanto a los factores de higiene en su espacio laboral y así se evitara la insatisfacción. Este estudio sostiene y concluye que los espacios donde se mueve el trabajador deben ser cómodos e higiénicos para tenerlos satisfechos; esto significa a mi modesto entender que las áreas de trabajo no deben estar ansiosos, turgurizados y faltos de higiene.

Mcclelland, (1989). Quien dice que hay 3 tipos de motivación:

Motivación de Logro que es llegar a la meta y alcanzar el éxito. Los trabajadores o colaboradores tienen una gran necesidad, pero sin afiliarse con ninguna otra persona. Los trabajadores tienen afán de excelencia y van ascendiendo escalas de la realización de su trabajo, la cual aceptan correcciones constructivas para seguir desarrollando correctamente sus labores.

Motivación de Poder que es la cierta necesidad de incidir y empoderarse ante grupos y otras personas para obtener reconocimiento de estas; hacen predominar sus ideas y opiniones.

Motivación de Afiliación la cual plantea formar parte de grupos, relaciones interpersonales amistosas y más. Es importante descubrir o saber la necesidad de cada colaborador, ya que cada trabajador tiene necesidades diferentes y es importante saber si estas necesidades están siendo satisfechas con las labores que desempeñan. En primer lugar, este estudio postula que el trabajador tiene sus necesidades y que estas deben ser estudiadas y analizadas por la administración para saber si están siendo satisfechas.

Por otro lado, se describen **teorías sobre el desempeño laboral:**

La teoría "X" y la teoría "Y" de McGregor. Postulan o agrupan diferentes conceptos y prácticas con relación a la administración de (RR. HH) recursos humanos. Y de esta diferenciación que realicen los responsables de los equipos es que marcaran su estilo de dirección.

Por otro lado, la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo, sostiene que ésta teoría se basa en la psicología de las organizaciones. Según esta teoría se llega a la conclusión de que los sueldos o salarios no son tan importantes para el bienestar de los trabajadores. esto quiere decir que toda organización

debe plantear estrategias motivacionales para que sus colaboradores se sientan importantes, generando mayor compromiso y así lograr los objetivos planteados conjuntamente como un gran equipo.

La teoría de los métodos de evaluación de desempeño de Alles, (2005). Se enfoca en medir las competencias y los resultados. Esto significa que en base a las competencias o resultados que presenten los trabajadores o colaboradores se otorgaran bonos o bonificaciones que redundaran en el aumento de sus retribuciones mensuales. Sin embargo, los métodos basados en las características por ser los más utilizados también son los más subjetivos. Por ende, podemos decir que el trabajador es recompensado en base a competencias y resultados, esto sin embargo tiene su desventaja de que muchas veces son muy subjetivos.

Los **conceptos** encontrados referente a la **motivación** son:

Leboyer, (2003). Considera que la motivación laboral se genera , siempre y cuando la organización está preparada y apta para ofrecer escenarios adecuados para el fácil desempeño laboral; sin embargo, se manifiesta que del mismo en la actualidad muchas de las organizaciones no han entendido todavía el alto grado de importancia y significación de estos aspectos, generando molestia entre sus colaboradores, los cuales no les ayuda a generar un buen desempeño laboral dando como resultados una mala ejecución de las tareas encomendadas. Para implementar cualquier política de incentivos la empresa tiene que tener las condiciones para hacerlo en caso contrario solo generara molestias y desasosiegos en sus colaboradores.

Jiménez, (2003), dijo que la motivación es todo aquello que impulsa a hacer un determinado comportamiento, que podría ser factores positivos como gozar el trabajo, conseguir un beneficio material, etc. Además, factores negativos como huir de la situación desagradable, evitar un contagio, etc.

Robbins, (2014). Definen a la motivación como el deseo de hacer el esfuerzo para conseguir los objetivos y metas de la compañía. Con su teoría de motivación establecen procesos que definen y conceptúan la dirección y tenacidad en el esfuerzo que hace dicho individuo al momento de lograr sus

logros. La motivación es todo aquello que impulsará al individuo a realizar acciones.

Turienzo, (2016) dice que una correcta motivación da responsabilidad, valoración, ayuda a identificar y lograr los objetivos, así también a construir equipos eficaces con un buen liderazgo. Para poder lograrlos, el individuo debe tener una activación de su comportamiento y una claridad de sus objetivos.

Los **conceptos del desempeño laboral** considerados son:

Chiavenato (2000). Definió al desempeño laboral como la conducta de la persona en busca de objetivos fijados, esto constituye la estrategia individual. A su vez afirma que un buen desempeño dentro de una organización es sumamente importante ya que de ellos depende alcanzar los objetivos propuestos.

Leboyer, (2003). Dijo que el desempeño laboral procede de ser la conducta del empleado en su centro laboral y muchas veces fuera de él, este desempeño toma en cuenta la calidad y precisión en las labores encomendadas, cumplir los objetivos a los que la empresa lo encarga, debe tener habilidades de comunicación, también debe saber trabajar en equipo y sobre todo debe tener o adaptarse con sus habilidades a resolver cualquier tipo de problema que lo atañe.

Robbins (2004) el desempeño laboral viene a ser el proceso correcto del ser humano al desarrollar ciertas actividades en su labor de trabajo ya sea en una empresa, para alcanzar sus objetivos propuestos. Afirma que toda organización debe recordar siempre que su éxito depende directamente del crecimiento de los empleados. Relató que una de las formas de observar cual vendría a ser el nivel de cada colaborador, es a través de la evaluar el desempeño, afirmando que el triunfo formal de una empresa dependerá única y directamente del crecimiento de sus empleados, es decir si un empleado crece, entonces crece la empresa.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipos de investigación:

###### Definición Conceptual:

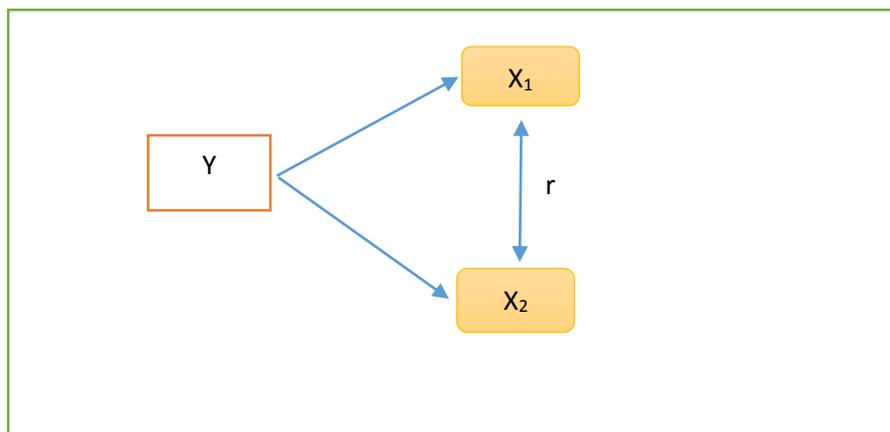
Es aplicada; ya que, se caracterizó por tener en cuenta los fines prácticos del conocimiento impartido en este rubro. El propósito de este tipo de investigación fue el poder desarrollar un conocimiento técnico que adopte una aplicación rápida e inmediata para dar solución a una situación determinada sin decaer en dificultades. (Escudero et al., 2017).

##### 3.1.2. Diseño de investigación:

Adicionalmente, esta investigación es un estudio no experimental, ya que, a través de él se estudió el objeto y sus variables descritas anteriormente en un momento específico y con enfoque directo en las dimensiones e indicadores de cada variable que se presenta en el área de investigación. (Checa, 2017).

A la vez es transaccional, ya que, la medición de las variables ejecutadas en este proyecto se realizó en su debido momento, para la cual se generó el procedimiento correlacional entre variables según a estudios estadísticos analizados frecuentemente. (Checa, 2017).

