



Universidad  
Norbert Wiener

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS**

**Escuela Académico Profesional de Negocios y Competitividad**

**Tesis**

**Propuesta de estrategia de modelo PILBSU para elevar la  
motivación laboral en una Beneficencia, Lima 2022**

**Para optar el Título Profesional de Licenciado en  
Administración y Dirección de Empresas**

**AUTOR**

Br. Abad Abad, Edil Milmer

**ORCID:**

0000-0002-7830-267X

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD**


Sociedad y Transformación Digital

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD**

Gestión, negocios y tecnociencia

**LIMA - PERÚ**

**2022**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO:</b> UPNW-GRA-FOR-033	<b>VERSIÓN:</b> 01 REVISIÓN: 01	<b>FECHA:</b> 08/11/2022

Yo, Edil Milmer, Abad Abad, egresado de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas y Escuela Académica Profesional de Ingeniera y Negocios, Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“Propuesta de estrategia de modelo PILBSU para elevar la motivación laboral en una Beneficencia, Lima 2022”** Asesorado por el docente: Percy Junior Castro Mejía, DNI 43338252 ORCID 0002-5345-5098, tiene un índice de similitud de 08% (Ocho) con código Oid:14912:259228271 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

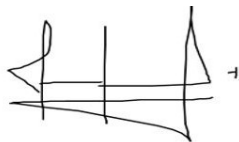
Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
- 2.No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
- 3.Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor 1

Nombres y apellidos del Egresado EDIL MILMER ABAD ABAD  
 DNI: 47158292



.....  
 Firma

Nombres y apellidos del Asesor: PERCY JUNIOR CASTRO MEJIA  
 DNI: 43338252

Lima, 07 de setiembre del 2023

## **Miembros del jurado**

Presidente del Jurado

.....

Secretario

.....

Vocal

.....

Asesor metodólogo  
Dr. David Flores Zafra  
ORCID 0000-0001-5846-325X

Asesor temático  
Ing. Percy Junior Castro Mejía  
ORCID 0000-0002-5345-5098


### **Dedicatoria**

Agradecido por la vida y la salud, por llegar a cumplir uno de mis proyectos de vida, por darme la voluntad de seguir perseverando y trabajando día a día y ser mejor profesional. Feliz por compartir mis logros junto a mi familia.

## **Agradecimiento**

Agradecer a Dios por la salud , por la vida, por la voluntad del día a día ser mejor persona y profesional, a mi familia por acompañarme siempre en el camino de la lucha y perseverancia.

## Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN DE AUTORÍA</b>		
	<b>CÓDIGO:</b> UPNW-EES- <b>FOR-017</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01 <b>REVISIÓN:</b> 01	<b>FECHA:</b> <b>30/11/2022</b>

Yo, Edil Milmer, Abad estudiante de la escuela académica profesional de Negocios y Competitividad de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: “Propuesta de estrategia de modelo PILBSU para elevar la motivación laboral en una Beneficencia, Lima 2022” para la obtención del Título Profesional de Administración y Dirección de Empresas es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.



.....

Firma

Edil Milmer, Abad

DNI: 47158292



Lima, 31 de Noviembre de 2022.

## INDICE

Pág.

CARATULA .....	I
MIEMBROS DEL JURADO .....	III
DEDICATORIA .....	IV
AGRADECIMIENTO .....	V
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	VI
RESUMEN .....	XI
ABSTRACT .....	XII
INTRODUCCIÓN .....	12
I. MÉTODO .....	31
1.1 Enfoque de la investigación .....	31
1.2 Unidades informantes .....	33
1.3 Categorías y subcategorías apriorísticas y emergentes .....	33
1.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.5 Procesamiento y análisis de datos. ....	36
1.6 Método de análisis de datos .....	38
1.7 Aspectos éticos.....	38
II. RESULTADOS .....	39
2.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS CUANTITATIVOS	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
2.2 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS CUALITATIVOS .....	50
2.3 Diagnóstico .....	55
2.4 Propuesta.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.4.1 Priorización de los problemas .....	59
2.4.2 Consolidación del problema.....	59
2.4.3 Fundamentos de la propuesta .....	60
2.4.4 Categoría solución .....	60
2.4.5 Direccionalidad de la propuesta .....	61
2.4.6 Actividades.....	63
2.4.7 Cronograma.....	64
III. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	65

3.1	Discusión .....	65
3.2	Conclusiones.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.3	Recomendaciones.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
	REFERENCIAS.....	71
	ANEXO.....	77
	ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	78
	ANEXO 2: EVIDENCIAS DE LA PROPUESTA.....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
	ANEXO 3: INSTRUMENTO CUANTITATIVO.....	96
	ANEXO 4: INSTRUMENTO CUALITATIVO .....	98
	ANEXO 5: BASE DE DATOS .....	99
	ANEXO 6: TRANSCRIPCIÓN DE LAS ENTREVISTAS O INFORME DEL ANÁLISIS DOCUMENTAL .....	101
	ANEXO 7: PANTALLAZOS DEL ATLAS. TI.....	102
	ANEXO 8: FICHA DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA .....	105
	ANEXO 9: FICHAS DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA.....	109
	ANEXO 10: PANTALLAZO DE TURNITIN .....	124
	ANEXO 11: MATRICES DE TRABAJO .....	125



## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1.</b> Categorización de la motivación laboral .....	34
<b>Tabla 2.</b> Prueba de confiabilidad .....	36
<b>Tabla 3.</b> Frecuencia y porcentaje de la dimensión motivación extrínseca 1 .....	39
<b>Tabla 4.</b> Frecuencias y porcentajes de la subcategoría motivación extrínseca 2.....	40
<b>Tabla 5.</b> Frecuencias y porcentajes de la dimensión motivación intrínseca 1.....	42
<b>Tabla 6.</b> Frecuencias y porcentajes de la dimensión motivación intrínseca 2.....	44
<b>Tabla 7.</b> Frecuencias y porcentajes de la dimensión características psicológicas .....	45
<b>Tabla 8.</b> Pareto de la motivación laboral.....	47

## Índice de figuras

	Pág.
<b>Figura 1.</b> Diagrama de Ishikawa.....	15
<b>Figura 2.</b> Frecuencia y porcentaje de la dimensión motivación extrínseca 1.....	39
<b>Figura 3.</b> Frecuencias y porcentajes de la motivación extrínseca 2.....	41
<b>Figura 4.</b> Frecuencia y porcentajes de la dimensión motivación intrínseca 1.....	42
<b>Figura 5.</b> Frecuencias y porcentajes de la dimensión motivación intrínseca 2 .....	44
<b>Figura 6.</b> Frecuencias y porcentajes de la dimensión características psicológicas.....	46
<b>Figura 7.</b> Pareto de la motivación laboral .....	48
<b>Figura 8.</b> Red de la sub categoría motivación extrínseca.....	50
<b>Figura 9.</b> Red de la sub categoría motivación intrínseca .....	52
<b>Figura 10.</b> Red de la sub categoría características psicológicas.....	54
<b>Figura 11.</b> Diagnósticos de la categoría de la motivación .....	55
<b>Figura 12.</b> Nube de palabras.....	58

## Resumen

En este estudio se planteó como objetivo principal un modelo estratégico denominado modelo PILBSU. Para incrementar la motivación laboral en la organización de una Beneficencia, Lima 2022. El método aplicado siguió un enfoque por proyectos, mediante un enfoque mixto proyectivo, con un formato de orden secuencial detallado y explicado de manera holística, y se ejecutó mediante el desarrollo de método analítico, inductivos e deductivo. El tamaño poblacional fueron 50 colaboradores, se obtuvo información de manera cuantitativa y el interrogatorio fue el mismo para las 3 unidades informantes que pertenecen a la misma área asistencial de dicho nosocomio para obtener la información cualitativa.

**Metodología:** Este estudio se enmarca dentro de una investigación de tipo básica y de diseño proyectivo, ya que el propósito del presente escrito es dar una alternativa de solución para la desmotivación laboral. Se consideró 5 colaboradores del área de la salud de la beneficencia, a los cuales se les ejecutó los instrumentos de recolección de la información, siendo estos la encuesta y la entrevista respectivamente. **Resultados:** Se encontró que la mayoría de los colaboradores tienen un nivel de motivación externa bajo, mientras que manifestaron un nivel motivacional intrínseco alto en comparación con el nivel extrínseco. **Conclusiones:** En general, el personal se encuentra en un nivel de satisfacción más alto internamente que externamente, lo que conlleva y confirma la necesidad de desarrollar una propuesta que mejore significativamente este escenario que en últimas lleva a toda una organización a que no cumpla a cabalidad sus objetivos planteados, ya que, un personal descontento traerá como consecuencia a largo plazo un bajo rendimiento que afectará a toda la institución.

**Palabras claves:** motivación, clima laboral, factores extrínsecos, factores intrínsecos. desarrollo personal.

## **Abstract**

In this study, a strategic model called the PILBSU model was proposed as the main objective. To increase work motivation in the organization of a Beneficence, Lima 2022. The applied method followed a project-based approach, using a mixed projective approach, with a detailed sequential order format and explained holistically, and was executed through the development of analytical, inductive and deductive methods. The population size was 50 collaborators, information was obtained quantitatively and the interrogation was the same for the 3 informant units that belong to the same healthcare area of said hospital to obtain qualitative information. Methodology: This study is part of a basic type of research and projective design, since the purpose of this paper is to provide an alternative solution for job demotivation. Five collaborators from the health area of the charity were considered, to whom the data and information collection instruments were applied, these being the survey and the interview respectively. Results: It was found that most of the collaborators have a low level of external motivation, while they manifested a high intrinsic motivational level compared to the extrinsic level. Conclusions: In general, the staff is at a higher level of satisfaction internally than externally, which entails and confirms the need to develop a proposal that significantly improves this scenario that ultimately leads an entire organization to not fully comply their stated objectives, since a dissatisfied staff will result in a long-term low performance that will affect the entire institution.

**Keywords:** motivation, work environment, extrinsic factors, intrinsic factors. Personal development

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, uno de los aspectos más alarmantes en las organizaciones es la pérdida de motivación de los empleados a ello cualquier organización no se encuentra excluida de esta situación, es uno de los factores para que los colaboradores no cumplan con sus funciones de manera eficaz y eficiente, y como resultado no compensen con el estándar de calidad requerido por el cliente, es la falta de motivación que puede provocar una baja productividad en la empresa. Asimismo, antiguamente se consideraba la motivación y la formación como una pérdida de tiempo, sin embargo, con el progreso y transcurrir de los años, el mercado se volvió mucho más competitivo y las empresas se vieron obligadas a darle mayor importancia al desarrollo y desenvolvimiento de sus trabajadores.

La motivación desempeña un papel muy importante ya que de esta manera el colaborador al sentirse valorado muestra un mayor compromiso con su empresa, muestra mayor rendimiento laboral, puesto que un empleado motivado, tienen mejores ideas por sentirse a gusto en su centro de trabajo.

Las instituciones u organizaciones optimizan su gestión y resultados, en la medida que cuentan con trabajadores altamente inspirados y motivados en la ejecución de su labor diaria, es por ello, que se considera esencial que dichos trabajadores, además de competencias laborales, poseen dentro de su sistema de valores lealtad, compromiso y sentido de pertenencia institucional. Así mismo, un adecuado manejo de la motivación laboral, consigue favorecer no solo a las organizaciones, sino también a todos los colaboradores que forman parte de ella. De acuerdo a lo anterior, es vital atender los requerimientos y necesidades de los colaboradores, en cuanto a las relaciones entre ellos y, por tanto, al clima laboral que se genera de dichas relaciones. En la actualidad, se considera un reto para las organizaciones poder motivar efectivamente a sus colaboradores, así como mantener un clima laboral que favorezca la ejecución de sus objetivos (Peña y Villón, 2018).

A nivel mundial, de acuerdo a un macro análisis publicado por el Foro Económico Mundial, en el cual se consideran las experiencias de 73 países con 339 investigaciones independientes, se evidencia una relación significativa entre el bienestar de los colaboradores y su desempeño laboral, es decir, las empresas que pudieron elevar sus niveles

de productividad, eran las que, transformando su clima laboral, lograron obtener trabajadores felices y satisfechos. Caso contrario, se presentaba en aquellas organizaciones que por una cantidad de factores tenían trabajadores desmotivados, con gran porcentaje de rotación y, por ende, dicha realidad laboral se percibía en una disminución de su productividad y rentabilidad (WEF, 2019).

La Organización Mundial de la Salud, en su informe sobre los recursos humanos para la salud, evidenció un estado crítico sobre la escasez de profesionales en más de 57 países, además, que sostenían un grado de ineficiencia en sus sistemas de salud que finalmente condujeron a una situación de fallas organizacionales por deficiencias estructurales. Así mismo informó que tal condición mundial se debía entre diversas causas a factores motivacionales, de manera que, muchos de aquellos países se vieron en la obligación de ejecutar medidas urgentes de incentivos económicos, así como no económicos, con el fin de revertir e impactar positivamente en la retención del personal de salud. De esta manera, se puede evidenciar la importancia que tiene el recurso humano y las repercusiones macro que puede generar la inadecuada administración de dicho recurso esencial. (OMS, 2018).

El desempeño organizacional es una variable multifactorial, en la cual se resalta la motivación como uno de los factores esenciales y la responsabilidad que tiene el líder en generar y mantener la estimulación del equipo de trabajo a su cargo. En este orden de ideas, un estudio realizado en Perú, por la consultora PwC, mostró que, en comparación con otros países de Latinoamérica, representa un 20% de mayor rotación de personal, analizando además que la raíz de la alta rotación se generaba precisamente por la poca motivación de los trabajadores que conforman el sistema productivo del país, lo cual incide de forma negativa en el ejercicio de las organizaciones y por ende, en los resultados que obtienen, siendo uno de los más preocupantes en el tema de la rentabilidad empresarial (El Peruano, 2019).

Según el Ministerio del Trabajo, el Perú se caracteriza por tener un alto porcentaje de desempleo, que se cubre por un alza de la economía informal; la remuneración mínima vital o ingreso familiar, se mantiene por debajo del promedio o lo requerido para cubrir la canasta familiar; la mayoría de los jóvenes insertados en el campo laboral hacen mención a la mala calidad del trabajo. Dicha situación se ejemplifica, especialmente en la selva del país, en la cual se registra solo un 30% de adecuación ocupacional en profesionales, lo que deja a un

70% de profesionales insatisfechos con su situación laboral actual y por consecuencia desmotivados en las actividades que realiza. De esta manera, la calidad del empleo determina en gran medida el nivel de satisfacción personal, social y económico de los trabajadores. (MINTRA, 2019).

Según un estudio realizado en diferentes empresas, por la consultora Ronald Career Cervices Group en el Perú, mostró que el 74 % de ejecutivos de mando medio y alto cambiaría de trabajo por uno que realmente le haga feliz; también, se encontró que el motivo principal detrás de esta condición vendría a ser el ambiente laboral. También agregó, que casi el 33% de los encuestados coinciden que el clima laboral y el bajo reconocimiento que la empresa le otorga a sus logros eran factores que los mantenía desmotivados. Finalmente, un 37 % de los encuestados valoraba más contar con mayores beneficios y un mayor sueldo, en tanto que otro 33 % manifestó que lo más importante era la parte emocional (Gestión, 2018).

La motivación laboral adiciona un cambio cualitativo, como una manera de mantener un ambiente laboral agradable y proactivo, así mismo cuando los colaboradores de una empresa cuentan con estímulos positivos, ellos incrementan su motivación para ejecutar sus actividades laborales, asumiendo de esta manera los aspectos actitudinales y cognitivos que van a estar orientados al cumplimiento de sus funciones. (Salazar, 2018).

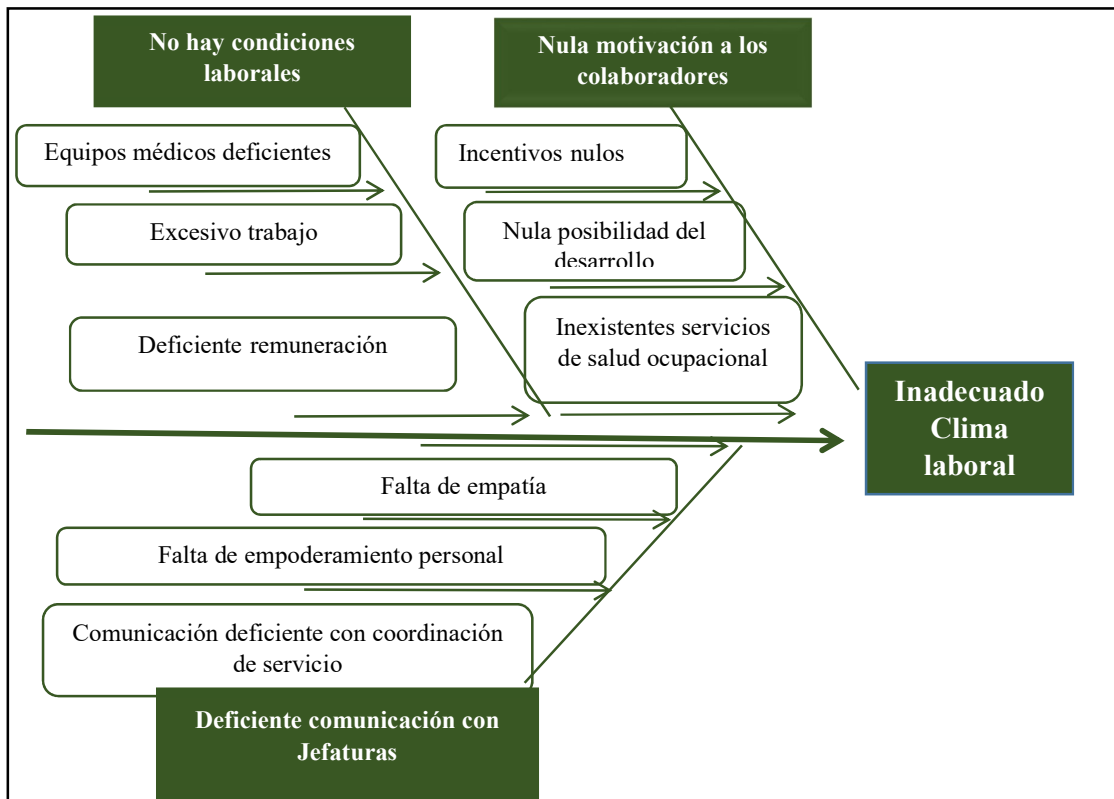
Con el soporte de la herramienta Ishikawa se identificaron 3 elementos esenciales que pueden afectar la motivación de los colaboradores dentro de la organización. Como primer elemento se describe el salario, específicamente en lo que se refiere a la insuficiente remuneración que no logra poder cubrir las necesidades del trabajador, sumado a que no se realiza el pago puntual en la fecha que corresponde, así mismo no cuentan con equipos de protección personal , insuficiente material médico, necesarios para llevar a cabo las actividades, finalmente la poca importancia que se le ha dado al tema de la motivación del personal, evidenciado por el bajo cumplimiento de los estándares de calidad durante la atención, alta demanda de trabajo , falta de incentivos, así mismo no realizan actividades para integrar y motivar del trabajador.

Además, de los factores señalados, son inexistentes otros procesos relacionados con el personal, tales como, procedimientos claros de actuación, manuales, capacitaciones, gestión de crisis; por tanto, los inconvenientes o posibles problemas se resuelven de acuerdo a los criterios propios del colaborador, delegando en éste decisiones que no le corresponden y que luego son catalogadas como inadecuadas. Así mismo, se manifiestan problemas de comunicación interna, lo que imposibilita el cumplimiento de actividades y un clima que genere en los colaboradores características de proactividad y ganas de desenvolverse mejor cada día.

Para el proyecto de investigación y desarrollo de la misma se utilizó el diagrama de Ishikawa (Figura 1), como herramienta para poder determinar los principales problemas que está pasando en una beneficencia de Lima 2022, esta herramienta también llamada como diagrama de causa - efecto. Está basado en resaltar los principales problemas y que cada problema tiene una causa, que, de alguna forma en un proceso, trámite la Beneficencia está presentado inconsistencias, el cual repercute en la productividad o genera problemas entre el equipo humano.

**Figura 1.**

*Diagrama de Ishikawa*





En la presente investigación podemos analizar los principales estudios ejecutados en el ámbito internacional y nacional:

**A nivel internacional:**

Sabater et al. (2018), estudió de concordancia entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral de trabajadores sociales. Considerando ésta, como una carrera altamente demandante en la actualidad, debido a los retos que presenta el contexto social, lo que exige de quienes la ejercen una formación integral entre el compendio de saberes que debe manejar, así como los valores con los que deben ejercer sus funciones. En tal sentido, los trabajadores estudiados presentaron un alto nivel de satisfacción en cuanto a aspectos motivacionales intrínsecos, mientras que un nivel bajo de satisfacción, relacionado con factores externos relacionados con la organización. Dicha insatisfacción es producto de una serie de resultados, en los cuales se puede determinar la poca oportunidad de ascenso que se presenta en el centro. En este caso, se considera una investigación relevante, puesto que marca un precedente a considerar una oportunidad de línea de carrera, en el caso específico de la beneficencia estudiada.

Burgos (2018), realizó un estudio en el campo de la salud colombiana, con el objetivo de determinar la relación entre la motivación y satisfacción laboral, considerando como base la teoría de diferentes autores que han estudiado no solo la motivación, sino de forma general la administración del talento humano. En este sentido, el estudio reflejó que los trabajadores del sector salud colombianos, cuentan con un nivel de motivación regular, que hace posible las acciones precisas y comedidas en el marco de poder alcanzar los propósitos de la organización. De igual manera, refiere que, a mayor motivación, mayor rendimiento laboral, es decir, que un personal motivado, no solo efectuaría las funciones que le corresponden, sino que podrían ejecutar otras que mejorarían sin duda alguna los resultados obtenidos en el sector. Se considera un antecedente del estudio, puesto que estudian las mismas variables y categorías de estudio, en un sector similar, lo cual permitirá contrastar realidades y servirá de fundamento base para la discusión de los resultados que se obtengan.

Cernaz (2018) realizó un estudio en México- Guadalajara titulado relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en colaboradores de una empresa, la muestra estuvo conformada por 660 trabajadores entre hombres y mujeres. El estudio fue correlacional y de diseño no experimental de corte transversal. Se utilizaron la escala de satisfacción laboral de Judge, Bono y Locke y la escala de compromiso organizacional de Allen y Meyer los cuales se obtuvieron un alto nivel para ambas variables. Determinaron que existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional con ( $p < .05$ ). Donde finalizaron que a mayor presencia de satisfacción laboral hay un mayor compromiso dentro de la organización.

Ree et al. (2019), efectuaron un estudio en una casa hogar dedicada al cuidado del adulto mayor, donde las actividades que realizan los cuidadores son de gran responsabilidad, razón por la cual se considera esencial la motivación de los mismos, en pro de que dichas actividades se realicen no solo con un mayor nivel de competencias, sino también con el compromiso que se requiere. Se concluyó que en pro de preservar la motivación de los colaboradores de la casa hogar, es necesario mejorar las competencias gerenciales de las personas a cargo, especialmente por tratarse de un entorno tan complejo, como lo es el ámbito de la salud. De esta manera, se considera un antecedente relevante puesto que hace mención a las causas y efectos de la motivación en el campo laboral.

Arrigori (2020), realizó un estudio sobre el síndrome de burnout del personal docente de la escuela Mendoza, ubicada en Argentina, considerando la realidad del centro en relación a la problemática de acceso geográfico que presenta. Define el síndrome de burnout como el deterioro mental progresivo, que se asocia especialmente a la ausencia de motivación de los docentes. El estudio obtuvo como hallazgo principal que siete de cada diez colaboradores no cumplen cabalmente con sus actividades, sin embargo, no se asocia directamente a la desmotivación, sin embargo, no es un indicador de una motivación eficiente. Finalmente, en relación al síndrome estudiado, los docentes no exhiben grandes niveles de ansiedad y desmotivación, ya que, cumplen con compromiso la principal actividad en cuanto al cuidado de los infantes.

Díaz (2021), realizó un estudio sobre el comportamiento del entorno de la productividad en las entidades públicas y privadas de Asunción - Paraguay, con el propósito de comprender el nivel del ambiente de trabajo en las empresas públicas y privadas de Asunción. El estudio utilizó un modelo cuantitativo, transversal, desarrollando un diseño no empírico y métodos inferenciales. Se empleó técnica de sondeo con una muestra de 104 colaboradores. El producto final encontrado ayuda a comprender la significancia de promover y crear un buen clima laboral que contribuya de manera positiva en las organizaciones con los colaboradores, puesto que factores sucesos afectan directa o indirectamente su productividad o rendimiento, principalmente determinan y concretan la disposición de los mismos. El estudio en mención, utilizaron. Una amplia base teórica, que ayudan a contextualizar dicha investigación.

#### **A nivel nacional:**

Nolasco et al. (2021) realizó un estudio titulado remuneración laboral y satisfacción del personal en un hospital público de Lima, con el objetivo de analizar el bienestar y satisfacción de las necesidades de los colaboradores y de allí que continuamente se estudie la motivación laboral y los factores preponderantes que la evidencian. Así mismo, se evidenció que los trabajadores de la salud del hospital, se mostraban desmotivados, debido a algunos factores que se pueden dividir en dos grandes grupos. El primero relacionado con los incentivos por parte de la gestión del directorio, en cuanto a remuneración, bonos, reconocimientos, entre otros. Y el segundo en lo que respecta al clima laboral generado por la interacción entre los mismos trabajadores y el sentido de cooperación existente entre ellos.

Alvarado (2021) estudió la motivación laboral de los docentes de un centro educativo privado, ubicado en Lima. Consideró tres categorías de la variable del estudio: motivación intrínseca, extrínseca y negativa a fin de poder realizar un análisis completo y exhaustivo de la misma. En este orden de ideas, la realidad abordada no evidenció críticas o amenazas, que hicieran referencia a una motivación negativa, muy por el contrario, se mostró un buen clima laboral, donde el respeto y la comunicación caracterizan la interacción entre los docentes. En relación a la motivación extrínseca, los docentes consideran que la remuneración e incentivos percibidos son insuficientes, sin embargo, no condicionan su accionar diario. Y en el caso de la motivación intrínseca, los hallazgos evidenciaron que la vocación de servicio de los docentes, los mantiene alineados con el alcance de los objetivos y constituye una

fortaleza para mantener una óptima satisfacción laboral. De acuerdo a los hallazgos, se concluyó que la motivación se relaciona especialmente con los elementos internos de cada trabajador, por ende, los factores externos, quedan en un segundo plano.

Núñez (2019) efectuó una investigación que tuvo como propósito determinar la relación existente entre la motivación y el clima laboral de una beneficencia ubicada en Jaén, a través de una metodología cuantitativa, empleando el uso de técnicas estadísticas para conseguir los resultados, mediante un diseño no experimental. En cuanto a la técnica de recolección de datos se empleó la encuesta, mediante un cuestionario que consta de 20 ítems, aplicado a 30 trabajadores del centro. Los resultados presentaron que solo el 10% de encuestados muestran un nivel de motivación alto, y el 60% exhibe un nivel de motivación intermedio, el 30% restante un nivel bajo. Esto último se considera un aspecto neurálgico, puesto que incide en las actividades del personal, especialmente, en la deficiente gestión de dicho centro.

Quiroz (2019) realizó una investigación con la finalidad de formular estrategias para optimizar la motivación laboral en una empresa de tipo comercial, determinando en principio los elementos que inciden en dicha variable, tales como: ausencia de adiestramientos del personal, ausencia de incentivos y poca flexibilización de los horarios a cumplir por la jornada laboral. De igual manera, el autor plantea que en la organización no se propicia un clima laboral acorde, pese a que la generalidad de los colaboradores exhibe un alto compromiso y vocación de servicio, sin embargo, deben cuidarse aspectos relacionados con la interacción entre ellos. Adicional a la problemática descrita, es alarmante la falta de actividades de integración entre el personal y se carece de trabajo coordinado para el logro y objetivo de las metas, se observa que cada área o trabajador busca sus metas específicas; situación que se agrava por la poca oportunidad de hacer línea de carrera que la actual estructura representa. Considerando los factores mencionados la investigación, estableció como propuesta la aplicación del modelo de recompensa de WorldatWork a fin de poder superar los problemas existentes y mejorar la motivación de los colaboradores.

Choque (2018), elaboró un estudio con la finalidad de comprender la incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores. La población estuvo conformada por 35 colaboradores de la Beneficencia ubicada en Huancayo a través de la aplicación de un instrumento, en el cual se evidenció que más del 30% de los colaboradores se encuentra desmotivado, la causa de dicha desmotivación se debe especialmente a la ausencia de incentivos tanto económicos como de otro tipo, es decir, que se asocia a factores externos relacionados con la organización, entre los cuales se resalta: la insuficiente remuneración por el trabajo realizado, factores relacionados con las condiciones físicas del espacio donde se desarrollan las funciones, insuficientes beneficios sociales, entre otros que se reflejan de una u otra manera en la productividad de los colaboradores. Se concluyó que la negativa de no propiciar acciones en pro de la motivación y satisfacción del personal, impacta de forma significativa en la disminución del desempeño laboral.

Fernández (2018), elaboró un estudio para implementar un sistema de reconocimientos como estrategia motivacional a fin de elevar el desempeño de los colaboradores de la institución, empezando por mejorar su actual sistema. El estudio permitió concluir, que la motivación de los colaboradores de la institución estudiada, es realmente baja, debido a la ausencia de incentivos, pocas o nulas actividades de integración y muy especialmente a un sistema de reconocimientos en decadencia que no responde a las exigencias actuales de los colaboradores. Para ello, dentro de la propuesta aplicada se considera disminuir la periodicidad del sistema actual a un período de seis meses, así como realizar diferentes actividades de integración (deportivas y recreativas).

Referente, en relación a la justificación del estudio de la investigación, se valoró la trascendencia teórica, metodología y práctica.

La presente investigación se basa en diferentes teorías, entre las cuales se hace mención a la teoría de sistemas, permite el estudio de organizaciones sustentadas en sistemas abiertos, tal es el caso de la beneficencia, la cual se integra de microsistemas, que hacen posible su funcionamiento. De igual manera, se fundamenta en la teoría de la motivación de Herzberg, la cual hace referencia a la existencia de dos factores que logran motivar al colaborador en un centro de labores. Así mismo, se considera la teoría humana basada en las necesidades humanas de Maslow, la cual refiere que el individuo es motivado esencialmente por las necesidades que tiene, también refiere sobre la posibilidad de organizar de manera clara y

jerarquizadas las necesidades esto va a permitir generar estrategias motivacionales orientadas a logros específicos. Por otro lado, tenemos a la teoría de la motivación XY que consiste en brindar dos formas de evaluar y motivar a un trabajador. Finalmente, la teoría de las necesidades adquiridas nos permite entender que las acciones de los trabajadores están orientadas a obtener el logro, poder o posiblemente afiliación, Por ende, la investigación permitirá no solo el estudio a fondo de las teorías descritas, sino también poder comprobarlas en el caso específico de la organización seleccionada como objeto de estudio.

En base a la teoría metodología del presente informe se desarrolló un enfoque de investigación mixto, que facilitará a las futuras investigaciones a ser un soporte de apoyo y ayuda, una base teórica con el propósito de buscar la integralidad y validez de los resultados obtenidos, a través del procesamiento de datos tanto cualitativos como cuantitativos y poder conocer a cabalidad la realidad de la beneficencia en cuanto a la motivación que poseen sus colaboradores para ejecutar sus funciones diarias. En este orden de ideas, se considera un estudio relevante en el aspecto metodológico, ya que, estudia una variable de gran relevancia articulando técnicas e instrumentos de recolección de ambos enfoques, que podrán servir de base para futuras investigaciones del área.

El estudio se enfoca no solo en diagnosticar la realidad de la beneficencia en relación a la motivación laboral de sus colaboradores, sino también el poder explorar y analizar acerca de los factores que intervienen en la misma, a fin de poder enunciar diversas estrategias que permitan mejorar una temática tan relevante para las organizaciones actuales como lo es la motivación de sus empleados en pro del logro de objetivos. De esta manera, los resultados obtenidos en la beneficencia se podrán trasladar y aplicar a otras realidades para de igual forma mejorarlas y de allí, la importancia práctica que tiene el estudio. Dicha aplicación mejorará no solo la realidad de los colaboradores sino de las personas que son atendidas a través de los servicios de la institución.

## **Bases Teóricas**

Según Bertalanffy (1976), las empresas son sistemas abiertos, puesto que poseen características como jerarquía, estructura, intercambio y entropía; también son sistemas abiertos porque interactúan con el ambiente, por lo tanto, será importante estudiarlas como un todo y no solo como partes aisladas, considerando los elementos y comunicaciones entre sus partes como, por ejemplo, sus colaboradores y jefes. Desde el punto de vista de Bertalanffy, las empresas deben explorarse de afuera hacia adentro, es decir, enfocarse en el ambiente externo hasta los elementos internos. Menores y condicionados, desde la primera variable (establecida de forma independiente) hacia la variable secundaria (determinada de forma dependiente). Finalmente, el entorno de trabajo está determinado por diferentes elementos externos (Chiavenato, 2015). Las organizaciones son como sistemas abiertos porque presentan 3 características importantes que las identifican: importación, transformación y exportación; el primero vendría a ser todos los elementos o entradas que recibe la organización, en tanto que el segundo sería el medio de procesar algún bien un servicio, la exportación, se refiere a las salidas como productos, servicio o información de parte de la empresa (Chiavenato, 2015).

La teoría de sistemas permite identificar a una organización (en este caso al albergue) como un sistema abierto y dinámico, que también llega a formar parte de otro sistema mayor y más complejo; partiendo de esta premisa, se puede explicar la dinámica organizacional de los colaboradores del albergue, quienes forman parte de un sistema que a su vez se ve influenciado por otros sistemas, esto es, la motivación laboral viéndose influenciada por diferentes elementos en la organización, como bien pudieran ser: jefes, clientes, clima y comunicación. Así también, la presente teoría ayuda a comprender que todo está conectado (análogamente como un cuerpo humano), por lo tanto, el estado de motivación laboral se verá alterado por aspectos: de mayor a menor, de variables independientes a dependientes y de afuera hacia adentro.

La teoría de las necesidades humanas menciona que, existe una jerarquía respecto a la prioridad e importancia en que satisfacemos cada una de ellas, representadas en una pirámide. Estas necesidades, irían apareciendo y desarrollándose una tras otra más complejas, al ser satisfechas primeramente las más básicas (Cosacov, 2005). Así mismo, se detalla que, desde las necesidades fisiológicas, como vendría a ser el alimento, abrigo y agua, hasta la última y más compleja necesidad como la autorrealización, la persona se ve envuelta en un desarrollo constante de nuevas necesidades y deseos que lo conducen a asumir

determinado comportamiento. Esta escala de necesidades es: fisiología, seguridad, afiliación, reconocimiento y autorrealización (Bateman, 2009). En la cúspide de esta pirámide se sitúa la necesidad de ser o autorrealización, la más elevada de los seres humanos, a través de la cual se obtiene justificación o sentido que permite llevar a cabo determinada actividad o acción. Incluso este último nivel podría relacionarse con aspectos estrechamente empresariales como la creatividad y liderazgo (Chiavenato, 2007). Aunque originalmente se concibió como una teoría psicológica, tiene una enorme aplicación en el campo empresarial; para fines de este trabajo, puede aplicarse para comprender el desarrollo profesional y línea de carrera de los trabajadores, identificando en qué escala se encuentran, para ayudarlos. Si queremos comprender la motivación de los colaboradores del albergue, primero será vital entender las necesidades, así como las elevadas para poder presentarles estímulos que realmente hagan efecto, o vayan de acuerdo con su estado motivacional. Por ejemplo, sería de poco provecho intentar gestionar la creatividad, cuando quizá se tiene descuidado el tema de seguridad laboral, y los trabajadores poseen niveles altos de preocupación por lo que no responderán ante ese estímulo hasta que se hayan resuelto primero las necesidades básicas.

Para McGregor, las personas poseen dos actitudes, relacionadas a la motivación y el comportamiento humano, denominadas finalmente como la teoría X y la teoría Y; en tanto que una es autocrática, impositiva y autoritaria, la otra llega a ser democrática, consultiva y participativa (Chiavenato, 2000). Desde una perspectiva, las personas son por naturaleza perezosas, en consecuencia, será necesario motivarlas mediante incentivos laborales, ya sean monetarios o no monetarios, en tanto que, de otra perspectiva, se cree que la satisfacción que se genera al realizar correctamente un trabajo llega a ser por sí misma un factor motivacional (García et al., 2017). Ahora bien, aunque inicialmente se entiendan como teorías antagonistas, una de la otra, pueden aplicarse ambas, obteniendo lo mejor de cada uno; en la teoría X, los directivos entienden que los colaboradores sólo funcionan con amenazas, por lo que necesitarán supervisión y directrices, en cambio, en la Y, se entiende que a los colaboradores les gusta su profesión y están dispuestos a asumir responsabilidades (Petrick y Furr, 2003). Aunque inicialmente se puede concluir que ambas perspectivas son contrarias, la utilidad de esta radica en mezclarlas, no solo para entender un fenómeno complejo como el de la motivación sino también para mejorarlo. Utilizando el modelo X y el modelo Y en el albergue los colaboradores no solo aprenderían a aceptar responsabilidades sino también a buscarlas.