Finalmente, es correlacional y explicativo, porque se enfocó a conocer los resultados de grado de relación entre ambas variables “Motivación” y “Desempeño Laboral” según este proyecto investigativo. (Escudero et al., 2017). Por tanto, su esquema a seguir es:



Donde:

Y = Trabajadores del área administrativa de la Clínica de Ojos “OFTALMOVISIÓN S.A.C.”, Trujillo

X<sub>1</sub> = Motivación

X<sub>2</sub> = Desempeño Laboral

r = Relación de las variables

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **3.2.1. Variable 1 - Motivación:**

##### **Definición Conceptual:**

La motivación dentro de una empresa debe ser primordial, ya que, es caracterizado como la combinación de procesos intelectuales, psíquicos fisiológicos que decide, en margen dado, con que vigor se procedió y en qué dirección se encauzó la energía para que el individuo actúe y se comporte debidamente en el área de trabajo o ejecución de labores. (Requiz, 2018).

##### **Definición Operacional:**

La variable fue medida a partir de todas las respuestas dadas por cada uno de los trabajadores que participan de las áreas administrativas de la Clínica de Ojos “OFTALMOVISION S.A.C.”, a quienes se les aplica un Cuestionario sobre las dimensiones de la Motivación.

##### **Indicadores:**

- Nivel de reconocimiento
- Nivel de crecimiento
- Nivel de responsabilidad
- Nivel de calidad por supervisión
- Nivel de condiciones físicas en la empresa
- Nivel de salario

##### **Escala de Medición:**

- ✓ Ordinal

### **3.2.2. Variable 2: Desempeño Laboral:**

#### **Definición Conceptual:**

El Desempeño Laboral se debió al gran rendimiento que ejecuta cada trabajador en el momento de realizar las distintas actividades asignadas, el desenvolvimiento que otorga al momento que actúa en las labores, es por esto que la mayor parte de las empresas evalúan el desempeño laboral para medir con esto, el grado de eficacia y eficiencia con que realizan actividades; y los resultados que éstos optan al momento de procesar sus funciones de cargo en sus debidos puestos de labor. Bohórquez et al., (2020).

#### **Definición Operacional:**

La variable conllevó a ser medida a partir de las respuestas otorgadas por cada trabajador que participó oportunamente del área administrativa de la Clínica de Ojos "OFTALMOVISION S.A.C.", a quienes se les aplicó un Cuestionario sobre las dimensiones del Desempeño Laboral.

#### **Indicadores:**

- Nivel en toma de decisiones
- Nivel en calidad de servicio
- Nivel de la producción

#### **Escala de Medición:**

- Ordinal.

### **3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población:**

La población de estudio fue censal y está conformada por el total de trabajadores del área administrativa de la clínica de ojos “OFTALMOVISIÓN S.A.C.”, ubicadas en esta escala:

**Tabla 1**

*Número de trabajadores de la clínica de ojos OFTALMOVISIÓN S.A.C.*

Clínica de ojos “OFTALMOVISIÓN” S.A.C.	
Área	Nº trabajadores
Counter	14
Contabilidad	9
Administración	8
Seguros	6
Archivos	6
Call center	8
Total	51

*Nota:* Nº de trabajadores del área administrativa extraída de la planilla de trabajadores de la Clínica de ojos “OFTALMOVISIÓN” S.A.C.

#### **3.3.2. Muestra:**

La muestra tuvo que ser conformada por la totalidad de la población existente en la clínica, señalada en el apartado anterior.

#### **3.3.3. Unidad de análisis:**

Cada trabajador del área administrativa de la clínica de ojos “OFTALMOVISIÓN” S.A.C.

#### **3.3.4. Criterios de inclusión:**

- Trabajadores con más de un año de experiencia laborando en la empresa.
- Trabajadores que asisten regularmente a la empresa.

#### **3.3.5. Criterios de exclusión:**

- Trabajadores que no cumplan con los criterios de inclusión indicados.
- Trabajadores que no acepten participar de este proyecto de investigación voluntariamente.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1. Técnicas:**

La técnica superpuesta a esta investigación es la encuesta, una de las técnicas de investigación social más usada en el campo de estudios relacionados a este proyecto de investigación que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica a lo largo del tiempo por muchas personas dedicadas a la investigación y al análisis. López et al., (2021).

#### **3.4.2. Instrumentos:**

##### **Instrumento 1: Cuestionario de motivación**

Este instrumento utilizado dentro de la presente investigación fue ser utilizado individualmente y en grupo con el fin de procesar información nueva y referente a las variables de estudio descritas dentro del cuestionario. Su aplicación tiene una duración variable entre 10 a 12 minutos. Esta herramienta, tiene como objetivo evaluar la Motivación desde una perspectiva social, emotiva y cognitiva emocional a través de sus dos dimensiones específicas, que son: Intrínsecas y Extrínsecas. La cual posee una escala Likert.

##### **Instrumento 2: Cuestionario de desempeño laboral**

Este instrumento aplicado dentro del proyecto fue ser utilizado de forma individual y grupal con el fin de analizar información actualizada y referente

a las variables de estudio descritas dentro del cuestionario. Se aplicó con una duración variable entre 10 a 12 minutos. Esta herramienta, tiene como objetivo principal evaluar el desempeño laboral tomando una visión socio cognitivo y una perspectiva emprendedora a través de sus tres dimensiones específicas, que son: Desempeño de la tarea, Dedicación y Absorción. La cual posee una escala psicométrica – escala de Likert.

Estos **dos cuestionarios** fueron adaptados y puestos en ejecución por Sánchez (2020), en su proyecto elaborado a través de la escala psicométrica (Escala de Likert), permitiendo de esta manera medir las distintas aptitudes y grado promedio de conformidad del colaborador encuestado con cualquier afirmación o respuesta que se le proponga a lo largo de camino laboral y profesional. El formato realizado en el trabajo consistió de cinco (5) niveles de respuesta: Muy en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, muy de acuerdo.

Los dos (2) instrumentos utilizados en este proyecto de investigación a realizarse en la Clínica de Ojos “OFTALMOVISION” S.A.C reunió los dos requisitos esenciales necesarios como:

- La **Confiabilidad del instrumento**, referido a tener un grado en el que la ejecución de aplicación repetida al mismo objeto o elemento produce resultados iguales e inherentes; para ello se realizó prueba piloto a diez (10) colaboradores sometiéndolo así a la prueba de consistencia usando el indicador coeficiente Alfa de Cronbach, resultando para la primera variable Motivación 82.4 % y para la segunda variable Desempeño laboral 85.8%; siendo de esta manera ambos cuestionarios confiables con niveles buenos y esenciales para el uso en cualquier estudio investigativo.
- La **validez del instrumento** optado para este proyecto investigativo; se refiere al grado de un instrumento, y que mide la variable que pretende investigar, se construyó de tal manera que logró medir lo que se debía indagar y estudiar, tanto que, fue sometido a tres (3) expertos (investigadores familiarizados con las variables) con el fin de validar el instrumento. Chiavenato, (2018)

### **3.5. Procedimientos**

En primera iniciativa, se procedió a pedir mediante solicitud la autorización apropiada para la investigación a la empresa en cuestión, a efectos de avalar la participación voluntaria y no obligatoria de los colaboradores en el presente estudio. Además, los instrumentos se aplicaron de manera virtual, usando los formularios de Google Forms. Posteriormente, las encuestas fueron aplicados en un lapso aproximado de una semana, con el buen propósito de obtener resultados y conclusiones adecuados y pertinentes a los objetivos de estudio.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Se utilizó softwares como: Microsoft Excel, SPSS y Power Bi. En la estadística descriptiva se aplicó frecuencias simples y absolutas, así también, las medidas porcentuales, para lograr identificar el nivel de cada una de las variables de estudio y sus dimensiones correspondiente. De la estadística inferencial el primer lugar, fue aplicado la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, para conocer la distribución de los datos recolectados. Donde se halló una distribución no normal, aplicándose el coeficiente de Pearson, y al encontrar una distribución no normal, se implantó Rho de Spearman, con el único objetivo de evidenciar el cumplimiento de objetivos: general y específicos.