### **Categoría solución: Modelo PILBSU**

Bussin et al (2016 ), Desarrollaron una correlación entre los incentivos laborales y el cumplimiento en la productividad organizacional, 'por parte de los trabajadores, donde determinaron que estas dos variables juegan un papel determinante en la satisfacción del colaborador, y una relación aprobatoria entre colaborador - organización, según el análisis inferencial. Un trabajador insatisfecho con su sueldo deficiente y las pocas oportunidades de desarrollo personal y profesional es más propenso a tener un desempeño bajo y en algunos casos puede influir en el ausentismo e inclusive la salida del personal de la empresa, por otro lado, un trabajador motivado, satisfecho con las buenas expectativas puede producir de manera eficiente , además de ayudar a promover un buen clima laboral y una buena rentabilidad en la empresa.

Para Abulraheem,(2016) El incentivo laboral es una de las características fundamentales que usan las organizaciones internacionales para atraer y retener a sus colaboradores valiosos., en este aspecto incluye incentivos no solo financieros si no también bonificaciones, comisiones, vacaciones pagadas, beneficios médicos, tener derechos a vacaciones anuales etc. Por lo tanto, no todas las organizaciones determinan cuales son los incentivos que estimulan al personal para obtener como resultados colaboradores felices, los factores de incentivos extrínsecos, intrínsecos y sociales. Son fundamentales y no deben ser indiferentes por la gestión administrativa de la organización, ya que, por omitir las necesidades gratificantes de los colaboradores, conducirá a tener un colaborador no satisfecho, por consecuencia un colaborador no identificado, con un deficiente rendimiento laboral, así mismo, el anhelo de su finalización laboral se incrementará.

### **Categoría problema: Motivación laboral**

Martínez (2012), La palabra motivación es definida como el impulso que conduce al ser humano a ejecutar o realizar determinada actividad, esta energía impulsora, aunque es interior, puede ser provocada o verse afectada por componentes ambientales, así como por los propios procesos mentales de cada individuo. El consenso conceptual de la motivación radica en entenderla como un impulso o energía, no obstante, la respuesta que se obtenga no depende únicamente de la fuerza de ese impulso, sino también de filtros condicionantes, como lo son el ambiente, rasgos físicos o psicológicos, y la actividad por sí misma a realizar (Sin embargo, es importante destacar, que, aunque la mayoría de autores describe a la

motivación utilizando factores de influencia tanto internos como externos, la motivación continúa siendo, sin ninguna duda, un proceso que ocurre únicamente en nuestra mente (González, 2006).

### **Subcategoría: Motivación extrínseca**

En este tipo de motivación el impulso o movimiento se origina por las consecuencias que se desean alcanzar, por ejemplo, un aumento del salario laboral; en este caso la motivación no proviene de la labor en sí, sino más bien, de una recompensa deseada (Rodríguez, 2005). Se denomina motivación externa porque el origen del impulso es ajeno a la labor que se realiza, es decir, a la propia actividad. Surge como producto de una buena condición de trabajo, prevención de accidentes, la supervisión de las tareas y relaciones interpersonales entre colaboradores (Olivares y Gonzales, 2014). Para la motivación laboral extrínseca, los estímulos externos consolidan la columna vertebral, siendo algunos de ellos, el salario, un ascenso o los incentivos no monetarios. Incluso muchos empleados tienen el hábito de motivación laboral, hasta el grado de entrar en acción bajo el uso de castigos o amenazas, considerados estímulos externos también (Dolan, 2004).

### **Indicadores:**

**Salario:** Según Cruz (2018), afirma que cada remuneración consiste “en una contraprestación, ya sea monetaria o en especie, que se obtiene a cambio de los servicios prestados” (p.298).

Rodríguez (2005), considera que la remuneración percibida es la amortización periódica a un trabajador que es dependiente de su empleador, el cual contribuye y estimula al colaborador a permanecer dentro de la organización, pero a la presencia de la oferta y demanda laboral estimula a reconsiderar su permanencia. (p. 119). Es decir que cada trabajador que es dependiente o subordinado de algún superior, tiene el derecho de recibir remuneración y/o especie producto de su contraprestación.

**Ascenso:** Según Fernández (2011), afirma que son oportunidades que contribuyen en el crecimiento profesional que se les brindan a los colaboradores que laboraran en una organización, que de alguna forma desarrollan o demuestran tener el conocimiento, habilidad, destreza y capacidad y que de acuerdo al perfil puede ocupar el nuevo puesto de trabajo, con nuevos retos y con un nuevo incremento salarial. Es decir, que cada colaborador

que aspire en el perfil del puesto de trabajo, tiene que cumplir ciertos requisitos, a ello tendrá nuevas oportunidades y abstendrá un mayor beneficio económico.

**Relaciones:** Carozzo (2015), en su artículo titulado trabajo en equipo y resultados organizativos en pequeñas empresas. La valoración del trabajo en equipo se viene desarrollando a lo largo de muchos años. Se ha demostrado que, de manera general, y considerando diversos sectores de la economía. El trabajo en equipo es extraordinario porque el ambiente de trabajo y compartir es complejo y dinámico, a ello se necesita que las personas transformen sus habilidades en equipos para superar los desafíos. Es decir, la importancia de tener un trabajo en equipo es primordial ya que mejoran los resultados de la organización, en consecuencia, la productividad será más efectiva y las relaciones laborales serán más largas y duraderas.

**Incentivos extrínsecos:** En este aspecto aborda a todos los beneficios tangibles brindados por la empresa, como remuneraciones, comisiones, beneficios extras por objetivos y empoderamiento de desarrollo personal y profesional. Así mismo los integrantes velan un programa de compensaciones que lo perciban como equitativo considerando sus habilidades y destrezas, conocimientos y experiencias laborales. Confirmando que hay una relación estadística significativa entre el reconocimiento y recompensa, así como también entre la satisfacción y motivación. Ali et (2009)

Munir (2016) refiere que otra forma de incentivo extrínseco es la promoción, en este aspecto se puede ofrecer al colaborador un título con mayor responsabilidad y elevarlo a una etapa superior, en beneficio a sus esfuerzos, compromiso y comportamiento con la organización, este tipo de recompensas son vitales para un colaborador.

#### **Subcategoría: Motivación intrínseca**

**Incentivos intrínsecos:** En los trabajadores, se afirma que es capaz de llevarlos a buscar y superar nuevos desafíos, de acuerdo con sus habilidades e intereses, bien sean de tipo personal o también de tipo laboral (Woolfolk, 2006). En el caso de la motivación intrínseca, surge cuando los colaboradores tienen un interés genuino por la actividad que están realizando, es decir, ellos disfrutan su labor y por lo tanto buscan mejorar o hacerlo mejor. A diferencia de los incentivos, en este caso la motivación se origina por la propia actividad laboral (Robbins, 2004). La motivación es intrínseca cuando la persona lleva a cabo una

actividad que le resulta placentera (así fuese una satisfacción intelectual, corporal o visual), aunque dicha actividad se lleve a cabo solo por curiosidad y genere satisfacción, será también motivación intrínseca. Este tipo de motivación permite experimentar sentirnos útiles y valiosos (Charleux y Loubat, 2017).

Respecto a la motivación intrínseca en los trabajadores, se afirma que es capaz de llevarlos a buscar y superar nuevos desafíos, de acuerdo con sus habilidades e intereses, bien sean de tipo personal o también de tipo laboral (Woolfolk, 2006). En el caso de la motivación intrínseca, surge cuando los colaboradores tienen un interés genuino por la actividad que están realizando, es decir, ellos disfrutan su labor y por lo tanto buscan mejorar o hacerlo mejor. A diferencia de los incentivos, en este caso la motivación se origina por la propia actividad laboral (Robbins, 2004). La motivación es intrínseca cuando la persona lleva a cabo una actividad que le resulta placentera (así fuese una satisfacción intelectual, corporal o visual), aunque dicha actividad se lleve a cabo solo por curiosidad y genere satisfacción, será también motivación intrínseca. Este tipo de motivación permite experimentar sentirnos útiles y valiosos (Charleux y Loubat, 2017).

### **Indicadores:**

**Desafío:** Vargas (2016), afirma que en la actualidad las nuevas preferencias laborales, la nueva era digital, los cambios en las profesiones. Han producido que las organizaciones y los colaboradores se transformen a las demandas del mercado laboral competitivo para seguir dentro de ella. A ello quiere decir que cada colaborador tiene que frecuentemente estar a la vanguardia de los nuevos estudios y modificaciones que le brinda su especialidad, sabiendo que la rama de la medicina cambia de manera periódica, las nuevas reglas y estatutos en cuento a cuidados y tratamientos al paciente.

**Curiosidad:** Guillen (2021), afirma que ser trabajador social, es algo muy significativo, cuando se transforma en un profesional al servicio de los demás, sus actividades en pro de mejora son para la sanidad de los demás, bien el trabajo sea de manera personal, en equipo y social, lo cual ello compromete a tener que estar relacionado e interactuando con otras personas, predisponiendo la facultad de la escucha, acercamiento, comprensión, tolerancia y paciencia. Por ello se puede decir que no todas las personas disponen de estas habilidades y

en consecuencia no despiertan esa curiosidad interna de ayudar a las personas, bajo la necesidad humanitaria de ayuda que necesita.

**Satisfacción:** Robbins (1996), afirma que la satisfacción en el centro de labores atribuye la actitud, compromiso general del colaborador hacia sus funciones, dicha esta satisfacción de realización que es generada por factores intrínsecos del propio ser. Es decir, que cada persona que desarrolla sus funciones de manera efectiva, es porque le genera satisfacción en su interior (intrínseco), y se siente feliz de realizarlo.

**Interés:** García (2004), afirma que el interés por el bienestar y la atención en la salud a los usuarios que lo requieren por partes de su entorno sea. Familiar, amigos, vecino, y, en general, por los profesionales de la salud, ellos lo hacen por vacación de servicio que son formados. A ello quiere decir que el cuidado de salud es importante, ya que interviene en su mejoría y sanidad, sobre todo cuando el usuario es dependiente de algún tercer individuo, lo ideal un personal de salud, que tiene todas las competencias necesarias para hacerlo.

#### **Sub categoría: Características psicológicas**

Existen rasgos psicológicos elementales como la percepción, pensamiento o memoria que van a intervenir en la captación y procesamiento de información, estas capacidades cognitivas forman parte de todas las personas (Rodríguez, 2010). Algunos paradigmas psicológicos le atribuyen características psicológicas al fenómeno de la motivación. En este caso, existen aspectos cognoscitivos (rasgos psicológicos) capaces de impulsar o disminuir la motivación, a pesar de ser conscientes de buscar alcanzar una meta u objetivo (Pérez, 2005). Todos los individuos son poseedores de influencias internas o condicionamientos propios, relacionados a nuestras capacidades cognitivas y a los rasgos psicológicos. Si bien es cierto, los rasgos son generados internamente, existe también la posibilidad de irlos adquiriendo mediante la memoria, el aprendizaje, la percepción y la personalidad (Ruiz y Grande, 2013).

**Incentivos sociales:** Munir, et (2016) refiere que los beneficios sociales-comunitarios se pueden dividir en retribuciones tangibles e intangibles. Las retribuciones tangibles emiten percepciones positivas de bienestar, cuando algún colaborador obtiene un objeto tangible que fomenta esta sensación, como un incentivo salarial, o algún detalle, así mismo estos incentivos, no son objetos físicos, si no que se producen durante las interacciones sociales.

En este aspecto las participaciones sociales producirán en el colaborador un efecto positivo de bienestar, asimismo cuando el ser humano se siente que es aceptado y forma parte de las participaciones sociales y es competente de interactuar, durante las actividades o durante las participaciones organizacionales.

**Indicadores:**

**Percepción:** Ruiz (2020), afirma que los requerimientos y necesidades de la salud de los pacientes y/o usuarios, el personal asistencial necesita de sabiduría y competencia, de técnicas y habilidades interpersonales para poder ofrecer cuidados de calidad durante su estadía en el nosocomio y beneficencia. Es decir que todo personal dispuesto a brindar prestaciones de salud tiene que desarrollar diferentes habilidades y competencias. El servicio que se brinda es a personas con alguna necesidad de ayuda humanizada.

**Memoria:** Huerta et al., (2000) afirman y establecen que hay tres dominios de competencias; los esenciales, que son aquellas con las que cada individuo edifica su aprendizaje, a lo cual es lo que permiten realizar con satisfacción sus diferentes funciones en la vida rutinaria y en lo profesional que son las que aseguran la fiel ejecución de las actividades y responsabilidades del ejercicio profesional. Para Gonzki (1996), la capacidad para desarrollarse como profesional, no solo depende de los aprendizajes académicos, sino también de las experiencias vividas derivadas del mismo trabajo realizado. Es decir, todo profesional es de suma importancia y primordial juntar este triángulo de aprendizajes, así tener el complemento de un trabajo productivo y satisfecho, a ello no nos garantizan el cien por ciento de eficiencia.

**Personalidad:** Para Seelbach (2013), afirma que la personalidad permite acceder de forma más amigable de ver el motivo que implica el actuar de una persona, el sentir, la reflexión y así alcanzar el crecimiento dentro de un medio determinado, también la personalidad favorece el entendimiento de la forma en la cual un individuo puede educarse de su propio entorno. Es decir que de acuerdo a la personalidad que adoptemos será más conveniente o difícil, el poder indagar en el interior o entorno de cualquier persona o individuo.

**Tecnología:** La reforma y progreso de la tecnológica permite que el trabajo de los colaboradores sea más eficiente, se considera activo primordial para las organizaciones en

su desarrollo, por lo tanto, es un instrumento indispensable en la institución, a ello busca optimizar recursos que contribuyan con el mejoramiento y desarrollo continuo de las evoluciones asistenciales de las instituciones. Asimismo, del sostenimiento de la tecnología en las instituciones, se sintetiza el trabajo manual y en consecuencia las horas de laborales, como también sintetiza la cantidad de errores y se mejora la producción de cada empleado (Castro, 2021). Asimismo, se necesita resaltar la importancia de la tecnología en las instituciones y organizaciones, porque nos ayude a optimizar recursos y a mejorar la productividad.

Para la investigación se propuso el problema general: ¿Propuesta de estrategia de Modelo PILBSU para elevar la motivación laboral en una Beneficencia de Lima, Lima 2022?; los problemas específicos: (a) ¿Cuál es el resultado del ambiente de trabajo en la Beneficencia de Lima?, (b) ¿Cuáles son los factores a mejorar en el entorno de trabajo en la Beneficencia de Lima?

El objetivo general del estudio es: Proponer un programa de incentivos laborales basados en la satisfacción del usuario (PILBSU) para elevar la motivación laboral en una Beneficencia, Lima 2022. Los objetivos específicos: (a) Diagnosticar el actual entorno de trabajo en la Beneficencia, Lima 2022; (b) Establecer un plan de empoderamiento en los colaboradores de una Beneficencia, Lima, 2022; (c) desarrollar un programa de incentivos y reconocimiento, Asimismo la evolución del desarrollo personal de sus habilidades blandas, con la ayuda del programa

## **I. MÉTODO**

### **1.1 Enfoque de la investigación**

El presente estudio se realizó considerando el enfoque de investigación mixto, es decir, aquel que hace uso de datos tanto cuantitativos como cualitativos a fin de obtener un mayor conocimiento de la realidad estudiada, para poder dar respuesta a las interrogantes planteadas en el estudio inicialmente y alcanzar los objetivos establecidos. De esta manera, el enfoque mixto intenta tener una mayor integralidad de la temática estudiada y adaptarse en investigaciones que consideran complejas para poder dar respuesta a las necesidades de la misma (Carhuancho et al., 2019).

Los paradigmas investigativos contienen particularidades y especificidades que permiten orientar la investigación. De acuerdo a ello, la investigación holística propicia la exploración de los fenómenos mediante la comprensión de la realidad en la cual se desarrolla dicho fenómeno desde una óptica establecida, por tanto, integra o articula diversas percepciones en una misma investigación (Carhuancho et al., 2019).

### **Tipo de investigación**

Hurtado (2000) afirma que, las investigaciones de tipo proyectivas, tienen principal propósito en lograr diseñar o proponer recomendaciones y alternativas, para plantear soluciones específicas. Planificación de proyectos de intervención comunitaria, diseños curriculares. Desarrollo de software o desarrollo de programas informáticos, etc. Estos son estudios hipotéticos o de proyección. Este modelo de investigación fomenta un claro progreso en el desarrollo de la tecnología en las organizaciones o empresas. Asimismo, para, Carhuancho et al. (2019), Este tipo de investigaciones está directamente relacionada con el planteamiento, preparación del método y la técnica para el tipo de estudio que se haya elegido. Los resultados se entienden como un método de control de la investigación aplicada. Respecto a Gómez (2012), finalmente argumenta que es una combinación de elementos relacionadas con un sistema diseñado para lograr un objetivo específico y promover una posible resolución a la problemática presentada. Por lo tanto, la motivación de este estudio es promover el uso del método y realizar las medidas correctivas de solución para mejorar el entorno laboral y consecuente la motivación de los colaboradores, se realizó necesaria



inclinarse por este modelo de investigación, para brindar herramientas y alternativas que puedan ayudar a mejorar a la organización en todos los aspectos del manejo administrativo.

### **Diseño de investigación**

En esta investigación se desarrolló mediante el diseño explicativo secuencial, representando la primera fase la recopilación y análisis de datos cuantitativos a través de la encuesta. A ello conjuntamente y de manera paralela se desarrolla la recolección de datos cualitativos, producto la guía de entrevista desarrollada. La combinación mixta y/o holística se desarrolla cuando se recopilan datos cualitativos utilizando los resultados cuantitativos originales. Por lo tanto, este diseño explicativo secuencial, viene hacer una combinación de información reclutada mediante lo cuantitativo y cualitativo, por la cual ayuda a la recolección de datos e información para la investigación (Carhuancho et al., 2019).

### **Método de investigación**

El método analítico, Bernal (2010), afirma que la realización analítica viene a ser una sucesión de conocimientos que, corresponde a realizar el desglosamiento de cada parte de manera minuciosa y comprende en realizar un estudio de manera personal e individual. Gomez (2012), asimismo, afirma que, este método tiene como principal objetivo en extraer partes de un todo del proyecto de investigación, para considerarlas y estudiarlas de manera separada, una muestra de ello es, por ejemplo, para ver la relación entre ellas, es decir, es un método de investigación que divide el todo en partes, la única forma de analizar la naturaleza y el comportamiento de los fenómenos, y su impacto. Hurtado (2000), en su aporte, afirma que, proporciona y facilita a encontrar indicadores de relación interna con la determinación de llegar al conocimiento; finalmente, son de suma importancia a partir del análisis de la matriz de investigación, testimoniando y declarando a la valoración que nos facilitan identificar estos principios sobre la relación.

Mientras que el método deductivo, sugiere emplear un esquema de razonamiento que permite orientar las fases de la investigación, empleando un principio o teoría general, a través del cual se inferirá una determinación en relación a un acontecimiento puntual. En este orden de ideas, para que el método deductivo pueda resultar, la premisa general de la cual se origina el estudio debe ser verdadera, lo que permitirá estudiar el fenómeno desde lo general a lo particular (Rodríguez y Pérez, 2017).

El método inductivo, que se considera antagónico al anterior, va de lo particular a lo general, es decir, lleva a cabo un razonamiento lógico que se origina desde las particularidades del fenómeno, para poder construir proposiciones generales, que permitirán comprender y explicar el mismo (Cegarra, 2012).

## **1.2 Unidades informantes**

En cuanto a los informantes de la presente investigación, se consideró 4 colaboradores del área de la salud, de la beneficencia, a los cuales se les aplicaron los instrumentos para la recolección de los datos e información a fin de poder obtener una respuesta a los objetivos planteados. Dichos informantes fueron seleccionados de acuerdo a criterios específicos tales como: edad, cargo y nivel de estudio. Esto con el propósito de que puedan tener conocimientos y experiencia en el área, que les permita dar respuesta a los planteamientos enunciados. Así mismo, cabe resaltar que , en el momento de ejecutar la aplicación de los instrumentos, una de las personas seleccionadas, se encontraba de descanso médico, por tanto, solo se pudo aplicar a 3 colaboradores.

## **1.3 Categorías y subcategorías apriorísticas y emergentes**

Motivación laboral: Para Chiavenato (2000), la motivación laboral es un estímulo que mueve a los individuos para realizar una determinada acción, es decir, una especie de energía interior, que puede ser inducida por sus propios procesos mentales o por factores externos. Considerando esta variable principal, a continuación, se detallan las categorías e indicadores a considerar:

**Tabla 1.**

*Categorización de la motivación laboral*

Sub_ Categorías	Indicadores	
S.C 1.1 Motivación extrínseca	S.C 1.1.1 Salario	
	S.C 1.1. 2 Ascenso	
	S.C1.1. 3 Relaciones	
	S.C 1.1. 4 incentivos	
S. C.1. 2 Motivación intrínseca	S C 1. 2. 1 Desafío	
	S. C 1.2. 2 Curiosidad	
	S C 1.2. 3 Satisfacción	
	S C 1.2. 4 interés	
S.C .1. 3 Características psicológicas	S C 1.3. 1 Percepción	
	S C.1: 3. 2 Memoria	
	S C.1: 3.3 Personalidad	
Categoría de solución		
Modelo PILBSU		
Subcategorías emergentes		
Desarrollo humano	Satisfacción laboral	Factores externos

#### **1.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

**Encuesta:** Con respecto a las técnicas de recolección de los datos , considerando el enfoque mixto, se hace uso tanto de la encuesta como de la entrevista. Quispe (2013) define la encuesta como una técnica de recopilación social, que se emplea a través del cuestionario, para el cual no se requiere intercambio de comunicación con los encuestados, puesto que se hace entrega de un formato con los ítems que serán debidamente respondidos y permitirá

extraer la información requerida para la investigación. Por otro lado, Hernández et al (2018) mencionan que esta técnica es muy común en las investigaciones por su facilidad para utilizarla y además que los resultados obtenidos a través de esta técnica son más reales y relevantes. Se emplea el cuestionario, el cual corresponde un instrumento del enfoque cuantitativo, el cual contiene una serie de interrogantes en relación a la variable del estudio. Dichas interrogantes se presentan en un lenguaje comprensible para el encuestado y siguiendo una coherencia y orden.

**Entrevista:** Para Hernández et al (2018) afirma que es la relación de intercambiar información entre dos o más individuos , que en este caso sería el entrevistado y el entrevistador. Dicha técnica es de gran utilidad para la investigación presentada, puesto que permitirá el diálogo entre el investigador y los colaboradores de la beneficencia, lo cual, propiciará un conocimiento real e integral de sus posturas en relación a la temática de estudio. Para la técnica de la entrevista, se emplea una guía de entrevista, que no es más que un formato cualitativo de una serie de indicaciones o consideraciones que orientarán el diálogo del investigador a fin de cumplir su objetivo, delimitando el diálogo para poder explorar la temática de la investigación a través de interrogantes previamente consideradas (Taylor y Bogdan, 2009).

Así mismo Carhuacho et al (2019) refiere que dichas entrevistas se deben determinar con anticipación la hora, fecha y el espacio donde se va realizar, cabe resaltar que durante el progreso y desarrollo, el investigador puede hacer preguntas para obtener información confiable.

**Cuestionario:** Para Carhuacho et al. (2019), menciona que, el cuestionario contiene un conjunto de valoraciones que están directamente relacionados de forma lógica y razonable. Son procesos indispensables para producirse el cuestionario, para Hernández et al. (2018), refiere que, el interrogatorio esta determinado con la finalidad de obtener información, de los cuales estos datos obtenidos pueden ser confrontables y relacionados. Asimismo, de recomienda proyectar la elaboración propia, de tal forma que esté relacionada a su propia investigación. Por otra parte (Hurtado, 2000) incide que, el cuestionario es estimado como unas técnicas más prácticas, ya que, debe comprender interrogantes claras y precisas relacionadas con la finalidad de la investigación.

**Guía de Entrevista:** Para Hurtado (2000), el material obtenido de la entrevista debe contener información completa y de manera general, que pueda identificar a los entrevistados, información de escrutinio de cifras estadísticas e información sobre el material de estudio y/o investigación, el producto de estudio debe ser analizado de manera anticipada y así asegurarse de ser relevante para el propósito del estudio.

Asimismo, Vasilachis (2006) afirma que, es indispensable tu guía de entrevista, realizar un análisis del entorno en el que se realiza el individuo, también tener en cuenta con quién tiene interrelaciones de amistad, entorno y propiamente la relación laboral si es el campo de estudio.

Los instrumentos fueron validados por él (a) asesor metodológico: David Flores Zafra, (b) asesora temática: Casaverde Wathon, Zeyla, (c) Doctor en administración: Pablo Guissepi Dondero Cassano, (d) Ingeniero industrial – Doctor en administración pública: Cesar Gustavo Aquino Santos (e) DR. En administración: Ronald Jesús Alarcón Anco

### 1.3.1 Confiabilidad

Es un instrumento donde se puede medir las variables más confiables, la cual demuestran que el instrumento fue diseñado de forma correcta, utilizando el alfa de Cronbach (Díaz y Luna, 2015).

#### **Tabla número 2**

*Prueba de Confiabilidad.*

<b>Prueba de Confiabilidad</b>	<b>Resultados</b>	<b>Opinión.</b>
<i>Alfa de Cronbach</i>	904	<i>Aplicable</i>

### 1.5. Procesamiento y Análisis de Datos.

Para Carhuancho et al. (2019), después de elaboración y la cimentación conceptual, es de vital importancia desarrollar en primera instancia la triangulación por concurrencia o reiteración de las terminaciones representadas en la matriz de recolección de la información, para perfeccionar determinaciones de categorías, subcategorías e índices que se necesitan ser definidos de manera autónoma. Asimismo,

Flick (2007) afirma que, el desarrollo del triángulo de la información se refiere a describir y emplear los distintos orígenes de la información con el propósito de diferenciar el uso de diferentes formas para preparar la información. los "subtipos de triángulos de información", difieren entre período, campo e individuo, lo que sugiere que se deben considerar fenómenos de diferentes fechas, entornos e individuos diferentes. Como se dijo anteriormente, es una conciencia reflexiva y sistemática del individuo y del individuo. Sectores en contexto local y temporal. Estimando el enfoque cualitativo, el desarrollo de la información se ejecutó prosiguiendo las siguientes actividades que se desarrollan:

#### **Procedimiento Cuantitativo.**

**Paso N:1** Consta de un cuestionario que está comprendido por veinte preguntas sobre motivación en el ámbito laboral .

**Paso N. 2:** la aplicación de la encuesta se realizará a través de Google formulario a los cincuenta colaboradores de la beneficencia.

**Paso N.3:** Se procesarán dichos datos obtenidos a través del software estadístico SPSS V.26

**Paso N.4:** En este caso se obtendrán resultados a través de los gráficos y las tablas.

**Paso N.5:** Finalmente los resultados obtenidos serán interpretados mediante la estadística descriptiva.

#### **Procedimiento Cualitativo**

El plan de procesamiento para la parte cualitativa será: (a) se elaborará la guía de entrevista con base en los indicadores; (b) se redactará y presentará una solicitud a la beneficencia para contar con la autorización del caso; (c) se realizarán 4 entrevistas en la beneficencia el mismo día.

Para el enfoque cualitativo, se siguió la ruta que se describe:

**Paso N.1:** Se elaboro una guía para realizar la entrevista.

**Paso N.2:** Se redactó un comunicado para la beneficencia. De esa manera poder gestionar el permiso de la aplicación de dicha entrevista.

**Paso N.3:** se coordinaron y realizaron las entrevistas de los informantes claves.

**Paso N.4:** la información obtenida se transcribió a un documento de word y se procesó dicha información utilizando las herramientas acordes con la tecnología, se empleó el software Atlas. Ti.

**Paso N. 5:** Los resultados obtenidos se redactarán ,con la finalidad de obtener una respuesta a los objetivos de la investigación.

### **1.6 Método de análisis de los datos.**

Para el análisis de los datos, se hace uso de la estadística descriptiva la cual permite a través del conteo numérico la medición y caracterización de las variables del presente estudio a fin de describirla, sin llegar a realizar predicciones o inferencias, más allá de los datos presentados (Zapata, 2020; Vargas, 2008).

Otra de las técnicas de análisis consideradas, es la triangulación de los datos, considerando diversas fuentes de información de una temática en particular, a fin de que la constatación de fuentes permita un análisis confiable (Díaz, 2002; Lucio, 2011). Dicho análisis permitirá considerar diferentes puntos de vista y obtener una información completa de la variable de estudio.

### **1.7 Aspectos éticos**

En cuanto a las normas de presentación se consideran las normas de la Asociación de Psicología Americana (7ma edición), es decir, se respeta la autoría y derecho de propiedad intelectual a través del citado de las fuentes consultadas. Así mismo, los informantes claves fueron informados de los objetivos de la recolección de datos, por ende, participaron de forma voluntaria y fueron libres de expresar sus ideas en cada una de las respuestas. De igual manera, las entrevistas y demás datos considerados, no sufrieron alteración y corresponde a la opinión exacta de los entrevistados.

## II. RESULTADOS

### 2.1 Descripción de los Resultados Cuantitativos.

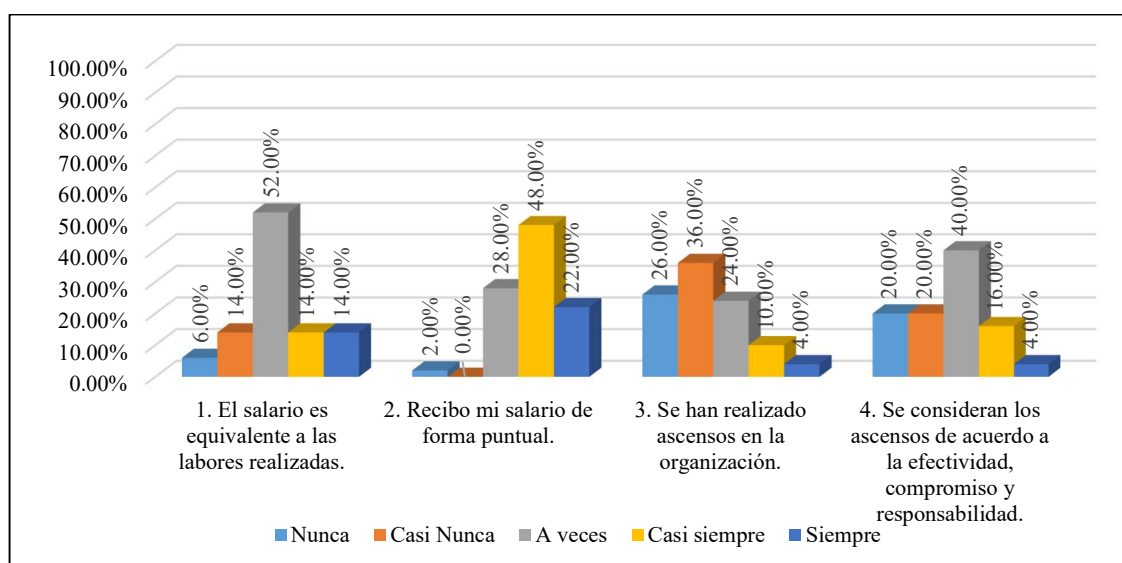
**Tabla N.3**

*Frecuencia , porcentaje de la dimensión motivación extrínseca N.1*

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. El salario es equivalente a las labores realizadas.	3	6.00%	7	14.00%	26	52.00%	7	14.00%	7	14.00%
2. Recibo mi salario de forma puntual.	1	2.00%	0	0.00%	14	28.00%	24	48.00%	11	22.00%
3. Se han realizado ascensos en la organización.	13	26.00%	18	36.00%	12	24.00%	5	10.00%	2	4.00%
4. Se consideran los ascensos de acuerdo con la efectividad, compromiso y responsabilidad.	10	20.00%	10	20.00%	20	40.00%	8	16.00%	2	4.00%

**Figura 2.**

*Frecuencia y porcentaje de la dimensión motivación extrínseca 1*



Tanto la tabla 3 como la figura 2 también determinada en su dimensión de motivación extrínseca, exhiben los resultados de los ítems del 1 al 4. Considerando el primer planteamiento, en cuanto a la equivalencia del salario y sí corresponden o son congruentes a



las funciones ejecutadas, el 52% indicó que a veces, siendo el más predominante en los resultados obtenidos, seguidamente el 14% indicó que siempre, otro 14% hace referencia a casi siempre y a casi nunca y solo el 6% exhibe que nunca. Dicho hallazgo muestra que la generalidad de los colaboradores se encuentra disconforme con el salario percibido y que no están o van en semejanza a las funciones realizadas. Para el indicador 2, en relación a la puntualidad del abono de aguinaldo, el 30% indicó su inconformidad con dicho planteamiento, evidenciado en un 2% como nunca y un 28% con la frecuencia a veces, asimismo el 70% respondieron positiva, determinado en un 48% como casi siempre y 22% como siempre. Para el planteamiento 3, en relación a los ascensos realizados por parte del nosocomio, un 88% manifestó inconformidad y malestar, considerando que, el 26% hizo referencia a nunca, un 36% a casi nunca y solo el 24% a veces. Para el planteamiento 4, en cuanto a los aspectos considerados como los ascensos, la mayoría de los encuestados representados en un 80%, hicieron referencia a que los limitados ascensos que se efectúan en la organización, son asignados con poca justicia y determinación, al no tener en cuenta las competencias técnicas y profesionales que deberían realizarse como perfil para el puesto y/o servicio de correspondencia.

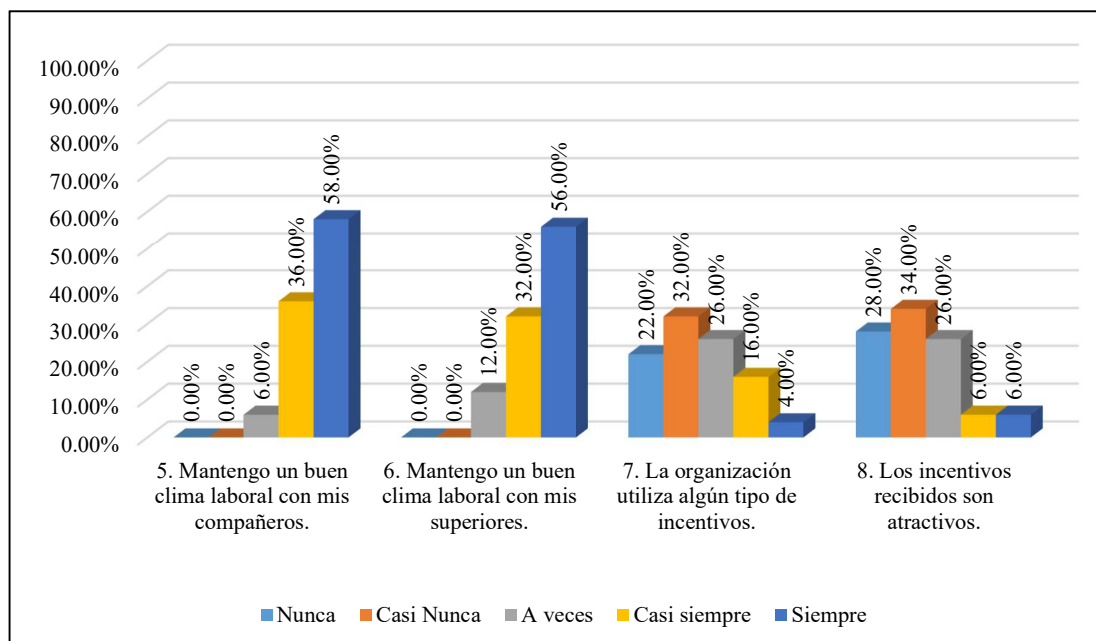
**Tabla N. 4**

*Frecuencia y Porcentajes de la Subcategoría Motivación Extrínseca 2*

<i>Ítems</i>	<i>Nunca</i>		<i>Casi Nunca</i>		<i>A veces</i>		<i>Casi siempre</i>		<i>Siempre</i>	
	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
5. Mantengo un buen clima laboral con mis compañeros.	0	0.00%	0	0.00%	3	6.00%	18	36.00%	29	58.00%
6. Mantengo un buen clima laboral con mis superiores.	0	0.00%	0	0.00%	6	12.00%	16	32.00%	28	56.00%
7. La organización utiliza algún tipo de incentivos.	11	22.00%	16	32.00%	13	26.00%	8	16.00%	2	4.00%
8. Los incentivos recibidos son atractivos.	14	28.00%	17	34.00%	13	26.00%	3	6.00%	3	6.00%

**Figura 3.**

*Frecuencias y porcentajes de la motivación extrínseca 2*



En lo que corresponde a la tabla 4 y figura 3, que da muestra a los ítems del 5 al 8, que hacen referencia a la categoría extrínseca de la motivación. Se encontró como resultado para el cuestionario y pregunta 5, en relación al clima laboral entre compañeros, casi la totalidad de los encuestados representados por un 94% indicó mantener un adecuado clima laboral entre compañeros y/o miembros de la organización. En cuanto al planteamiento 6, que hace referencia al clima laboral, pero considerando a los superiores, un total de 88% indicó frecuencias que se muestran a favor. Para el ítem 7, relacionado con los incentivos, un 80% se mostró inconforme, donde un 20% responde que casi nunca se presentan incentivos, lo cual se puede entender que hay un alarmante resultado y en base a ello proponer las estrategias de mejora. Finalmente, para el planteamiento 8, en cuanto a sí los incentivos recibidos son atractivos, nuevamente un el 88% se exhibió no conforme. De esta forma los datos que sean obtenidos y realizados durante la investigación, revelan que dichos incentivos actuales que brinda o promueve el nosocomio para sus colaboradores son de alguna manera insuficientes, en relación a ello se determinan con gran inconformidad y en consecuencia no se está cumpliendo con los incentivos ideales a su personal, relacionando este tipo de ítem directamente con la motivación.