### **3.7. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos propuestos en esta investigación, han sido tomados del código de ética declarado por la Universidad César Vallejo, donde se estipuló que todas las participaciones de involucrados en esta investigación tienen que ser voluntarias, motivo por el cual, se solicitó los permisos correspondientes. A por otro caso, el recopilo y tratamiento de los datos fueron tratados de manera objetiva, sin realizar modificaciones de las opiniones vertidas por cada uno de los participantes. Finalmente, se aplicó un software anti plagio, con el único objetivo de garantizar que la información expuesta en esta investigación es verdadera y pertenece a la autoría de la investigadora.

#### IV. RESULTADOS

En base al análisis que se documentó en las encuestas realizadas a cada una de las áreas administrativas, se logró obtener en función de los objetivos, los siguientes resultados:

Objetivo 1: Determinar el nivel de motivación en el área administrativa de la clínica de ojos “OFTALMOVISION” S.A.C., Trujillo 2022

**Tabla 2**

*Nivel de la variable Motivación*

<b>Variable/dimensión</b>	<b>Nivel</b>	<b>fi</b>	<b>hi</b>
<b>Variable Motivación</b>	Alto	33	66%
	Regular	14	28%
	Bajo	3	6%
	Total	50	100%

**Nota:** fi representa al número de personas encuestadas.

**Tabla 3**

*Prueba de Correlación Rho de Spearman para determinar el nivel de la variable motivación*

			motivación intrínseca	motivación extrínseca	motivación
Rho de Spearman	motivación intrínseca	Coeficiente de correlación	1,000	,386**	,727**
		Sig. (unilateral)	.	,003	,000
	motivación extrínseca	Coeficiente de correlación	,386**	1,000	,590**
		Sig. (unilateral)	,003	.	,000
	motivación	Coeficiente de correlación	,727**	,590**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	,000	.

**Nota:** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (1 cola). Resultado obtenido de la base de datos finales de las encuestas analizada en el programa IBM SPSS Estadistic.

### **Interpretación:**

En el presente resultado sobre el objetivo 1 se tiene; de un total de 50 encuestados, se evidencia los resultados de la variable independiente – Motivación en la tabla 2, donde el 66% de la población (33), muestran un nivel alto en motivación con respecto a sus áreas laborales; mientras que el 28% de la población (14), demuestran un regular nivel en la motivación; además, el restante de la población que equivale al 6% de la población (3) demuestran una baja motivación dentro de sus áreas de trabajo que representa una mínima baja de entusiasmo en sus actividades administrativas que realizan dentro de la clínica de ojos “OFTALMOVISION” S.A.C. Además, en la tabla 3 se evidencia una correlación significativa Rho de Spearman de 0.000 por lo que se confirma que existe una alta motivación dentro de la clínica de ojos “OFTALMOVISION” S.A.C.

Objetivo 2: Determinar el nivel de la dimensión motivación intrínseca en el área administrativa de la clínica de ojos “OFTALMOVISION” S.A.C., Trujillo 2022.

**Tabla 4**

*Nivel de la dimensión motivación Intrínseca*

Variable/dimensión	Nivel	fi	hi
<b>Dimensión Motivación Intrínseca</b>	Alto	27	54%
	Regular	20	40%
	Bajo	3	6%
	Total	50	100%

**Nota:** fi es el número de personas encuestadas

**Tabla 5**

*Prueba de correlación Rho de Spearman de la dimensión Motivación Intrínseca*

			motivación intrínseca	motivación intrínseca
Rho de Spearman	motivación intrínseca	Coeficiente de correlación	1,000	,727**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	motivación intrínseca	Coeficiente de correlación	,727**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.

Nota: La correlación es significativa en el nivel de 0.01

### **Interpretación:**

En los presentes resultados se obtuvo para el objetivo 2; en la tabla 5 de un total de 50 encuestados (colaboradores de esta empresa), se evidencia los resultados de la primera dimensión de la variable Motivación conocida como Motivación Intrínseca, donde el 54% de la población (27), muestran un alto grado de motivación intrínseca con referencia a sus labores diarias en su ámbito de trabajo; además, el 40% de la población (20), demuestran un regular grado motivacional intrínseco en las tareas que realiza dentro del área; mientras, el restante que equivale al 6% de la población (3) demuestran una baja motivación intrínseca dentro de sus áreas administrativas al momento que ejecutan sus actividades cotidianas que realizan dentro de la clínica de ojos “OFTALMOVISION” S.A.C. A la vez en la tabla 6 se demuestra una significancia en la correlación de Rho de Spearman de 0.000 según al análisis hecho a través del programa IBM SPSS Estadistic probando así que el resultado obtenido sobre esta dimensión es de nivel alto.

Objetivo 3: Determinar el nivel de la dimensión motivación extrínseca en el área administrativa de la clínica de ojos “OFTALMOVISION” S.A.C., Trujillo 2022.

**Tabla 6**

*Nivel de la dimensión Motivación Extrínseca*

<b>Variable/dimensión</b>	<b>Nivel</b>	<b>fi</b>	<b>hi</b>
<b>Dimensión Motivación Extrínseca</b>	Alto	30	60%
	Regular	17	34%
	Bajo	3	6%
	Total	50	100%

Nota: fi es el número de colaboradores encuestados.

**Tabla 7**

*Prueba correlacional de Rho de Spearman de la dimensión Motivación Extrínseca*

			motivación extrínseca	motivación
Rho de Spearman	motivación extrínseca	Coefficiente de correlación	1,000	,590**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	motivación	Coefficiente de correlación	,590**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.

Nota: Nivel de correlación es significativa de nivel 0.000.

### **Interpretación:**

En la presente tabla 6; de un total de 50 encuestados (colaboradores de esta empresa), se evidencia los resultados de la segunda dimensión de la variable Motivación conocida como Motivación Extrínseca, donde el 60% de la población (30), muestran un porcentaje alto de motivación extrínseca con referencia a sus labores diarias en su ámbito de trabajo; además, el 34% de la población (17), demuestran un porcentaje regular en motivación extrínseco en las tareas que realiza dentro del área; mientras, el restante que equivale al 6% de la población (3) demuestran un bajo porcentaje de motivación extrínseca dentro de sus áreas administrativas al momento que ejecutan sus actividades cotidianas que realizan dentro de la clínica de ojos "OFTALMOVISION" S.A.C. A su vez, se nota en la tabla 7 donde refleja una correlación Rho de Spearman verdaderamente cierto con un nivel de significancia de 0.000 donde la dimensión Motivación Extrínseca tiene un alto porcentaje en las labores cotidianas dentro de la clínica de ojos "OFTALMOVISION" S.A.C.

Objetivo 4: Determinar el nivel de desempeño laboral en el área administrativa de la clínica de ojos “OFTALMOVISION” S.A.C., Trujillo 2022.

**Tabla 8**

*Nivel de la variable desempeño laboral*

<b>Variable/dimensión</b>	<b>Nivel</b>	<b>fi</b>	<b>hi</b>
<b>Variable Desempeño Laboral</b>	Alto	37	74%
	Regular	4	8%
	Bajo	8	16%
	Total	50	100%

Nota: fi es el número de colaboradores encuestados.