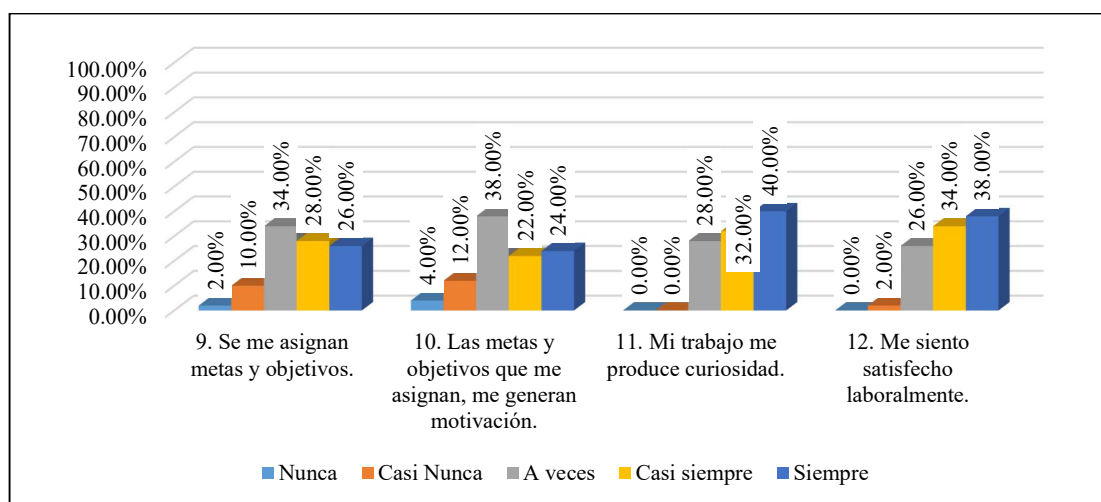
**Tabla N.4**

*Frecuencias , Porcentajes de la dimensión Motivación Intrínseca 1*

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
9. Se me asignan metas y objetivos.	1	2.00%	5	10.00%	17	34.00%	14	28.00%	13	26.00%
10. Las metas y objetivos que me asignan, me generan motivación.	2	4.00%	6	12.00%	19	38.00%	11	22.00%	12	24.00%
11. Mi trabajo me produce curiosidad.	0	0.00%	0	0.00%	14	28.00%	16	32.00%	20	40.00%
12. Me siento satisfecho laboralmente.	0	0.00%	1	2.00%	13	26.00%	17	34.00%	19	38.00%

**Figura 4.**

*Frecuencia y porcentajes de la dimensión motivación intrínseca 1*



La tabla 5 y figura 4, que hace referencia a los ítems del 9 al 12, presentan los siguientes resultados en cuanto a la motivación intrínseca. Para el planteamiento 9, relacionado con la asignación de metas y objetivos, un 54% contestó estar de acuerdo con la asignación de los objetivos de manera personal. En relación al cuestionamiento 10, en cuanto a la generación de motivación a través de las metas asignadas, un 54% considera que las asignaciones no

logran su objetivo, porque al colaborador no le generan motivación. Para el ítem 11, en cuanto a la curiosidad generada por las funciones, un 72% se presentó a favor. Y finalmente, para ítem 12, de igual forma en la satisfacción laboral un 72% se considera a favor, especialmente por las frecuencias siempre con un 38% y casi siempre con un 34%. Razón por la cual, de acuerdo a los hallazgos, se puede afirmar que en relación a esta categoría los colaboradores no exponen inconvenientes alarmantes que puedan intervenir de manera directa con la motivación intrínseca, sin embargo, se pueden mejorar algunos aspectos.

Analizando un poco más los hallazgos encontrados, se puede afirmar que los encuestados no tienen inconvenientes con la asignación de metas y objetivos, sin embargo, no son suficientes para generar un efecto motivador en los trabajadores. Además, el mismo trabajo de servir y asistir de los profesionales de salud y las actividades que realizan el día a día les genera una curiosidad interna de conocer las historias de los usuarios y ello hace que se sientan realizados con ellos mismos, asimismo eso se relaciona con la satisfacción laboral de manera positiva. Ello parece tener un tener un efecto moderado sobre la motivación, marcando una tendencia ligeramente positiva en pro de la misma. Finalmente, el ítem 12, muestra un planteamiento relevante porque internamente los colaboradores se encuentran satisfechos, sin embargo, dicha satisfacción no está vinculada a factores externos de la organización, sino a la vocación de servicio que presentan en cuanto a la atención de personas en situación de vulnerabilidad, lo que les hace tener un propósito acorde a sus perfiles personales y profesionales.

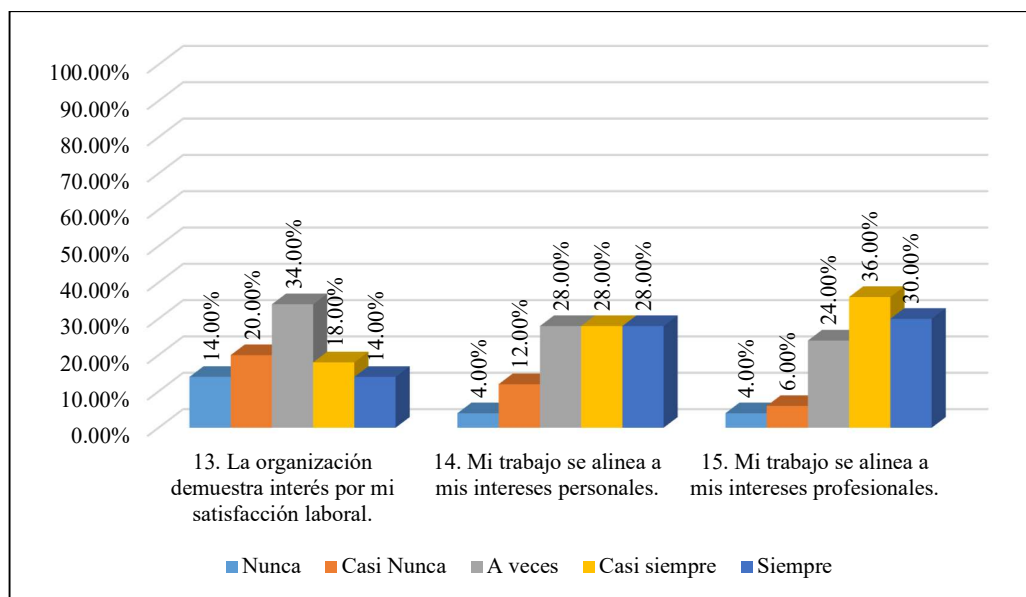
**Tabla 5.**

**Frecuencias, Porcentajes de la Dimensión Motivación Intrínseca 2**

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
13. La organización demuestra interés por mi satisfacción laboral.	7	14.00%	10	20.00%	17	34.00%	9	18.00%	7	14.00%
14. Mi trabajo se alinea a mis intereses personales.	2	4.00%	6	12.00%	14	28.00%	14	28.00%	14	28.00%
15. Mi trabajo se alinea a mis intereses profesionales.	2	4.00%	3	6.00%	12	24.00%	18	36.00%	15	30.00%

**Figura 5.**

**Frecuencias y porcentajes de la dimensión motivación intrínseca 2**



En la tabla 6 y figura 5, se evidencian los ítems de 13 al 15. En cuanto al considerando 13, relacionado con el interés de la organización en generar satisfacción laboral, el 68% se presentó disconforme, donde un 14% indicó nunca haber sentido esto por parte de la organización. Para el ítem 14, en cuanto a la alineación del trabajo con los intereses personales, el 56% de colaboradores afirmó de forma positiva, donde un 28% indicó que

siempre ha sentido tal compenetración. En el ítem 15, considerando los intereses profesionales, un 66% indicó estar a favor de este indicador, evidenciado en que el 30% mostró una frecuencia de siempre y el 36% casi siempre. Sin embargo, los colaboradores consideran que existe un desinterés por parte de la organización en cuanto a su satisfacción laboral.

Dichos resultados evidencian que es necesario que la institución replantee la manera de mostrar interés en satisfacer las necesidades laborales de sus colaboradores, que hasta el momento no se considera efectiva, en tal sentido quizá no es promovida y divulgada con la razón de ser considerada también la importancia de mantener a los colaboradores actuales, puesto que la mayoría refieren tener el perfil personal y profesional requerido para llevar a cabo sus tareas, puesto que están en concordancia con sus intereses, especialmente los profesionales de la salud.

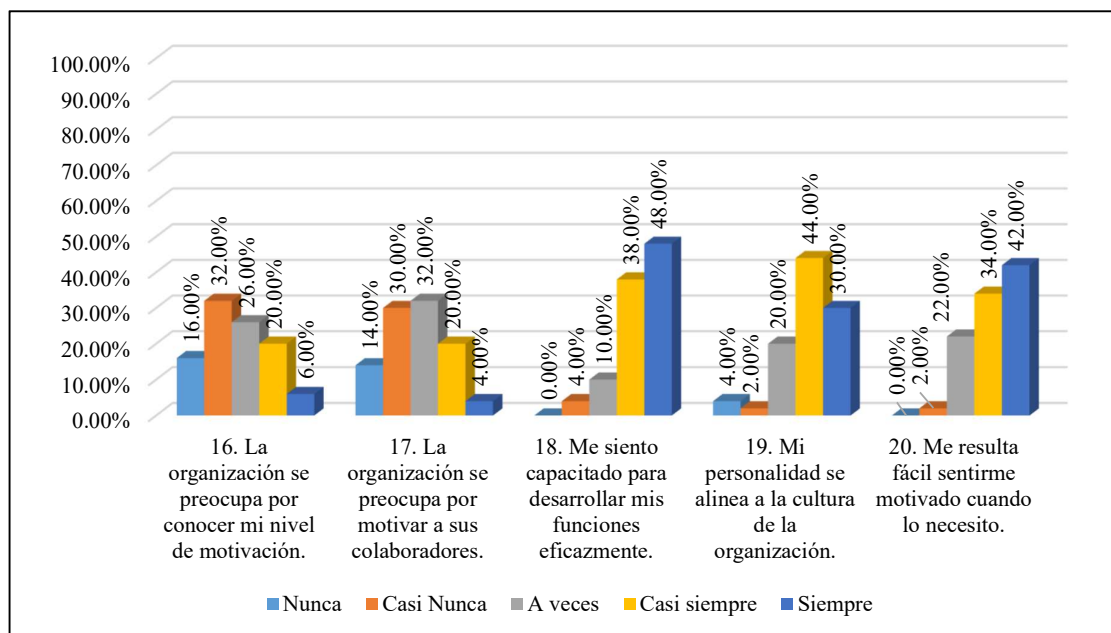
**Tabla 6.**

***Frecuencias , Porcentajes de la Dimensión características Psicológicas***

<i>Ítems</i>	<i>Nunca</i>		<i>Casi Nunca</i>		<i>A veces</i>		<i>Casi siempre</i>		<i>Siempre</i>	
	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
16. La organización se preocupa por conocer mi nivel de motivación.	8	16.00%	16	32.00%	13	26.00%	10	20.00%	3	6.00%
17. La organización se preocupa por motivar a sus colaboradores.	7	14.00%	15	30.00%	16	32.00%	10	20.00%	2	4.00%
18. Me siento capacitado para desarrollar mis funciones eficazmente.	0	0.00%	2	4.00%	5	10.00%	19	38.00%	24	48.00%
19. Mi personalidad se alinea a la cultura de la organización.	2	4.00%	1	2.00%	10	20.00%	22	44.00%	15	30.00%
20. Me resulta fácil sentirme motivado cuando lo necesito.	0	0.00%	1	2.00%	11	22.00%	17	34.00%	21	42.00%

**Figura N. 6.**

*Frecuencias y Porcentajes de la Dimensión características Psicológicas*



La tabla 7 y figura 6, que contiene la data de los ítems del 16 al 20, exhibe lo siguiente. En relación al cuestionamiento 16, en cuanto al interés de la organización por conocer el nivel de motivación, un 74% no se mostró de acuerdo, especialmente donde un 16% seleccionó nunca. Para el ítem 17, en cuanto a preocupación de la organización por motivar a sus colaboradores, el 76% de colaboradores se exhibe como inconforme, en donde el 14% seleccionó como nunca. Para el planteamiento 18, un 86% indicó estar capacitado para ejecutar sus funciones de forma eficaz. En el ítem 19: en relación a la alineación de la personalidad del colaborador con la cultura organizacional, el 74% indicó estar de acuerdo. En cuanto al ítem 20, un 76% de los colaboradores expresó que se les facilita sentirse motivados cuando lo requieren. Considerando específicamente la dimensión presentada, los mayores inconvenientes se presentan en los planteamientos 16 y 17, donde los colaboradores muestran que la organización no se preocupa por diagnosticar el nivel de motivación de sus empleados y mucho menos de ejecutar acciones para mejorarla.

**Tabla 7.***Pareto de la motivación laboral.*

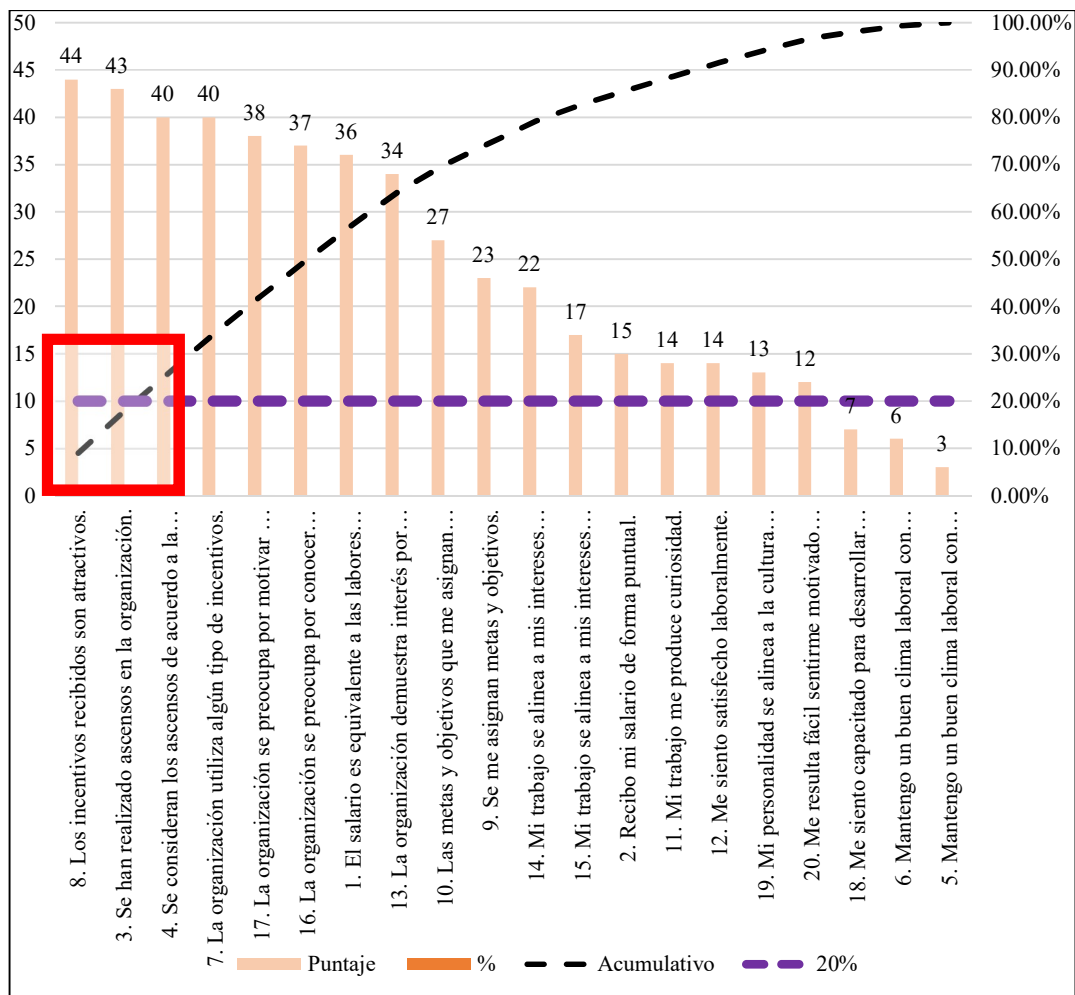
<b>Ítem</b>	<b>Puntaje</b>	<b>%</b>	<b>Acumulativo</b>	<b>20%</b>
8. Los incentivos recibidos son atractivos.	44	9.07%	9.07%	20%
3. Se han realizado ascensos en la organización.	43	8.87%	17.94%	20%
4. Se consideran los ascensos de acuerdo a la efectividad, compromiso y responsabilidad.	40	8.25%	26.19%	20%
7. La organización utiliza algún tipo de incentivos.	40	8.25%	34.43%	20%
17. La organización se preocupa por motivar a sus colaboradores.	38	7.84%	42.27%	20%
16. La organización se preocupa por conocer mi nivel de motivación.	37	7.63%	49.90%	20%
1. El salario es equivalente a las labores realizadas.	36	7.42%	57.32%	20%
13. La organización demuestra interés por mi satisfacción laboral.	34	7.01%	64.33%	20%
10. Las metas y objetivos que me asignan, me generan motivación.	27	5.57%	69.90%	20%
9. Se me asignan metas y objetivos.	23	4.74%	74.64%	20%
14. Mi trabajo se alinea a mis intereses personales.	22	4.54%	79.18%	20%
15. Mi trabajo se alinea a mis intereses profesionales.	17	3.51%	82.68%	20%
2. Recibo mi salario de forma puntual.	15	3.09%	85.77%	20%
11. Mi trabajo me produce curiosidad.	14	2.89%	88.66%	20%
12. Me siento satisfecho laboralmente.	14	2.89%	91.55%	20%
19. Mi personalidad se alinea a la cultura de la organización.	13	2.68%	94.23%	20%



20. Me resulta fácil sentirme motivado cuando lo necesito.	12	2.47%	96.70%	20%
18. Me siento capacitado para desarrollar mis funciones eficazmente.	7	1.44%	98.14%	20%
6. Mantengo un buen clima laboral con mis superiores.	6	1.24%	99.38%	20%
5. Mantengo un buen clima laboral con mis compañeros.	3	0.62%	100.00%	20%