**Tabla 9**

*Correlación Rho de Spearman en la variable desempeño laboral*

		DESEMPEÑO DE LA TAREA	DEDICACIÓN	ABSORCION
DESEMPEÑO DE LA TAREA	Correlación de Pearson	1	,327*	,491**
	Sig. (unilateral)		,010	,000
DEDICACIÓN	Correlación de Pearson	,327*	1	,594**
	Sig. (unilateral)	,010		,000
ABSORCION	Correlación de Pearson	,491**	,594**	1
	Sig. (unilateral)	,000	,000	

### Interpretación:

En la presente tabla 11; de un total de 50 encuestados (colaboradores de esta empresa), se evidencia los resultados de la variable Desempeño Laboral, donde el 74% de la población (37), muestran un alto grado de desempeño laboral con referencia a sus actividades diarias en su ámbito de trabajo; además, el 8% de la población (4), muestran un nivel regular en el desempeño laboral que realiza dentro del área; mientras, el restante que equivale al 16% de la población (8) demuestran una baja dentro del desempeño laboral al momento de ejecutar sus tareas dentro de sus áreas administrativas en sus respectivas áreas dentro de la clínica de ojos "OFTALMOVISION" S.A.C. Por lo que, estadísticamente se puede decir que el desempeño laboral dentro de la clínica de ojos "OFTAMOVISSION" S.A.C. es altamente significativa en nivel de 0.000 respecto a la correlación de Rho de Spearman representado en la tabla 9.

Objetivo 5: Determinar el nivel de la dimensión desempeño de la tarea del área administrativa de la Clínica de Ojos "OFTALMOVISION" S.A.C., Trujillo 2022.

**Tabla 10**

*Nivel de la dimensión desempeño de la tarea*

<b>Variable/dimensión</b>	<b>Nivel</b>	<b>fi</b>	<b>hi</b>
<b>Dimensión Desempeño de la Tarea</b>	Alto	21	42%
	Regular	25	50%
	Bajo	4	8%
	Total	50	100%

Nota: fi es el número de colaboradores encuestados.

**Tabla 11**

*Prueba de correlación de Rho de Spearman para la dimensión Desempeño de la Tarea*

			desempeño de la tarea	desempeño laboral
rho de spearman	desempeño de la tarea	coeficiente de correlación	1,000	,446**
		sig. (unilateral)	.	,001
	desempeño laboral	coeficiente de correlación	,446**	1,000
		sig. (unilateral)	,001	.

Nota: La correlación es significativa en el nivel de 0.001

### **Interpretación:**

En la presente tabla 10; de un total de 50 encuestados (colaboradores de esta empresa), se evidencia los resultados de la tercera dimensión de esta investigación conocida como desempeño de la tarea correspondiente la variable desempeño laboral, donde el 42% de la población (21), representan un alto porcentaje al momento de desenvolverse en las distintas áreas administrativas de la clínica cumpliendo así sus metas diarias para logara sus objetivos mensuales; también, el 50% de la población (25), demuestran un regular desempeño al momento de ejecutar sus tareas cotidianas, ya que se mecanizan en su trabajo con la finalidad solo de desarrollar sus tareas; mientras que el 8% de la población (4) demuestran una baja al momento de desenvolverse en las tareas encomendadas en sus respectivas áreas administrativas dentro de la clínica de ojos "OFTALMOVISION" S.A.C. Debido a estos resultados se aclara que el desempeño laboral es de nivel regular con respecto a su dimensión Desempeño de la Tarea con una correlación Rho de Spearman de 0.001 demostrado en la tabla 11 reflejados como resultado del análisis de encuestas analizadas en el programa IBM SPSS Estadistic.

Objetivo 6: Determinar el nivel de la dimensión dedicación del área administrativa de la Clínica de Ojos “OFTALMOVISION” S.A.C., Trujillo 2022.

**Tabla 12**

*Nivel de la dimensión dedicación*

Variable/dimensión	Nivel	fi	hi
<b>Dimensión Dedicación</b>	Alto	22	44%
	Regular	24	48%
	Bajo	4	8%
	Total	50	100%

Nota: fi es el número de colaboradores encuestados.

**Tabla 13**

*Prueba correlacional Rho de Spearman de la dimensión dedicación*

			dedicación	desempeño laboral
rho de spearman	dedicación	coeficiente de correlación	1,000	,566**
		sig. (unilateral)	.	,000
	desempeño laboral	coeficiente de correlación	,566**	1,000
		sig. (unilateral)	,000	.

### Interpretación:

En la presente tabla 12; de un total de 50 encuestados (colaboradores de esta empresa), se evidencia los resultados de la cuarta dimensión de esta investigación conocida como dedicación correspondiente a la variable desempeño laboral, donde el 44% de la población (22), representan un alto porcentaje al momento de desenvolverse decididamente en las distintas áreas administrativas de la clínica cumpliendo así sus metas diarias para lograr sus objetivos mensuales; también, el 48% de la población (24), demuestran un regular desenvolvimiento al momento de ejecutar sus tareas cotidianas con total dedicación, ya que se monitorizan en su trabajo con la finalidad solo de cumplir sus tareas; mientras que el 8% de la población (4) demuestran una baja dedicación al momento de ejecutar sus tareas encomendadas en las respectivas áreas administrativas dentro de la clínica de ojos "OFTALMOVISION" S.A.C. Resultado analizado de las encuestas confrontado con una correlación Rho de Spearman de 1.000 y con una significancia de 0.000 respecto a las preguntas dirigidas a esta dimensión demostrada en la tabla 13 de esta presente investigación.

Objetivo 7: Determinar el nivel de la dimensión absorción del área administrativa de la Clínica de Ojos "OFTALMOVISION" S.A.C., Trujillo 2022.

**Tabla 14**

*Nivel de la dimensión Absorción*

Variable/dimensión	Nivel	fi	hi
Dimensión Absorción	Alto	4	8%
	Regular	38	76%
	Bajo	8	16%
	Total	50	100%

Nota: fi es el número de personas encuestadas

**Tabla 15***Correlación de Rho de Spearman de la dimensión absorción*

			absorción	desempeño laboral
rho de spearman	absorción	coeficiente de correlación	1,000	,754**
		sig. (unilateral)	.	,000
	desempeño laboral	coeficiente de correlación	,754**	1,000
		sig. (unilateral)	,000	.

**nota:** la correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

**Interpretación:**

En la presente tabla 14; de un total de 50 encuestados (colaboradores de esta empresa), se evidencia los resultados de la quinta dimensión de esta investigación conocida como absorción correspondiente a la variable desempeño laboral, donde el 76% de la población (38), se muestra absorbida en las actividades laborales de manera regular, notando de esta manera la presión al momento de cumplir metas; tanto que, el desenvolvimiento del 8% de la población (4), representan un porcentaje alto cuando se desempeñan laborando dentro de sus áreas respectivas; y el 16% de la población (8) demuestran una baja absorción cuando ejecutan sus tareas encomendadas en las respectivas áreas administrativas dentro de la clínica de ojos "OFTALMOVISION" S.A.C. Debido a estos resultados se aclara que la dimensión absorción es de nivel alto con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 1.000 y una significancia de 0.000 demostrado en la tabla 15, como resultado del análisis de encuestas analizadas en el programa IBM SPSS Estadistic.

Objetivo 8: Determinar la relación entre la motivación y la dimensión desempeño de la tarea del área administrativa de la Clínica de Ojos “OFTALMOVISION” S.A.C., Trujillo 2022.

**Tabla 16**

*Nivel de relación entre Motivación y la dimensión Desempeño de la tarea*

<b>Variable/dimensión</b>	<b>Nivel</b>	<b>fi</b>	<b>hi</b>
<b>Variable 1</b>	Alto	33	66%
	Regular	14	28%
	Bajo	3	6%
		50	100%
<b>Dimensión de Desempeño de la Tarea</b>	Alto	21	42%
	Regular	25	50%
	Bajo	4	8%
	Total	50	100%

Nota: fi es el número de colaboradores encuestados

**Tabla 17**

*Prueba de correlación de Rho de Spearman entre la variable motivación con relación de la dimensión Desempeño de la Tarea*

			motivación	desempeño de la tarea
rho de spearman	motivación	coeficiente de correlación	1,000	,535**
		sig. (unilateral)	.	,000
	desempeño de la tarea	coeficiente de correlación	,535**	1,000
		sig. (unilateral)	,000	.

nota: la correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

### **Interpretación:**

En la presente tabla 16; de un total de 50 encuestados (colaboradores de esta empresa), se evidencia los resultados de relación entre la variable independiente motivación y la primera dimensión de la variable Desempeño Laboral conocida como Desempeño de la Tarea, donde el 66% de la población (33), muestra un alto nivel motivacional frente a un regular nivel de desempeño de la tarea mostrado en el trabajo cotidiano dentro de la clínica de ojos “OFTAMOVISIÓN” S.A.C. del 50% de la población (25 encuestados). Con un coeficiente correlacional Rho de Spearman de 0.535 demostrado en la tabla 17 con un nivel correlacional de significancia de 0.000.

Objetivo 9: Determinar la relación entre la motivación y la dimensión dedicación del área administrativa de la Clínica de Ojos “OFTALMOVISION” S.A.C., Trujillo 2022.

**Tabla 18**

*Nivel de relación entre la motivación y la dimensión dedicación.*

Variable/dimensión	Nivel	fi	hi
<b>Variable Motivación</b>	Alto	33	66%
	Regular	14	28%
	Bajo	3	6%
		50	100%
<b>Dimensión Dedicación</b>	Alto	22	44%
	Regular	24	48%
	Bajo	4	8%
	Total	50	100%

**Tabla 19**

*Prueba correlacional de Pearson para encontrar relación entre la motivación y la dimensión Dedicación*

		motivación	dedicación
motivación	correlación de pearson	1	,382**
	sig. (unilateral)		,003
dedicación	correlación de pearson	,382**	1
	sig. (unilateral)	,003	

### Interpretación:

En la presente tabla 19; de un total de 50 encuestados (colaboradores de esta empresa), se evidencia los resultados de relación entre la variable independiente motivación y la segunda dimensión de la variable Desempeño Laboral conocida como Dedicación, donde el 66% de la población (33), muestra un alto nivel motivacional frente a un regular nivel de desempeño de la tarea mostrado en el trabajo cotidiano dentro de la clínica de ojos “OFTAMOVISIÓN” S.A.C. del 48% de la población (24 encuestados). Con un coeficiente correlacional de Pearson de 0.382 con una significancia de 0.003 las cuales provinieron del análisis de las encuestas hecho en el programa IBM SPSS Estadistic demostrados en la tabla 20.

Objetivo 10: Determinar la relación entre la motivación y la dimensión absorción del área administrativa de la Clínica de Ojos “OFTALMOVISION” S.A.C., Trujillo 2022.

**Tabla 20**

*Nivel de relación entre la variable motivación y la dimensión absorción*

Variable/dimensión	Nivel	fi	hi
Variable Motivación	Alto	33	66%
	Regular	14	28%
	Bajo	3	6%
		50	100%
Dimensión Absorción	Alto	4	8%
	Regular	38	76%
	Bajo	8	16%
	Total	50	100%

**Tabla 21**

*Prueba de Rho de Spearman para la relación entre motivación y la dimensión absorción de la variable desempeño laboral*

rho de	motivación	coeficiente de	1,000	,431**
spearman		correlación		
		sig. (unilateral)	.	,001
	absorción	coeficiente de	,431**	1,000
		correlación		
		sig. (unilateral)	,001	.

**nota:** la correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

### **Interpretación:**

En la presente tabla 21; de un total de 50 encuestados (colaboradores de esta empresa), se evidencia los resultados de relación entre la variable independiente motivación y la tercera dimensión de la variable Desempeño Laboral conocida como Absorción, donde el 66% de la población (33), muestra un alto nivel motivacional frente a un regular nivel de desempeño de la tarea mostrado en el trabajo cotidiano dentro de la clínica de ojos "OFTAMOVISIÓN" S.A.C. del 76% de la población (38 encuestados). Con una significancia de 0.001 y un coeficiente correlacional con prueba Rho de Spearman de 0.431 las cuales provinieron del análisis de las encuestas hecho en el programa IBM SPSS Estadistic.

### Contrastación de la hipótesis de investigación:

Existe relación directa y significativa entre la motivación y el desempeño laboral del área administrativa de la clínica de ojos “OFTALMOVISION S.A.C.”, Trujillo 2022.

**Tabla 22**

*Grado de correlación entre las variables para la aprobación o negación de la hipótesis.*

			motivación	desempeño laboral
rho de spearman	motivación	coeficiente de correlación	1,000	,523**
		sig. (unilateral)	.	,000
	desempeño laboral	coeficiente de correlación	,523**	1,000
		sig. (unilateral)	,000	.

**nota:** la correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

### Interpretación:

En la presente la tabla 22, se corrobora que la motivación y el desempeño laboral tienen que ir de la mano para que las empresas puedan surgir en el campo laboral con una significancia de 0.000 que es menor al 5%; aprobando de esta manera la hipótesis de investigación y rechazando la hipótesis nula de este proyecto investigativo.

## V. DISCUSIÓN

Considerando a todos los objetivos establecidos anteriormente y tras haberse analizado cada uno de los distintos resultados obtenidos, se describirán los fundamentales y comparaciones de las similitudes halladas. Como el primer objetivo específico se consideró analizar el nivel de motivación en el área administrativa de la clínica de ojos "OFTALMOVISION" S.A.C., Trujillo 2022; en base a este objetivo se estudió la Teoría de Motivación Humana donde se hace hincapié en las dimensiones motivación intrínseca y la motivación extrínseca siendo fundamental la motivación en los trabajadores del área administrativa de la clínica de ojos; evidenciándose con un 66% de alto nivel en motivación laboral en el trabajo cotidiano. Este resultado se correlaciona con el trabajo de Sánchez (2020), esto significa que los colaboradores se sienten motivados dentro de la clínica de ojos con un nivel correlacional Rho de Spearman con significancia 0.000. Concluyendo que la motivación es fundamental para que los colaboradores puedan desarrollar sus actividades planteadas en la empresa. Igualmente, este resultado es refutado por Burgos (2018), quien encontró un nivel de motivación aplicada en un total de 27 colaboradores arrojando una relación correlaciona de 0.527. Por otro lado, este resultado es confrontado por Mañas (2020), quien en su investigación obtuvieron un nivel de Motivación no directa con resultado ( $\beta = 0,018$ ;  $p = 0,001$ ) esto debido a que los colaboradores sienten que no cuentan con una buena capacitación, ni con las condiciones adecuadas para poder laborar con compromiso dentro de un clima laboral adecuado.

Como segundo objetivo fue determinar el nivel de desempeño laboral en el área administrativa de la clínica de ojos "OFTALMOVISION" S.A.C., Trujillo 2022; en base a esto se realizó una encuesta resultando un nivel alto con un 44%, esto quiere decir que los colaboradores se sienten comprometidos con la organización, este resultado guarda relación con el trabajo de investigación de Aguirre, M. (2018) el cual tuvo como resultado un nivel de desempeño laboral regular con el 38.5%, ya que se revela en su indagación que un trabajador motivado generará un buen desempeño laboral de lo contrario será bajo su rendimiento. A la vez el resultado de este trabajo es refutado por Requiz (2018), quienes obtuvieron un nivel de desempeño laboral deficiente en su investigación

con un porcentaje del 52%, esto se debe a que no tienen una buena actitud en su área de trabajo y no se sienten muy identificados con la municipalidad. Igualmente, este resultado es contrarrestado por Montero (2021) en su investigación tuvo como resultado un nivel de desempeño laboral ineficiente con un resultado de 50%, quienes presentaron niveles con bajos resultados de desempeño laboral, por falta de conocimiento conceptual sobre la totalidad de las actividades que desarrollan en su unidad o área de trabajo.