**Figura 7.**

Pareto de la motivación laboral

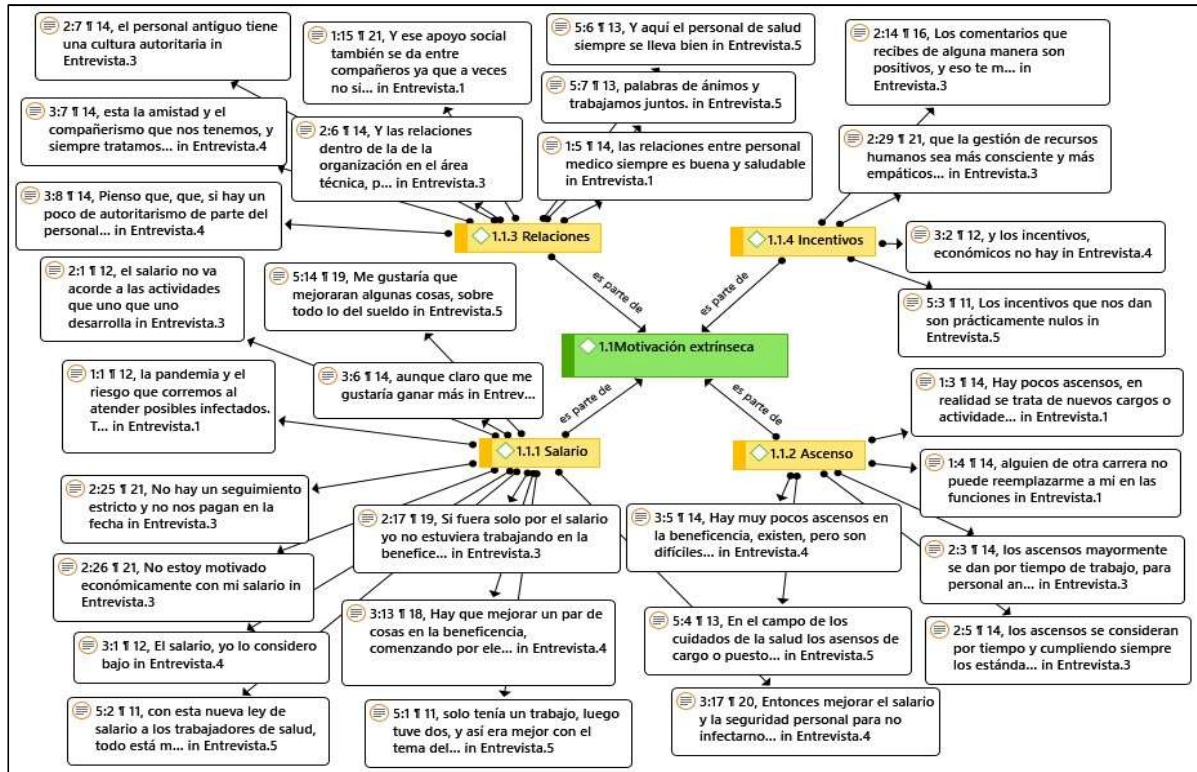


Con respecto a la tabla 8 y figura 7 se evidencia en el diagrama de Pareto presenta tres principales dificultades alarmantes para la motivación laboral de los colaboradores, en lo que corresponde a los ítems 8, 3 y 4, que suman el 26% aproximadamente. Por tanto, el mayor puntaje de ítems negativos para la motivación laboral corresponde a lo relacionado con la ausencia de incentivos recibidos por parte de la organización. Puesto que, tal y como se evidenció en las respuestas de los encuestados, son insuficientes y no logran tener un efecto motivador. Por lo que se hace necesario que la beneficencia pueda estudiar no solo la cantidad sino la calidad de la actual política de incentivos. Así mismo, otro de los aspectos críticos se relaciona con la forma de llevar a cabo los ascensos en la organización, puesto que no se realizan de acuerdo a un procedimiento determinado que respete los criterios técnicos y profesionales, para premiar el mérito de los trabajadores, lo cual genera desmotivación en la mayoría de ellos. Es por ello, que se considera conveniente realizar un cambio radical en este punto, estableciendo un procedimiento justo con reglas claras, donde todos los colaboradores tengan la misma oportunidad de acuerdo a su experiencia y competencias profesionales y de esta forma recuperar la confianza y ganas de esforzarse de cada uno de los colaboradores. Así mismo, es importante destacar que los procedimientos de ascensos y una nueva política de incentivos no será suficiente para mejorar la motivación, deberá realizarse una estrategia integral que atienda no solo los aspectos económicos y de reconocimiento, sino la integralidad del colaborador, por ello, es necesario el empoderamiento, a través de otorgar mejores roles y responsabilidades.

## 2.2 DESCRIPCION DE LOS RESULTADOS CUALITATIVOS

Figura N.8

Red Sub Categoría motivación extrínseca.



Iniciando el análisis de los datos cualitativos, en relación a la subcategoría motivación extrínseca, se obtiene como primer indicador negativo, lo concerniente al salario, resaltando de esta manera la importancia que tiene dicho indicador para analizar los factores extrínsecos. Esto se evidencia en las respuestas dadas, por la doctora, enfermera y el personal técnico de enfermería, enunciando y detallando que no corresponde ni equipara las funciones que desempeñan y mucho menos el compendio de conocimientos que deben tener el equipo para ejercer dichas funciones. Además, revelan que los pagos no se realizan de forma oportuna, cumpliendo con los plazos contractuales establecidos. Además, el técnico enfermero hace referencia a que la organización no ha aplicado a la fecha el último aumento salarial dado al sector salud, manteniéndolos por debajo del promedio para el sector. Estas situaciones de insuficiencia, impuntualidad y no correspondencia a lo legal del salario generan desmotivación en los entrevistados.

Respecto a los ascensos, la generalidad de los entrevistados evidenció que la política actual de la organización, no establece de forma habitual los ascensos del personal, adicional a ello existe una particularidad de funciones que no generan las condiciones de una línea de carrera dentro de la organización. En este particular el técnico enfermero describe que, aunque los ascensos no son habituales, lo que si se hace es asignar continuamente nuevas responsabilidades o funciones a cargo.

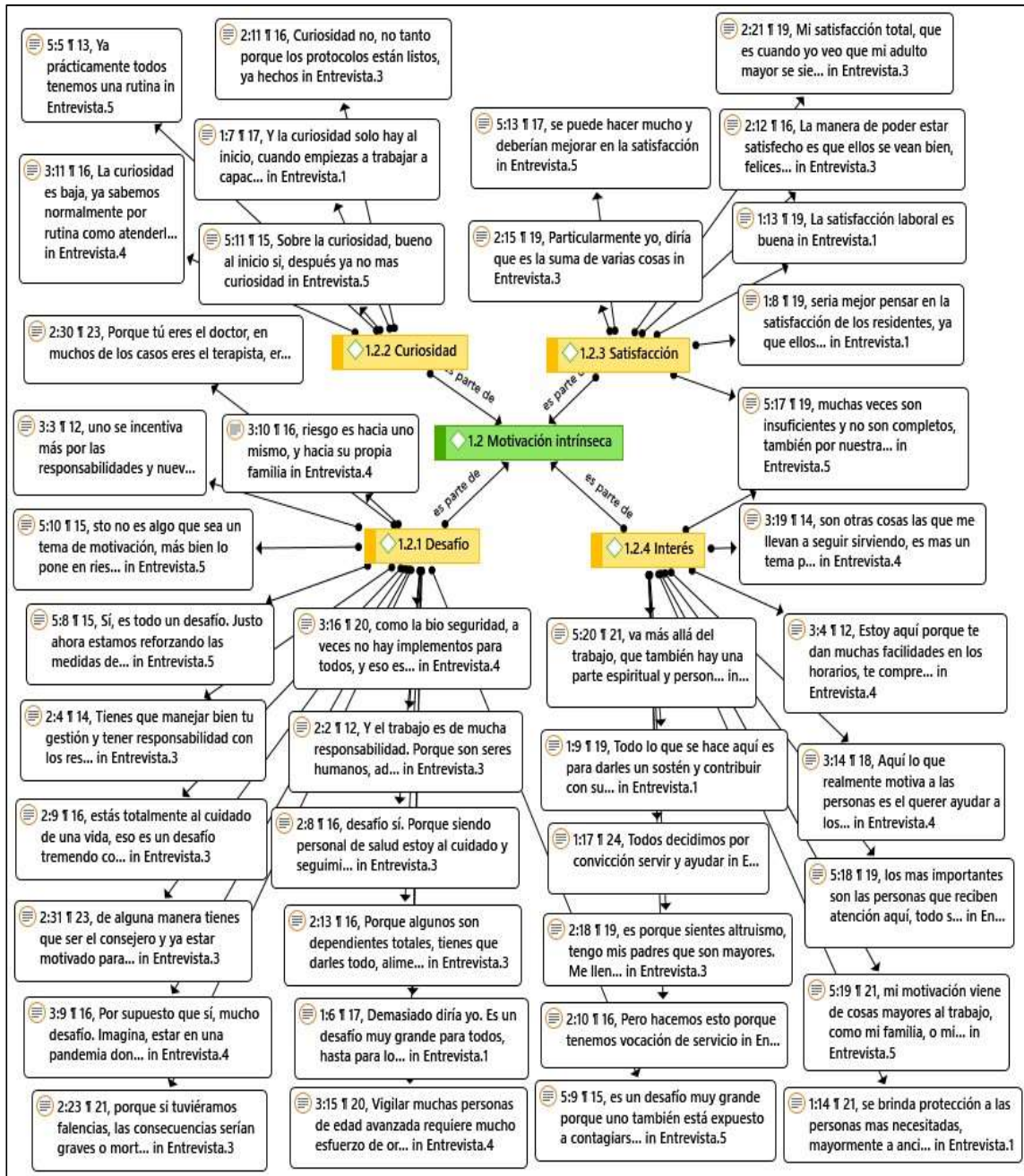
Con respecto a las relaciones interpersonales, dichos entrevistados de forma unánime hacen referencia a que la interacción y comunicación entre los colegas del centro son óptimos, donde además se evidencia la camaradería, compañerismo y en algunos casos hasta la amistad. Sin embargo, tanto la doctora como la enfermera, revelan que el personal con mayor antigüedad, puede tener en oportunidades un trato autoritario con el personal de su mismo nivel de jerarquía.

Por último, el indicador con menor número de comentarios fue Incentivos. La doctora y el técnico enfermero expresaron que en la organización son pocos o inexistentes los incentivos que se reciben. Para la licenciada enfermera el origen de este problema radica en el área de gestión de recursos humanos, a quienes solicita ser más empáticos y conscientes con la situación de los colaboradores.

Finalmente, el indicador menos frecuentado fue el de los incentivos, indicando la insuficiencia de estos, generados por la poca empatía y conciencia del personal ubicada en el área de recursos humanos, sin embargo, refieren que muchas veces son incentivados y reconocidos de forma verbal por las personas que reciben la atención del centro.

**Figura 9.**

*Red de la sub categoría motivación intrínseca*



Considerando la subcategoría “Motivación Intrínseca”, se muestra que el indicador con más conexiones es el que corresponde a desafíos, pero evidenciando referencias negativas en su totalidad, haciendo mención específicamente al desafío que presenta para el personal de salud el trabajar sin los recursos necesarios derivados de la crisis sanitaria mundial, que, sin duda, pone en riesgo la vida de las personas que reciben la atención en dicho centro.

En este orden de ideas, la doctora hace mención a la insuficiencia de equipamiento de bioseguridad para atender a la gran demanda de pacientes, así como, la diversidad de problemas que presentan la población vulnerable atendida, lo cual complica la atención que deben dar, puesto que terminan cubriendo aspectos que no están totalmente en su competencia y funciones, tales como las necesidades psicológicas – emocionales que evidencian los pacientes.

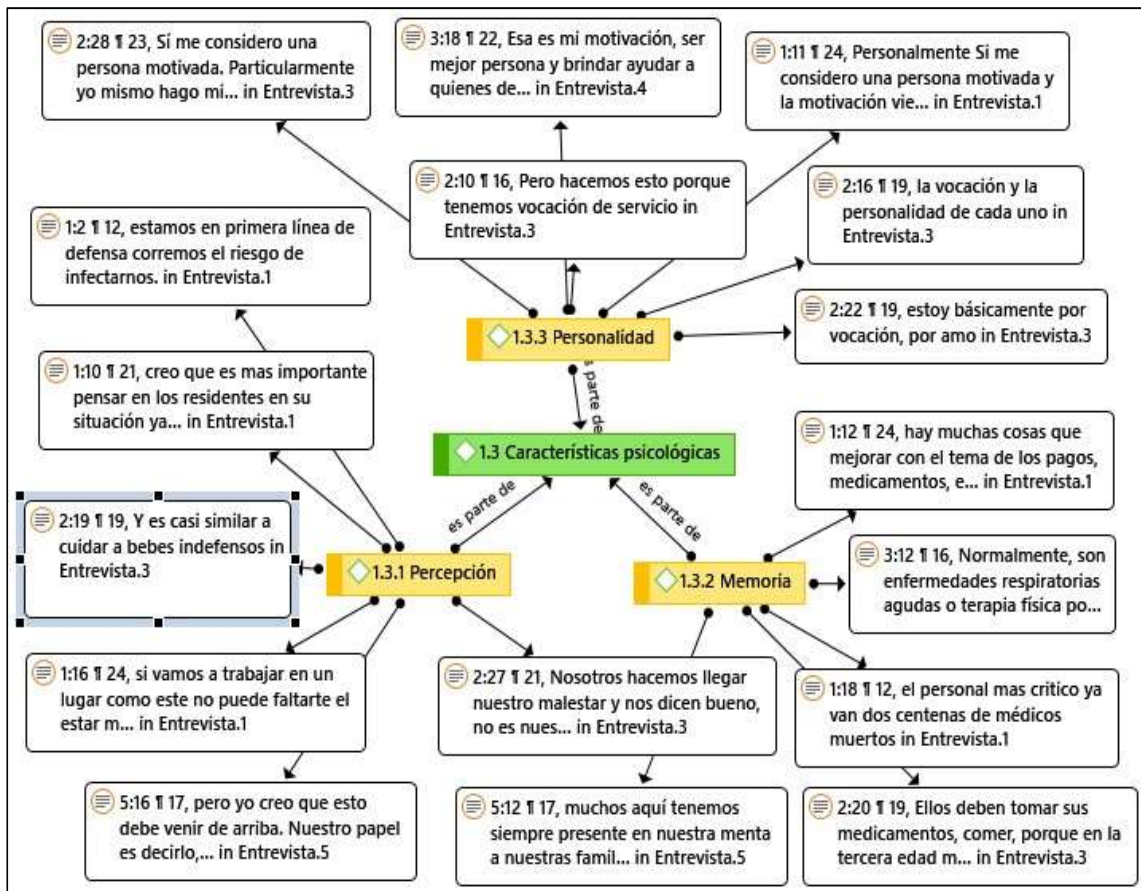
Seguidamente, se presenta el indicador interés, citado ampliamente en los comentarios de la doctora y enfermera, haciendo énfasis en la vocación de servicio y altruismo que caracteriza al personal y que permite la ejecución de las funciones, aun sin presentar todas las condiciones necesarias. Igualmente mencionan, que la motivación que las inspira día a día, es su sentido de filantropía, de poder ayudar y atender a personas necesitadas.

En cuanto a la satisfacción, el técnico de enfermería hace referencia que es un punto a trabajar dentro de la organización, mientras que la enfermera refiere que se siente satisfecha, pero no lo asocia a factores relacionados con la organización, sino con el sentimiento que se genera al ver a los pacientes limpios, sanos y con una felicidad mayor a la que tenían inicialmente.

Para finalizar en cuanto a la curiosidad, por unanimidad, los entrevistados indican tener sus actividades definidas, por lo que fue un aspecto solo evidenciado al inicio del trabajo

**Figura N. 10**

*Red Sub Categoría Características Psicológicas*



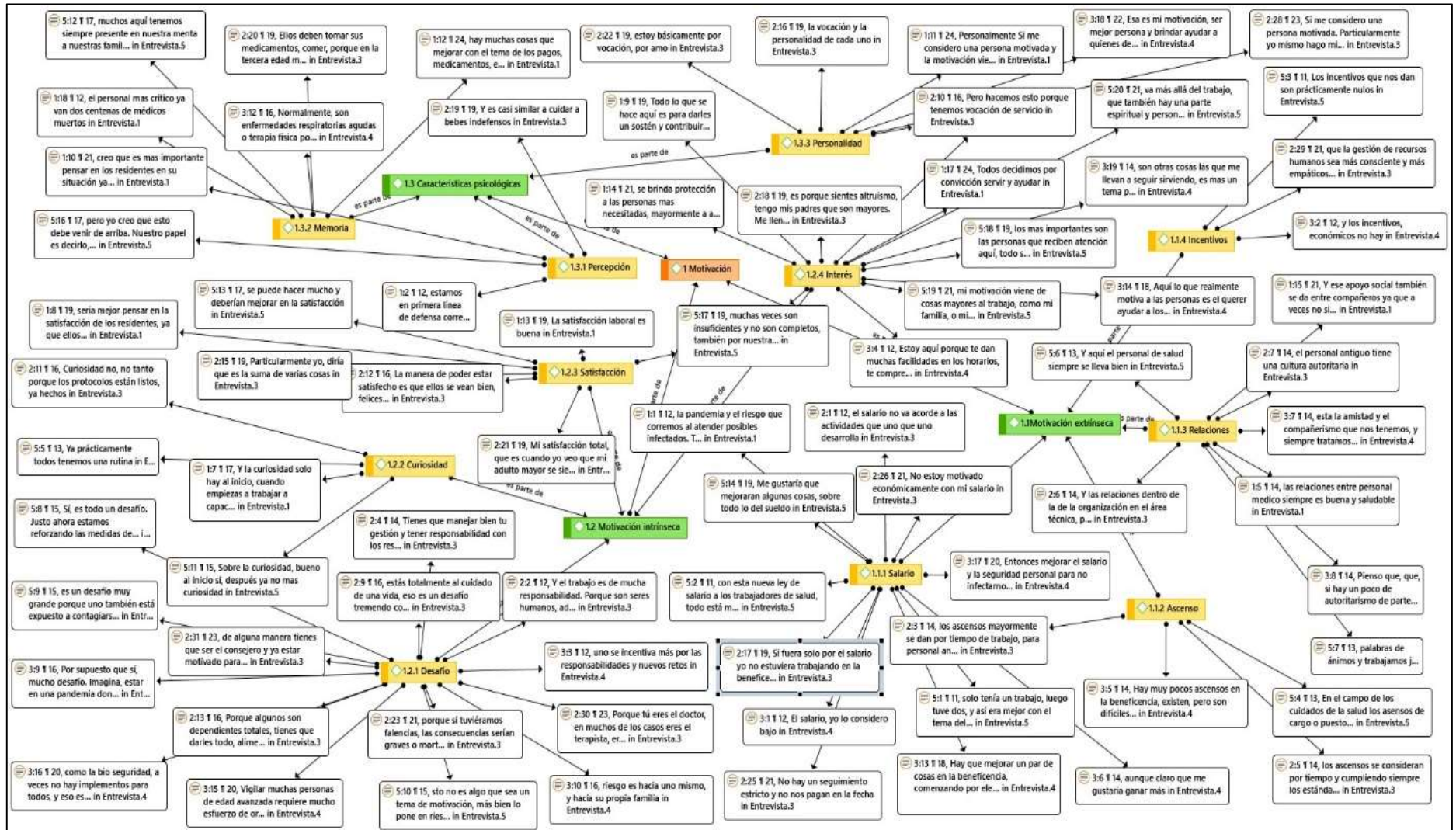
Con respecto a la subcategoría de Características psicológicas, se tiene como primer indicador la personalidad, donde tanto la enfermera, doctora, como el técnico enferma, evidencia tener una alta vocación de servicio que los hace sentirse motivadas. De hecho, la enfermera, refiere que diariamente ejecuta su propia rutina de motivación. En cuanto al indicador de percepción, expone que lo más relevante del rol que desempeña es poder ayudar a la población vulnerable y comparan la atención de los ancianos con el cuidado de bebés. Así mismo, indican que los inconvenientes que se presentan en el centro están relacionados con la gerencia y el rol comunicativo que no ejercen adecuadamente en la actualidad.