Como tercer objetivo fue analizar la relación entre la motivación y la dimensión desempeño de la tarea del área administrativa de la Clínica de Ojos "OFTALMOVISION" S.A.C., Trujillo 2022; realizándose así un análisis en IBM SPSS Estadistic dando resultado un coeficiente correlacional de Pearson de 0.382 con una significancia de 0.003, siendo aplicada la relación entre ambas variables. Este resultado es idéntico al trabajo de investigación de Sánchez (2020), quien determinó una relación altamente aplicada entre la Motivación y el desempeño de la tarea con un coeficiente correlacional Rho de Spearman 0.721 presentando a su vez una adecuada significancia de 0.000.

Como cuarto objetivo fue analizar la relación entre la motivación y la dimensión dedicación del área administrativa de la Clínica de Ojos "OFTALMOVISION" S.A.C., Trujillo 2022; realizándose un coeficiente correlacional de Pearson de 0.382 con una significancia de 0.003 las cuales provinieron del análisis de las encuestas hecho en el programa IBM SPSS Estadistic, siendo positiva moderada la relación entre ambas variables, a su vez la relación es altamente significativa ya que la significancia fue de 0,001. Este resultado es idéntico al trabajo de investigación de Requiz (2018), quien determinó una relación entre la Motivación y la dedicación.

Como quinto objetivo se analizó entre la motivación y la dimensión absorción del área administrativa de la Clínica de Ojos "OFTALMOVISION" S.A.C., Trujillo 2022; la cual da resultados de un análisis con una significancia de 0.001 y un coeficiente correlacional con prueba Rho de Spearman de 0.431, siendo positiva moderada la relación entre ambas variables, a su vez la relación es altamente significativa ya que la significancia fue de 0,001. Este resultado es

idéntico al trabajo de investigación de Sánchez (2020), quien determinó una relación entre la Motivación y la absorción.

De acuerdo a la contrastación de hipótesis, se determinó que existe una significancia del 0.000, siendo menor del 5%, esto significa que la relación entre ambas variables es altamente significativa, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de investigación la cual indica que existe una relación directa entre la Motivación y desempeño laboral del área administrativa de la Clínica de Ojos "OFTALMOVISION" S.A.C. Trujillo 2022, este resultado es similar a la investigación de Sánchez. I (2020), quien obtuvo una correlación Rho de Spearman de 0,906, indicando que existe una correlación directa entre las variables, con una significancia del 0.000 siendo este menor al 0.05, por ende, se rechazó  $H_0$  y se aceptó  $H_1$ .

## VI. CONCLUSIONES

1. Con relación al primer objetivo específico, se llegó a la conclusión de que, la motivación en los colaboradores de la Motivación y desempeño laboral del área administrativa de la Clínica de Ojos “OFTALMOVISION” S.A.C. Trujillo 2022; presenta un nivel correlacional Rho de Spearman con significancia alto de 0.000, esto quiere decir que los colaboradores se encuentran motivados al momento de realizar sus actividades en la empresa, ya que sienten que reciben la debida importancia por parte de sus jefes, siendo reconocidos por su labor.

2. Con respecto al segundo objetivo específico, se concluyó que el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la Clínica de Ojos “OFTALMOVISIÓN” S.A.C. es regular con un grado correlacional de Spearman de 0.523. Esto significa que los colaboradores saben cuáles son sus funciones y responsabilidades, sintiéndose satisfechos con su entorno laboral.

3. Para el tercer objetivo específico, se concluyó que la relación entre la variable Motivación y la dimensión desempeño de la tarea de la variable desempeño laboral es moderada con coeficiente correlacional Rho de Spearman de 0.721; esto indica que a mayor nivel de motivación mayor será el desempeño de la tarea de los colaboradores de la Clínica de Ojos “OFTALMOVISIÓN” S.A.C.

4. Con respecto al cuarto objetivo específico, se llegó a la conclusión que existe una relación moderada entre la variable motivación y la dimensión dedicación de la variable desempeño laboral, con un nivel de significancia del 0,003 según la prueba Pearson. Esto indica que las acciones de los colaboradores contribuyen al ambiente laboral de la organización, como brindar ayuda a sus compañeros de trabajo y cumpliendo con su horario de trabajo establecido.

5. En relación al quinto objetivo, se llegó a la conclusión que la motivación y la dimensión absorción existe una relación positiva concluyendo que la variable desempeño laboral con dimensión absorción de los colaboradores de la Clínica de Ojos “OFTALMOVISIÓN” S.A.C, Trujillo 2022; demostrada en la prueba de Rho de Spearman de 0.431, siendo positiva moderada la relación entre ambas variables.

6. Con respecto a la contrastación de la hipótesis, se concluyó que la relación entre la motivación y el desempeño laboral es altamente significativa con una significancia del 0,000; siendo este menor al 5%, esto permite que se rechace la hipótesis nula y se acepte la hipótesis de investigación, indicando que existe una relación directa entre la Motivación y desempeño laboral del área administrativa de la Clínica de Ojos “OFTALMOVISION” S.A.C, Trujillo 2022.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda al jefe de las distintas áreas administrativas de la Clínica de Ojos "OFTALMOVISION" S.A.C. realicen actividades de motivación, esto ayudará a que los colaboradores no estén estresados, así mismo tener un programa de incentivos, para que los colaboradores se sientan más comprometidos en la realización de sus funciones, ayudando que los clientes se muestren satisfechos con el servicio realizado.

Al jefe de recursos humanos se recomienda, establecer programas de selección de personal al momento de contratar personal; además, actividades de formación para los colaboradores, esto beneficiará tanto a la empresa como a los colaboradores, para una mejor eficiencia de sus actividades. También se le debe brindar confianza dándoles la oportunidad a cada trabajador de desenvolverse libremente en las actividades según las habilidades que manejen, de tal forma que cada uno conozca sus roles y funciones haciendo crecer su talento, asimismo, premiar a los trabajadores por la puntualidad y la proactividad que demuestran mensualmente en su interés por aprender más.

Se sugiere al gerente contar con un panel de tareas y objetivos, así los colaboradores tengan claro las funciones que deben realizar, destacando al mejor colaborador del mes. A su vez dejar aportar ideas creativas e innovadoras cada vez que se va a tomar decisiones, poniendo en práctica sus experiencias y habilidades obtenidas durante el tiempo laborable.

Se aconseja al encargado del área de recursos humanos tener políticas flexibles como, jornada reducida, días de descanso, concursos internos, etc. Así como también, que todos los líderes de cada área identifiquen las necesidades de sus colaboradores, así poder ofrecerle beneficios sociales para que sientan que son importantes y fundamentales para la empresa, esto ayudará a que se incremente el desempeño de sus actividades, trabajando con alegría y entusiasmo ya que se sentirá una pieza clave en la organización.