En último lugar, respecto al indicador Memoria, el técnico enfermero hace mención a la importancia que es para los ancianos poder contar con la imagen y apoyo de su familia. Mientras que la licenciada enfermera, relacionó el planteamiento con la necesidad de tener memorizado los medicamentos y tratamientos requeridos para atender las patologías más frecuentes que se presentan en los pacientes.

## 2.3 Diagnóstico

Figura 11.

Diagnósticos de la categoría de la motivación





Al respecto de la categoría motivación laboral en la organización, los hallazgos cuantitativos evidenciaron que los elementos que inciden en la motivación laboral son especialmente los ítems 8 y 3, ya que, obtuvieron mayor porcentaje negativo por parte de los encuestados (44). Considerando que un 88% de no se mostró conforme con los incentivos, puesto, que no son frecuentes por la organización y, por tanto, no generan una oportuna motivación en los trabajadores. Otro factor perjudicial fue la forma en la que se efectúan los ascensos en la beneficencia (43), que, además de ser insuficientes, carecen de procedimiento y sentido de la justicia, puesto que no se toma en cuenta la responsabilidad y competencias del colaborador. Afirmación sustentada en que el 87% de colaboradores no se mostró de acuerdo con los ascensos cumplidos. Por su parte, los hallazgos cualitativos recalcan lo inadecuado de la motivación extrínseca, que no es el centro de interés de beneficencia, mientras que, los factores intrínsecos de la motivación son fuertes y generan satisfacción en los colaboradores. El análisis obtenido coincide con la teoría de sistemas del autor Chiavenato (2015), en la cual expone que las instituciones son sistemas abiertos influenciado, tanto por factores internos y externos, donde cada modificación organizacional, genera consecuencias para todo el sistema en general, tal es el caso de la motivación que influye en la satisfacción de los colaboradores y hasta en la forma de ejecutar sus actividades. En consecuencia, se deben replantear las acciones necesarias para mejorar la motivación.

La subcategoría motivación extrínseca mostró, mostró a los incentivos como el inconveniente principal, evidenciado en un 88% de inconformidad presentado por los encuestados, tanto en la cantidad como calidad de los incentivos. De esta manera, se requiere aumentar la frecuencia de los incentivos, así como determinar aquellos que serán percibidos de mejor manera por los colaboradores, para poder cambiar esta respuesta ineficiente que se ha logrado hasta el momento. Los resultados cualitativos para esta categoría muestran una gran cantidad de expresiones de inconformidad por parte de los entrevistados, especialmente lo que se refiere, tanto a los incentivos, como al salario. Sin embargo, las relaciones entre colegas muestran conformidad en la interacción especialmente entre los compañeros de trabajo, mientras que los ascensos son insuficientes y poco funcionales en la estructura actual. Ambos enfoques evidencian resultados de inconformidad, por lo que hace falta mejorar las prácticas en pro de la motivación extrínseca, especialmente en lo relacionado con los procedimientos para los ascensos y la política de incentivos. Dichos hallazgos convergen con los aportes de la teoría de las Necesidades Humanas según Bateman (2009), donde menciona que dicha motivación en los humanos tiene sus orígenes en una escala de

necesidades por satisfacer, por lo tanto, esta teoría se evidencia en la organización cuando se observan las consecuencias negativas de no cubrir las necesidades que poseen los colaboradores, especialmente, aquellas asociadas a incentivos, que van directamente a atender las necesidades básicas de los mismos, no permitiendo que avancen hacia otros escalafones de la pirámide y llegar a la anhelada autorrealización, tanto en lo personal como en lo profesional.

Respecto a la subcategoría motivación intrínseca se han encontrado respuestas positivas en las encuestas, donde el 72% estuvo a favor de sentirse satisfecho laboralmente, el 66% dijo que su trabajo se alinea a sus intereses profesionales. Sin embargo, en los aspectos negativos, se resalta en las metas y objetivos asignados, dado las respuestas indican que estas no son suficientes para generar el interés de superación y cambio en los trabajadores. Esto podría demostrar que los colaboradores sienten la necesidad de tener un cargo diferente en la organización, o al menos ver un cambio en su poder y responsabilidad dentro de sus funciones. Asimismo, en la parte cualitativa se halló que la motivación laboral proviene principalmente de fuentes intrínsecas, dado que, en la subcategoría de motivación intrínseca, se resaltan una gran cantidad de comentarios positivos en los indicadores satisfacción e interés; no obstante, el desafío es visto como algo negativo en la organización, en tanto que, la curiosidad por el trabajo es nula o inexistente. Este diagnóstico coincide con la teoría de necesidades adquiridas de logro, poder y afiliación presentada en esta investigación. Medina (2018) quien expone que los trabajadores tendrán un comportamiento influenciado por la búsqueda de logro, poder y afiliación. En este caso se observa la necesidad de logro y poder, dado que los colaboradores buscan ascensos y el modo de tener mayor participación o responsabilidades dentro de la organización.

En cuanto a la subcategoría características psicológicas se encontró que el 74% de trabajadores aprecia de manera negativa la forma en que la organización manifiesta su preocupación y atención por ellos, tanto que, el 76% indicó que puede llegar a sentirse motivado solo cuando lo necesita y busca en elementos internos asociados a su personalidad, vocación entre otros, es decir, hacen mención que los problemas de motivación no se asocian a factores internos sino externos. Es decir, la motivación afecta especialmente considerando elementos externos y no por las características psicológicas de los colaboradores, que en su mayoría refieren tener competencia, perfil e interés por los roles que desempeñan. Considerando las informaciones cualitativas, los colaboradores evidencia tener las



Al considerar esta nube con palabras, de la figura 10 se evidencia que el término usado con mayor frecuencia por los entrevistados fue: Salario. Este resultado converge con la triangulación de las entrevistas acerca el principal inconveniente que incide la motivación en la beneficencia del Cercado de Lima, que corresponde a una insuficiente remuneración percibida. Así mismo, se conciben igualmente expresiones repetidamente usadas como: personal, desafío, satisfacción, motivación, percibe, ascensos, personas, entre otros.

## **2.4 PROPUESTA.**

### **2.4.1 Priorización de problemas.**

**Problema N. 1:** Pocos e ineficaces incentivos para elevar la motivación extrínseca

**Problema N. 2:** La beneficencia desconoce el nivel de motivación de sus trabajadores y por lo tanto no aplica estrategias para mejorar la motivación intrínseca y extrínseca de los colaboradores.

**Problema 3:** No existe una estrategia de empoderamiento para los colaboradores.

### **2.4.2 Consolidación del problema**

En la organización se utilizan pocos incentivos para elevar la motivación extrínseca en los colaboradores, asimismo, estos escasos incentivos no resultan efectivos sobre el nivel de motivación de los colaboradores, es decir, no son eficaces. La organización desconoce el nivel o las características de motivación de sus colaboradores, dado que no cuenta con mecanismos, instrumentos y políticas para medir la motivación, a su vez, esto es percibido por los colaboradores como una falta de interés por su situación. Por último, la organización no emplea ninguna estrategia para empoderar a sus colaboradores, dado que, ellos sienten la necesidad de obtener mayores responsabilidades y empoderamiento, desean hacer más por la organización, sin embargo, los pocos ascensos que se han realizado no consideraron de forma justa el desempeño, incluso algunas tareas asignadas no generan motivación en sus trabajadores.

### **2.4.3 Fundamentos para la propuesta.**

**Teoría N. 1:** De acuerdo con Bateman (2009) la teoría de las necesidades humanas expone que la motivación humana tiene sus orígenes en las necesidades no cubiertas y no satisfechas, por lo tanto, esta teoría se cumple cuando se ven los efectos negativos de no cubrir las necesidades que tienen los colaboradores sobre ser incentivados de forma extrínseca, es decir, mediante reconocimientos y herramientas por parte de la organización, generando baja motivación.

**Teoría 2:** La teoría de sistemas presentada por Chiavenato (2015), explica que las organizaciones son sistemas abiertos, que son influenciadas por factores internos y externos, cada movimiento o cambio dentro de la organización genera consecuencias en todo el sistema, de forma particular sobre la motivación. De esta manera, cuando se genera baja motivación, cuando los colaboradores perciben el poco interés de la organización por conocer de cerca su estado motivacional.

**Teoría 3:** La teoría de necesidades adquiridas de logro, poder y afiliación presentada por Medina (2018), expone que la motivación de los colaboradores estará influenciada por la búsqueda de logro, poder y afiliación. En este caso se observa la necesidad de logro y poder, dado que los colaboradores buscan ascensos y el modo de tener mayores responsabilidades dentro de la organización.

### **2.4.4 Categoría solución**

Los incentivos o recompensas organizacionales refuerzan actividades que según Chiavenato (2002) aumentan la motivación y la responsabilidad de cada persona y del equipo en el que se desempeña, además incrementan el grado de involucramiento. Asimismo, Gorbaneff (2009) explica que los incentivos llegan a ser la recompensa que abarca los aspectos financieros y no financieros, condicionada a la medición del resultado de un trabajo o a la observancia de ciertas normas de conducta. En este marco Alvarado (2017) indica que las organizaciones pueden medir la motivación laboral a través de herramientas como encuestas, entrevistas, test. Asimismo, existen indicadores de la motivación laboral, como el ausentismo, las tardanzas, la productividad, comportamientos asociales, descuidos e

irresponsabilidad y asumir nuevas responsabilidades y compromisos en la organización. Por otro lado, Zenteno (2016) indica que el empoderamiento o empowerment es la delegación de poder, que parte de la idea de otorgar a las personas la autoridad, la libertad y la información que necesitan para poder tomar decisiones y participar activamente. El empoderamiento básicamente consta de la capacitación y confianza que recibe el empleado, con todo lo referido se espera de esa manera poder mejorar el desempeño de cada colaborador ya sea de manera individual y colectivamente dentro de la organización.

#### **2.4.5 Direccionalidad de la propuesta.**

En este aspecto, el sistema de seguridad y almacenamiento fue implementado a través de dinámicas que se desarrollaron planteando lo siguiente:

Tener objetivos, así mismo estrategias como las habilidades de cada colaborador y los KPI para realizar la medición de la propuesta.

## Cuadro N.1

### *Matriz de direccionalidad de la propuesta.*

Objetivos	Estrategias	Tácticas	K P I
Objetivo N. 1  Desarrollar un programa para los incentivos laborales basados en la satisfacción del usuario (PILBSU) basado en la motivación extrínseca.	Estrategia 1: Diseñar e implementar un plan de incentivos para elevar la motivación extrínseca del personal.	Táctica 1: Diseñar indicadores en función de metas alcanzadas al personal asistencial	KPI-1: Nro. de indicadores diseñados por servicio
		Táctica 2: Seguimiento mensual de indicadores de logro para otorgamiento de incentivos económicos a los trabajadores.	KPI-2: % de indicadores en rojo por servicio. KPI-3: % de indicadores en amarillo por servicio. KPI-4: % de indicadores en rojo por servicio.
Objetivo 2: Medir y diagnosticar de forma periódica los factores de mayor impacto positivos en la motivación extrínseca e intrínseca del personal. Programa de incentivos laborales basados en la satisfacción de usuario (PILBSU)	Estrategia 2: Aplicar instrumentos validados para diagnosticar los factores de motivación del personal y alinear los puestos según el diagnóstico realizado.	Táctica 3: Aplicar un cuestionario estandarizado para medir la motivación del personal por área de forma mensual.	KPI-5: Nivel de fiabilidad del cuestionario a aplicar para medir la motivación del personal
		Táctica 4: Brindar retroalimentación a los jefes del servicio sobre el diagnóstico motivacional, realizar ajustes a las funciones e incentivos de puestos.	KPI-6: % de servicios que reciben retroalimentación y están dispuestos a realizar mejoras en la motivación de su personal.
			KPI-7: % de servicios que realizan ajustes en las funciones del personal del área después del diagnóstico.
Objetivo 3: Realizar un programa de empoderamiento a los colaboradores más comprometidos con la organización. Programa de incentivo laboral basado en la satisfacción del usuario	Estrategia 3: Diseñar un programa de empoderamiento para los colaboradores	Táctica 5: Evaluación mensual del compromiso de los trabajadores en cada servicio.	KPI-9: Nivel del compromiso de cada trabajador de las áreas de la Beneficencia.
		Táctica 6: Empoderar a los trabajadores más comprometidos con mayores funciones e incentivos, así como capacitarlos para las nuevas funciones.	KPI - 10: % trabajadores con mayor compromiso en la organización.
			KPI-11: % de trabajadores con mayor compromiso capacitados para asumir mayores responsabilidades.

## 2.4.6.Actividades

**Cuadro N.2** *Matriz de las actividades*

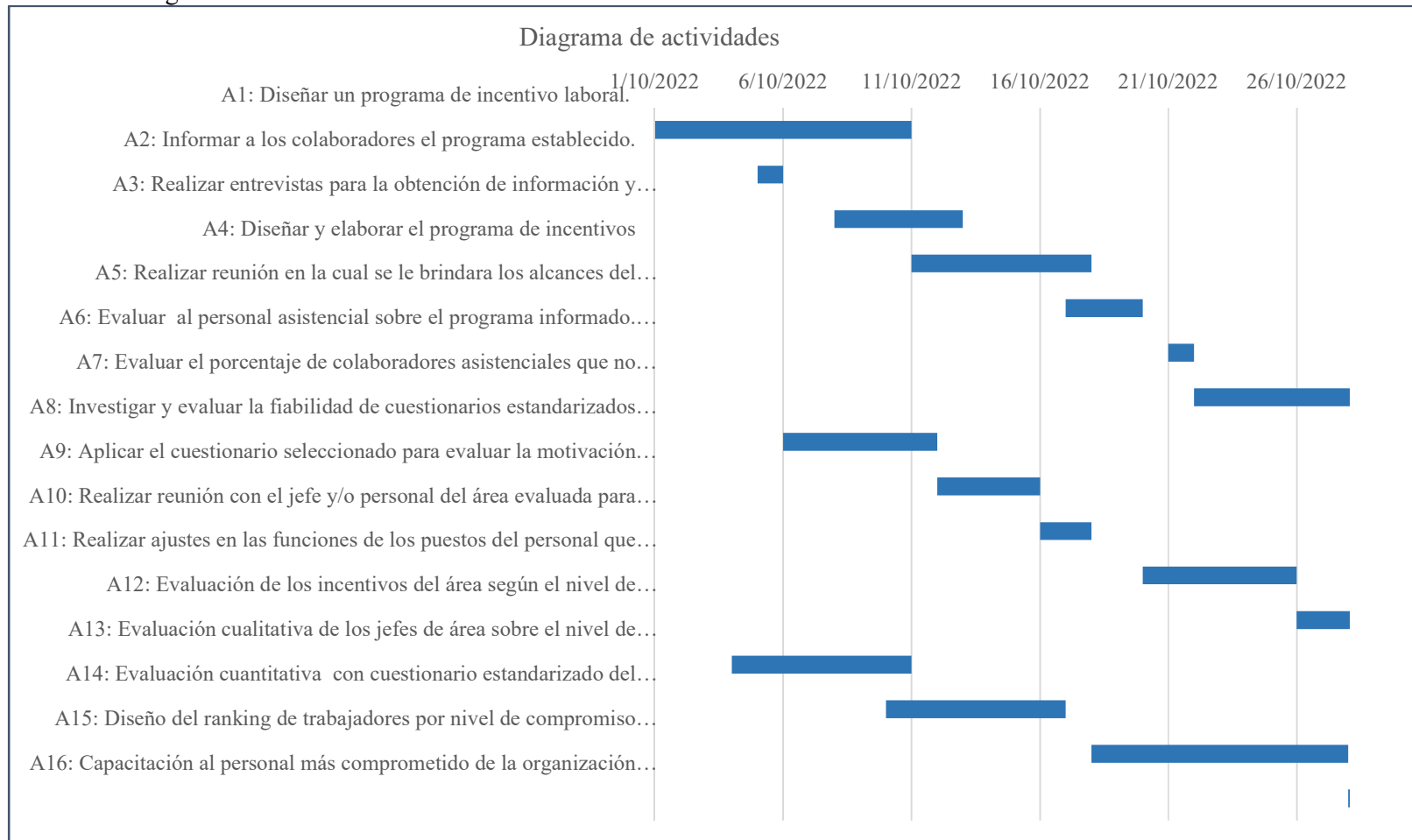
ACTIVIDADES	Hora de inicio	N. de días	Fin	Responsables	Presupuestos	Evidencias
A1: Diseñar un programa de incentivo laboral.	01/10/2022	10	10/10/2022	Jefe del departamento de enfermería	S/.1500.00	Evidencia 1: Diseño de Indicadores y Plan de Incentivos
A2: Informar a los colaboradores el programa establecido.	05/10/2022	01	05/10/2022	Jefa del servicio asistencial líder del proyecto.	S/.2000.00	
A3: Realizar entrevistas para la obtención de información y desarrollo del programa de incentivos.	08/10/2022	5	12/10/2022	Supervisora del servicio asistencial de enfermería	S/.1200.00	
A4: Diseñar y elaborar el programa de incentivos	11/10/2022	07	17/2022	Jefa del servicio asistencial	S/.3000.00	
A5: Realizar reunión en la cual se le brindara los alcances del programa.	17/10/2022	03	20/10/2022	Líder del servicio asistencial	S/.700.00	
A6: Evaluar al personal asistencial sobre el programa informado. (FEEDBACK)	21/10/2022	1	21/10/2022	Jefe y equipo asistencial	S/.2300.00	
A7: Evaluar el porcentaje de colaboradores asistenciales que no cumplieron sus metas.	22/10/2022	8	29/10/2022	Jefa del servicio asistencial líder del proyecto.	S/.2880.00	
A8: Investigar y evaluar la fiabilidad de cuestionarios estandarizados para medir la motivación del personal.	06/10/2022	06	11/10/2022	Dirección General	S/.1000.00	Evidencia 2. Instrumento a aplicar y descripción. Cotización de Consultoras en Recursos Humanos.
A9: Aplicar el cuestionario seleccionado para evaluar la motivación del personal y procesar la estadística de la información recolectada.	12/10/2022	4	15/10/2022	Dirección General y Consultora Externa	S/.2500.00	
A10: Realizar reunión con el jefe y/o personal del área evaluada para brindar retroalimentación.	16/10/2022	02	17/10/2022	Dirección General y Consultora Externa	S/.800.00	
A11: Realizar ajustes en las funciones de los puestos del personal que lo requiera según evaluación realizada.	20/10/2022	06	25/10/2022	Dirección General y Consultora Externa	S/.1500.00	
A12: Evaluación de los incentivos del área según el nivel de motivación diagnosticado.	26/10/2022	5	30/10/2022	Dirección General y Consultora Externa	S/.500.00	
A13: Evaluación cualitativa de los jefes de área sobre el nivel de compromiso del personal en cada área.	04/10/2022	7	10/10/2022	Jefes del servicio	S/.550.00	Evidencia 3. Instrumento de evaluación de compromiso. Cotización de Consultora de Recursos Humanos. Plan General de Capacitación de Empoderamiento.
A14: Evaluación cuantitativa con cuestionario estandarizado del nivel de compromiso del personal en cada área.	10/10/2022	7	16/10/2022	Jefe del departamento	S/.2000.00	
A15: Diseño del ranking de trabajadores por nivel de compromiso son las metas planteadas y el ejercicio de sus funciones.	18/10/2022	10	27/10/2022	Jefes del servicio	S/.800.00	
A16: Capacitación al personal más comprometido de la organización para asumir mayores funciones.	28/10/2022	4	31/10/2022	Dirección General y jefes de Área	S/.2300.00	