## REFERENCIAS

- Aguirre et al. (2018). *Incidencia de la motivación en el desempeño laboral del colaborador*. [Tesis de Licenciatura en Psicología]  
<http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4266>
- Alles, M. (2015). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por Competencias*. (Buenos Aires), Ediciones Granica. 3° Edición.
- Bohórquez et al. (2020). *La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización*.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300385](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385)
- Burgos, M. (2018). *Motivación y rendimiento laboral en instituciones del sector salud de Colombia*. Consensus Revista de Artículos Científicos. Volumen (2) Número 2 ISSN: 2452-5006.  
<http://www.pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/20/30>
- Cieza (2021). *Fortalecimiento de capacidades para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo en la red de salud de Utcubamba, 2019*. [Tesis de Licenciatura en Administración de Empresas]  
<https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2265>
- Checa (2016). Analysis of leadership and its relationship with labor motivation in S.E.R.I.L. Society Prorehabilitation in Guayaquil in the year 2016. *Revista de Comunicación de la SEECI*. (núm. 44, 2018, Enero - Marzo, pp. 155-170). Universidad Complutense de Madrid. DOI: (<https://doi.org/10.15198/seeci.2017.44.155-170>).  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5235/523556567009/523556567009.pdf>
- Chiavenato, I. (2018). *Administración de Recursos Humanos*. Columbia: McGraw Hill. Daunce.
- Escudero y Cortez (2017). *Introducción a la investigación científica*.  
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf>

- Instituto Peruano de Oftalmología (2021). ¿A quién está dirigido el servicio?  
<http://www.essalud.gob.pe/instituto-peruano-de-oftalmologia/>
- Instituto Nacional de Oftalmología (2020). *Número de atenciones médicas por meses y trimestres*. <https://www.ino.gob.pe/wp-content/uploads/2021/09/produccion-2020.pdf>
- Jiménez, A y Blanco, J (2003). *¿Qué motiva a sus colaboradores? No hay recetas*. Madrid, Editorial FC.
- Leboyer, C. (2003). *La motivación en la empresa. Modelos y estrategias*, España Ediciones Gestión 2000.
- Lopez, P. y Fachelli, S. (2021). *La encuesta*. <https://ddd.uab.cat/record/163567>
- Mañas et al. (2020). *Empirical Research in Colombian Services Sector: Relation between Transformational Leadership, Climate and Commitment*. Sustainability Revist. (doi:10.3390/su12166659).  
<https://www.mdpi.com/2071-1050/12/16/6659>
- Maslow, A. (1943). A THEORY OF HUMAN MOTIVATION. Psychological Review 50. 1943: 370-396. Meléndez (2019). *Propuesta De Estrategias Motivacionales Para Mejorar El Desempeño Laboral De Los Trabajadores Administrativos De La Red De Salud Chachapoyas 2018*. [Tesis de ] <http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/UNTRM/1845>
- McClelland, D. (1989) *Estudio de la Motivación Humana*. Madrid: Narcea.
- McGregor, D (1960). THE HUMAN SIDE OF ENTERPRISE. New York. McGraw- Hill. Recuperado de:  
<https://www.worldcat.org/title/human-side-of-enterprise/oclc/173969>
- Montero, P. (2021). *Motivación: Buen desempeño laboral de los trabajadores de la gestión pública*. Ciencia Latina: Revista Científica Multidisciplinaria. 5(3), 3805-3823.  
<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/564>
- Pizarro et al. (2019). *Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud*. Revista Venezolana de Gerencia. (vol. 24, núm.

87, pp. 843-859, 2019).

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29060499013/html/index.html>

Requíz (2018). *La motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Barranca, 2015*. [Tesis de ]

[http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/9544/Tesis\\_58726.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/9544/Tesis_58726.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Robbins, S.P. y Coulter, M. (2014). “*Administración*”. 12ª edición. México.

Pearson. 720 p

Sánchez (2020). *Motivación y Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa ETRAL SAC en la ciudad de Trujillo, 2020*. [Tesis de Licenciatura en Administración].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25296/Sanchez%20Bazan%2c%20Irving%20Jair.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Turienzo, R. (2016). “*El pequeño libro de la motivación*”. Recuperado de:

[https://www.planetadelibros.com/libros\\_contenido\\_extra/34/33578\\_EL\\_P E\\_ QUENO\\_LIBRO\\_DE\\_LA\\_MOTIVACION.pdf](https://www.planetadelibros.com/libros_contenido_extra/34/33578_EL_P E_ QUENO_LIBRO_DE_LA_MOTIVACION.pdf)

Valdez et al. (2020). *Re imaginando la educación en oftalmología para una nueva era*. Revista de Oftamologaldía.com.

<https://oftamologaldia.com/blog/2020/08/20/reimaginando-la-educacion-en-oftalmologia-para-una-nueva-era/>

Velásquez (2021). *Motivación y desempeño laboral del personal de los Centros Públicos de Atención en la Salud en Guayaquil*. [Tesis de Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud].

<http://201.159.223.180/handle/3317/15937>

## ANEXOS

### Anexo 1: Operacionalización de las variables

*Tabla Operacionalización de la variable motivación*

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala De Medición</b>
Variable 1: Motivación	<p>La Motivación se caracteriza como conjunción de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos donde se requiere decidir cómo se ejecutará los objetivos y en cómo se direccionará. Requiz, (2018). Además, se definen a la motivación con un simple deseo, el de hacer un esfuerzo para lograr objetivos y metas planeadas por la empresa a seguir. Robbins, (2014).</p>	<p>La variable será medida a partir de las respuestas dadas por cada uno de los trabajadores que participan de las áreas administrativas de la Clínica de Ojos "OFTALMOVISION S.A.C.", a quienes se les aplicará un Cuestionario sobre las dimensiones de la Motivación.</p>	Factores Intrínsecos	<p>Nivel de reconocimiento</p> <p>Nivel de crecimiento</p> <p>Nivel de responsabilidad</p>	Ordinal
			Factores Extrínsecos	<p>Nivel de calidad por supervisión</p> <p>Nivel de condiciones físicas en la empresa</p> <p>Nivel de salario</p>	

*Nota: Las dimensiones e indicadores para la motivación será en base a la proposición de los autores Requiz (2018) y Robbins (2014).*

**Tabla** Operacionalización de la variable desempeño laboral.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 2: Desempeño Laboral	<p>El Desempeño Laboral viene a ser el rendimiento poseído por cada trabajador al momento de ejecutar las actividades asignadas por la empresa a laborar. Bohórquez y otros, (2020).</p> <p>También, se dice que el desempeño laboral es dicho proceso eficaz e idoneo de un individuo que desarrolla en su trabajo dentro de la organización, para el logro de objetivos diarios y en conjunto. Robbins, (2014).</p>	<p>La variable será medida a partir de las respuestas dadas por cada trabajador que participe del área administrativa de la Clínica de Ojos “OFTALMOVISION S.A.C.”, a quienes se les aplicará un Cuestionario sobre las dimensiones del Desempeño Laboral.</p>	Desempeño de la tarea	Nivel en toma de decisiones	Ordinal
			Dedicación	Nivel en calidad de servicio	
			Absorción	Nivel de la producción	

Nota: Las dimensiones e indicadores obtenido sobre Desempeño Laboral en base a los autores Bohórquez y otros (2020) y Robbins (2004).

## Anexo 2: Instrumentos de estudios

### Ilustración 1

#### Cuestionario de motivación



#### Anexo N° 3

#### ENCUESTA MOTIVACIÓN

##### ENCUESTA PARA MEDIR LA MOTIVACIÓN

Estimado colaborador, la presente encuesta tiene por objetivo identificar lo que la empresa en la cual trabaja le ofrece a sus colaboradores. La encuesta es **anónima** para lo cual solicito que las preguntas sean respondidas de manera honesta.

##### INDICACIONES

Marque con una X la respuesta que considere correcta de acuerdo a la pregunta.

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

N°	ITEM	1	2	3	4	5
1	Mis ideas y sugerencias son tomadas en cuenta.					
2	Me brindan la facilidad de realizar mi trabajo de acuerdo a mi criterio.					
3	El sueldo que recibo cubre mis necesidades familiares y personales.					
4	Mi jefe hace un buen trabajo en la asignación de mis funciones y coordinación con los colaboradores.					
5	Considero que la empresa me proporciona los recursos y materiales necesarios para la ejecución de mi trabajo.					
6	Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad en mi trabajo.					
7	Siento que la empresa tiene un buen plan de línea de carrera.					
8	El trabajo que realizo tiene un alto nivel de importancia.					
9	Me siento motivado por los resultados que logro en mi trabajo.					
10	Me encuentro satisfecho por el apoyo que recibo de parte de mi jefe, cuando se presentan problemas en el trabajo.					
11	La distribución física del área donde laboro me permite trabajar cómodo y eficientemente.					
12	La empresa me capacita para desarrollar mejor mi trabajo.					
13	Recibo críticas constructivas sobre mi trabajo para mejorar.					
14	Me siento recompensando económicamente por mi rendimiento en el trabajo.					
15	Me motiva que mi jefe me felicite por realizar de manera correcta mi trabajo.					
16	La empresa me permite actuar con autonomía y libertad.					
17	Me siento con la capacidad suficiente para asumir algún cargo de mayor jerarquía.					
18	Considero que la remuneración que recibo está de acuerdo al trabajo que realizo.					
19	La empresa presta condiciones de seguridad para realizar mi trabajo.					
20	Recibo premios y/o incentivos por parte de la empresa.					
21	El trabajo que realizo me permite adquirir nuevos conocimientos y progresar.					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

NOTA: Utilizado de una tesis que tiene este cuestionario validado (Sánchez, 2020).

## Ilustración 2

### Cuestionario de desempeño laboral



#### Anexo N° 3

#### ENCUESTA DESEMPEÑO LABORAL

##### ENCUESTA PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

Estimado colaborador, la presente encuesta tiene por objetivo identificar lo que la empresa en la cual trabaja le ofrece a sus colaboradores. La encuesta es **anónima** para lo cual solicito que las preguntas sean respondidas de manera honesta.

##### INDICACIONES

Marque con una X la respuesta que considere correcta de acuerdo a la pregunta.

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

N°	ITEM	1	2	3	4	5
1	Atiendo con respeto y diligentemente a los clientes de la empresa.					
2	Cumplo con las tareas asignadas en los horarios previstos.					
3	Conozco mis responsabilidades, como trabajador de la empresa.					
4	Como considero la productividad en la empresa.					
5	Resuelvo los problemas presentados en mi área de trabajo.					
6	Brindo al usuario una atención rápida y eficiente.					
7	El laborar para la empresa es de mi satisfacción personal.					
8	Me siento parte de un equipo de trabajo en el área.					
9	El clima laboral que se maneja en la empresa es agradable e idóneo para mí.					
10	Decido y asumo la responsabilidad de mis acciones libremente.					
11	Recibo información de mi productividad en el trabajo.					
12	Tengo conocimiento del reglamento interno de trabajo de la empresa.					
13	Estoy conforme con los horarios de trabajo dados por la empresa.					
14	Realizo programaciones de los recursos utilizados en mi área de trabajo.					
15	Tengo presente que la satisfacción de las personas en el trabajo depende de mí.					
16	Conozco los objetivos de su puesto de trabajo y los aplico en mis funciones.					
17	Entre los compañeros existe apoyo y ayuda para cumplir con las tareas.					
18	Percibo que la equidad y justicia es igual para todos.					
19	Analizo los resultados cuando no son positivos.					
20	Entre el personal de la empresa existe una comunicación fluida.					
21	La empresa cumple con los parámetros que se mencionó en el contrato.					
22	Me identifico con la misión, visión y valores de la empresa.					
23	A mi parecer como se logran los resultados personales y los esperados en el área.					
24	Considero eficiente la calidad de servicio brindado al cliente.					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

NOTA: Utilizado de una tesis que tiene este cuestionario validado (Sánchez, 2020).

## ANEXO 3 : FICHA DE VALIDACIÓN

### Ilustración 3

*Ficha de validación de instrumento motivación*



*La Motivación Y El Desempeño Laboral En Los Colaboradores De La Empresa ETRAL SAC En La Ciudad De Trujillo, 2020*

#### Anexo N° 4

#### FICHA PARA VALIDAR EL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

**I. REFERENCIA**

- 1.1. Experto: Juan Carlos Llaque Quiroz
- 1.2. Especialidad: Administración y Negocios
- 1.3. Cargo actual: Docente Escuela de Postgrado UPN
- 1.4. Grado académico:
  - Licenciado en Administración de Empresas
  - MBA (Magister en Administración de Negocios)
  - Maestro en Dirección y Gestión del Talento Humano
- 1.5. Institución: Universidad Privada del Norte
- 1.6. Tipo de instrumento: Cuestionario
- 1.7. Lugar y fecha: Cajamarca, 30 de junio de 2020

**II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS**

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores		X				
2	Formulado con lenguaje apropiado	X					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis	X					
5	Suficiencia para medir la variable	X					
6	Facilita la interpretación del instrumento		X				
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología		X				
8	Expresado en hechos perceptibles		X				
9	Tiene secuencia lógica	X					
10	Basado en aspectos teóricos		X				
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>2</b>				
		<b>5</b>	<b>0</b>				

Coeficiente de valoración porcentual: c = 90%

**III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES**

Instrumento de la variable motivación, validado al bachiller Irving Sanchez Bazán.

.....  
Firma y sello del Experto

NOTA: Validado para realizar estudios (Sánchez, 2020).

## Ilustración 4

### Ficha de validación de instrumento desempeño laboral

#### Anexo N° 5

#### FICHA PARA VALIDAR EL INSTRUMENTO

 UNIVERSIDAD  
PRIVADA DEL NORTE

**FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

I. REFERENCIA

1.1. Experto: Luis Miguel Cotrina Malca  
1.2. Especialidad: Gerencia de Proyectos, Tecnologías de Información y Liderazgo  
1.3. Cargo actual: Gerente y Project Manager en Daccos.  
1.4. Grado académico: Maestro en Gerencia de Proyectos y Liderazgo.  
1.5. Institución: University of Maryland, Estados Unidos  
1.6. Tipo de instrumento: Encuesta  
1.7. Lugar y fecha: Cajamarca, 09 de julio de 2020

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores		X				
2	Formulado con lenguaje apropiado	X					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis	X					
5	Suficiencia para medir la variable	X					
6	Facilita la interpretación del instrumento	X					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología		X				
8	Expresado en hechos perceptibles	X					
9	Tiene secuencia lógica	X					
10	Basado en aspectos teóricos		X				
	Total	35	12				

Coefficiente de valoración porcentual:  $c = 94\%$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

Instrumento de la variable motivación, validado al bachiller Irving Sanchez Bazán.

  
Firma y sello del Experto

NOTA: Validado para realizar estudios (Sánchez, 2020)

## Ilustración 5

*Validación de confiabilidad de instrumentos*

### **Tabla 2**

*Análisis de fiabilidad para variable Motivación.*

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
<u>.824</u>	<u>21</u>

Nota: En la tabla se observa que el coeficiente alfa de Cronbach es 0.824 y nos indica que el instrumento es bueno y debe aplicarse a la muestra real.

### **Tabla 3**

*Análisis de fiabilidad para variable Desempeño Laboral.*

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
<u>.858</u>	<u>24</u>

Nota: En la tabla se observa que el coeficiente alfa de Cronbach es 0.858 y nos indica que el instrumento es bueno y debe aplicarse a la muestra real.

NOTA: Confiabilidad demostrada en el estudio de Sánchez (2020)



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ZVALETA CHAVEZ MIRIAM ZUBEIDA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Motivación y desempeño laboral del área administrativa de la Clínica de Ojos "OFTALMOVISION" S.A.C. Trujillo 2022.", cuyo autor es MORETO MUÑOZ MARIA JOSE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 06 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ZVALETA CHAVEZ MIRIAM ZUBEIDA <b>DNI:</b> 18115609 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2901-6757	Firmado electrónicamente por: MZVALETA el 09- 08-2022 22:11:04

Código documento Trilce: TRI - 0324497