## 2.4.6 Cronograma

### Cuadro 3

Matriz de cronograma de actividades



### III. DISCUSIÓN, CONCLUSIÓN , RECOMENDACIONES

#### 3.1 DISCUSIÓN

En esta presente investigación se plantea un objetivo principal que es un programa de incentivos laborales basados en la satisfacción del usuario (PILBSU), para elevar la motivación laboral en una Beneficencia, fue planteada con un propósito para poder desarrollar estrategias para lograr la solución, frente a las debilidades encontradas en la motivación laboral ,en este contexto fue ejecutado mediante un diagnóstico mixto y teniendo en cuenta la triangulación cualitativa y cuantitativa, se encontró las siguientes dimensiones, (a) pocos e ineficaces incentivos para elevar la motivación extrínseca, (b) la beneficencia desconoce el nivel de motivación de sus trabajadores, como consecuencia no aplica estrategias para mejorar la motivación intrínseca y extrínseca de los colaboradores, (c) no existe una estrategia de empoderamiento para los colaboradores.

Con respecto al objetivo específico número uno, para diagnosticar el entorno de trabajo actual en la Beneficencia, Lima 2023. Se demuestra que en la institución carece tener una motivación laboral positiva, por los resultados obtenidos, se puede decir que, por factores externos (extrínsecos), las actividades que realiza la institución para promover la motivación laboral son nulas, porque no aplican estrategias para realizar un diagnóstico, la cual tenga como objetivo ver los problemas y necesidades que aquejan a sus colaboradores. Por otro lado, se puede decir que los colaboradores de la Beneficencia se sienten satisfechos y siguen perseverando en realizar su trabajo debido a una satisfacción interna, motivada por la vocación y altruismo que presenta cada miembro en el área y el amor hacia cada paciente que atienden, así como también existen escasas oportunidades de progreso y desarrollo, y si las hay, es de alguna forma desproporcional a los méritos y perfiles, porque son seleccionados a dedo y por caer bien a su superior. Se recomienda tomar acciones de mejora para lograr una cultura organizacional empática con el trabajador, por lo tanto, esto afecta directamente con la motivación laboral. Se puede resumir que la falta de oportunidad de progresar en la institución, como también el tener pocas oportunidades de llevar una comunicación asertiva con los jefes del servicio, así mismo Alvarado (2021), indica que los docentes al realizar su labor van más allá de factores extrínsecos, considerando importante mantener su puesto de trabajo independientemente de que

su salario sea bajo o no proporcional a las actividades que desempeñan, en ese sentido, aunque en los resultados se indica un descontento significativo en cuanto al salario, los profesionales en cuestión prefieren continuar trabajando por vocación y amor a lo que han elegido hacer.

Conforme a los resultados de los factores extrínsecos, el estudio de Sabater et al. (2018) confirma que los trabajadores en general tienen en común cierto descontento en cuanto su salario y la puntualidad en el pago del mismo, ya que los factores menos valorados son la posibilidad de promoción y el salario en general. De esta manera, los trabajadores experimentan mayor motivación externa en factores asociados con el clima laboral tanto entre compañeros como superiores (jefes, directores, entre otros), generando en los mismos una gran insatisfacción externa, todo esto motivado por la falta e insuficiencia de incentivos, así como el poco atractivo ofrecido en ellos al presentar alguno a los trabajadores. Esto está en acuerdo con el estudio realizado por Alvarado (2021), el cual en otro estudio identificó que los incentivos proporcionados a los empleados no eran suficientes para generar en el personal un rendimiento óptimo, además de observar que en algunos casos se tenía preferencia o favoritismo entre el personal.

De acuerdo a Nolzco et al. (2021), los factores externos son muy importantes para que una institución cumpla con sus objetivos, sin embargo, en los resultados del presente estudio en la dimensión motivación extrínseca 2 se aprecia que los empleados o colaboradores experimentan buen clima laboral con sus compañeros y superiores, confirmando lo planteado por Nolzco et al. (2021), indicando que los trabajadores se desmotivan por no tener reconocimientos e incentivos salariales suficientes, en ese sentido, los mismos continúan en su jornada laboral por vocación y por la buena relación de cooperación existente entre compañeros.

Para el objetivo específico 2 establecer un plan de empoderamiento en los colaboradores de una Beneficencia, Lima, 2022; en relación a la dimensión motivación factores intrínsecos 1 los resultados obtenidos muestran una gran satisfacción por parte del personal en comparación con los factores externos, esto está de acuerdo con el estudio de Alvarado (2021) y Sabater (2018), los cuales hacen énfasis en que los trabajadores analizados y encuestados respectivamente en sus investigaciones indican un nivel de satisfacción intrínseco alto, dado que la principal motivación del personal en este ámbito es la curiosidad por descubrir nuevas cosas, ver el fruto

de enseñanzas en alumnos en el caso de docentes o simplemente decidieron permanecer en su puesto de trabajo porque encontraron metas y objetivos que cumplir, tal y como se evidencia en los resultados de esta investigación.

De esta manera, los colaboradores en este estudio indicaron que la organización no muestra interés en realizar alguna mejora para su satisfacción laboral, esto confirma el estudio realizado por Fernández (2018), en el cual el autor logró ratificar la decadencia de la institución estudiada en cuanto a incentivos o actividades de integración entre compañeros, así, la mayoría de colaboradores deciden continuar su labor porque el trabajo que realizan está de acuerdo con sus intereses personales y profesionales, además de indicar que poseen el perfil profesional adecuado para desempeñar dicha labor.

Pese a que los resultados indican que los colaboradores se sienten más satisfechos internamente, según Choque (2018) el no propiciar acciones en pos de motivar a los trabajadores y generar en ellos satisfacción laboral conllevará progresivamente a la disminución del desempeño de los mismos, por lo tanto, es imprescindible que conforme a los resultados obtenidos se implementen estrategias de motivación y satisfacción del personal, con la finalidad de mejorar el rendimiento en la empresa.

En cuanto al objetivo específico número tres, fue desarrollar un programa de incentivos y reconocimientos, así mismo realizar la evaluación de desarrollo y crecimiento personal de sus habilidades blandas, con el soporte del programa PILBSU, desarrollando la propuesta, se puede afirmar que contribuirá de manera positiva en la mejora de la motivación laboral de la Beneficencia, mediante el programa de incentivos laborales basados en la satisfacción de usuario (PILBSU), teniendo los principales indicadores (a) realizar periódicamente capacitaciones de retroalimentación, (b) programa de desarrollo personal y empoderamiento, (c) fidelizar los nuevos protocolos de atención al usuario. De esta forma se puede asegurar que los trabajadores de la institución desarrollarán su trabajo en base a un reconocimiento o acciones meritorias que ha realizado para su desarrollo personal y profesional. Asimismo, este programa contribuirá en tener mejores resultados y en consecuencia se tendrán usuarios satisfechos, que ayuden a evaluar y realizar los reconocimientos esperados y propuestos. Valerio (2021) desarrolló un programa de reconocimiento y de desarrollo personal donde trimensualmente se

evaluará la eficacia de cada colaborador. Asimismo, Izquierdo (2021), realizó un programa de reconocimiento a la innovación donde los colaboradores, brindaron una óptima operatividad mejorando la motivación laboral, como también generando beneficios para llegar a los objetivos de la institución. Por lo tanto, coincide con Pozo (2020), donde se obtuvo a través, del programa PILBSU, una estrategia en el cual la institución realiza que todos los colaboradores integren el programa de reconocimiento, el cual estarán satisfechos, con mejor calidad de vida y se sientan motivados y más oportunos en querer brindar una buena atención con vacación de servicio y de calidad.

### 3.2 CONCLUSIONES.

- Primero:** Es importante destacar el estado actual del entorno laboral en la Beneficencia, Lima 2022, el nivel de motivación externa encontrada en dicho nosocomio tiende a ser bajo; esta conclusión se basó en encuestas a miembros activos del personal y se atribuye en gran parte al hecho de que las necesidades tienden a no ser satisfechas por completo y su desempeño en las actividades no son remuneradas como esperan o deben, en este aspecto, otro motivo del descontento externo se debe al poco interés manifestado por la institución por mejorar la satisfacción del colaborador.
- Segunda:** Por lo anterior, se entiende que el valor motivacional externo no es tratado adecuadamente en la organización. Esto es confirmado por los colaboradores que dieron respuesta a la encuesta aplicada, donde muestran descontento desde factores económicos hasta factores como promoción o ascenso de puesto.
- Tercera:** Por otro lado, a pesar de que el personal no se siente motivado por la organización, persevera en realizar su trabajo debido a una satisfacción interna, motivada por la vocación y altruismo que presenta cada miembro en el área y el amor hacia cada paciente que atienden. En general, los colaboradores se encuentran en un nivel de satisfacción más elevado internamente que externamente, se concluye y confirma la necesidad de desarrollar una propuesta que mejore significativamente este escenario que en últimas lleva a toda una organización a que no cumpla a cabalidad sus objetivos planteados, ya que, un personal descontento traerá como consecuencia a largo plazo un bajo rendimiento que afectará a toda la institución.
- Cuarta:** Finalmente, se recomienda crear un programa para aumentar la motivación de los empleados a través del modelo PILBSU, para obtener un mejor nivel de desempeño laboral, desarrollo personal y profesional, mediante un plan de capacitación de empoderamiento, como la detención del capital humano y de esa

manera poder incrementar la productividad en la institución; en este sentido nos permitió poder aumentar la motivación en los colaboradores , considerando los objetivos que queremos lograr, así mismo evaluar el nivel de motivación y del desempeño laboral dentro de la beneficencia.

### **3.3 RECOMENDACIONES.**

- Primera:** Se sugiere continuar con un programa de motivación que aborde todas las necesidades del empleado, desde las económicas hasta las personales, para que se sienta relevante para la organización y logre el éxito personal. Esto se debe a que cuando los empleados carecen de motivación, no se desempeñan al máximo de su potencial.
- Segunda:** Al identificar que la falta de motivación tiene un impacto negativo en la cultura laboral, se aconseja que los encargados del personal de la organización se centren más en el valor de las personas dentro de la organización porque su desempeño se verá reflejado en qué tan bien está la misma. Esto significa que las personas deben ver el talento humano como la principal fortaleza que puede contribuir positivamente a la visión de la organización
- Tercera:** Tener en cuenta el hecho de que las principales prioridades del personal son las necesidades de reconocimiento e incentivos económicos, que están vinculados al crecimiento profesional y personal general de los trabajadores, así como a su capacidad para recibir una remuneración adecuada y el reconocimiento de sus contribuciones en un entorno de trabajo adecuado.
- Cuarta:** Finalmente en este estudio se sugiere seguir una propuesta de varias estrategias motivacionales para incrementar el clima laboral y la satisfacción de sus colaboradores en una Beneficencia pública de Lima.

## REFERENCIAS.

- Acosta, J. (2008). *Dirigir: Liderar, motivar, comunicar, delegar, dirigir reuniones*. Madrid: ESIC.
- Alvarado, L. (2021). *Análisis de la motivación laboral en los docentes de una Institución Educativa Privada, Chaclacayo – Lima 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73060/Alvarado\\_CLC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73060/Alvarado_CLC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arrigoni, F. (2020). Burnout en personal docente y no docente de una escuela albergue de Mendoza. *Perspectivas en psicología*, 17(1), 32-42. Doi: 200.0.183.216/revista/index.php/pep/article/view/468/285
- Bateman, S. (2009). *Administración*. México: Mc Graw Hill.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson Educación.
- Bertalanffy, V. (1976). *Teorías General de sistemas: Fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. [Archivo PDF].  
<https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas--fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf>
- Bertha, A. (2005). *Estrategias Para el Desarrollo de la Comunicación Profesional*. México: Limusa.
- Burgos, M. (2018). Motivación y rendimiento laboral en instituciones del sector salud de Colombia. *Revista Interdisciplinaria De Investigación*, 2(2), 21-41.  
<http://www.pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/20/30>
- Campoy, D. (2007). *Cómo Gestionar Y Planificar Un Proyecto en la Empresa*. España: Ideaspropias Editorial.



- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Ecuador: UIDE.
- Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Charleux, F., & Loubat, J. (2017). *Motivar y animar equipos en trabajo social: Guía muy práctica*. Madrid: Ediciones Madrid.
- [https://books.google.com.pe/books?id=APekDwAAQBAJ&pg=PT21&dq=motivaci%C3%B3n+intrinseca+en+el+trabajo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiSrpzZ\\_pbsAhX9GrkGHeA\\_A-0Q6AEwBXoECAUQA#v=onepage&q=motivaci%C3%B3n%20intrinseca%20en%20el%20trabajo&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=APekDwAAQBAJ&pg=PT21&dq=motivaci%C3%B3n+intrinseca+en+el+trabajo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiSrpzZ_pbsAhX9GrkGHeA_A-0Q6AEwBXoECAUQA#v=onepage&q=motivaci%C3%B3n%20intrinseca%20en%20el%20trabajo&f=false)
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional*. México: Mc Graw Hill.
- Choque, L. (2019). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la sociedad de beneficencia de Huancayo*. [Tesis de para título profesional, Universidad Peruana de los Andes]. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/1247>
- Chuima, F. (2021). *Motivación laboral en una sociedad de gestión colectiva en Lima, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59802/Chuima\\_QJF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59802/Chuima_QJF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cuadrado, I. (2008). *Psicología de la Instrucción: fundamentos para la reflexión y práctica docente*. Francia: Editions Publibook.
- Diario oficial El Peruano. (2019). *Motivación laboral: entre lo que dice y hace el líder*. Lima. <https://www.elperuano.pe/noticia-motivacion-laboral-entre-que-dice-y-hace-lider-87239.aspx>
- Díaz, F. (2002). *Didáctica y currículo: un enfoque constructivista*. España: Ediciones de la Universidad de Castilla.
- Dolan, S. (2004). *Los 10 mandamientos para la dirección de personas*. España: Gestión 2000.

- El peruano. (5 de diciembre de 2019). Motivación laboral: entre lo que dice y hace el líder. *Diario Oficial El Peruano*. <https://www.elperuano.pe/noticia-motivacion-laboral-entre-que-dice-y-hace-lider-87239.aspx>
- Elizondo, A. (2002). *Metodología de la investigación contable*. México: Thomson.
- Fernández, A. (2018). *Estrategias para mejorar la motivación laboral en un instituto técnico superior, Lima - 2018*. [Tesis para título profesional, Universidad Nobeit Wiener]. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2483/TESIS%20Fernandez%20Augusto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Foro Económico Mundial. (2019). *It's official: happy employees mean healthy firms*. Ginebra. <https://www.weforum.org/agenda/2019/07/happy-employees-and-their-impact-on-firm-performance>
- García, M., Sánchez, K., & Zapata, A. (2017). *Perspectivas teóricas para el estudio de la gestión humana*. Colombia: CEP.
- Gestión. (1 de mayo de 2018). Día del Trabajo: 7 de cada 10 ejecutivos peruanos dejaría su trabajo por uno que le haga feliz. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/fotogalerias/dia-7-10-ejecutivos-peruanos-dejaria-le-haga-feliz-232552-noticia/?ref=gesr>
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Argentina: Brujas.
- Gonzales, M. (2006). *Habilidades directivas*. España: Innovación y cualificación.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hoyle, D., Dalton, M., & Watts, M. (2007). *Relaciones Humanas*. México: International Thomson Editores.
- Hoyos, O. (2016). *Metodología para la elaboración de estudios de caso en responsabilidad social*. Bogotá: Universidad del Externado.
- Hurtado, I., & Toro, J. (2007). *Paradigmas Y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambios*. Venezuela: El nacional.
- Lucio, E. (2011). *Investigación y práctica en la educación de personas adultas*. Valencia: Edicions Culturals Valencianes.

- Martínez, M. (2012). *Motivación: La gestión empresarial*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.  
<https://books.google.com.pe/books?id=EsOztlIFaxgC&printsec=frontcover&dq=motivacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwib0I2up4vsAhUIIbkGHbodA1oQ6AEwBnoECAYQA#v=onepage&q&f=false>
- Medina, N. (2018). *Gestión de equipos eficaces: influir y motivar*. Madrid: Editorial CEP.
- Ministerio de trabajo y promoción del empleo. (2019). *Red de observatorios socioeconómicos laborales*. Lima.  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/373884/Bolet\\_n\\_Laboral\\_N%C3%BC%C3%AF\\_02-2019.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/373884/Bolet_n_Laboral_N%C3%BC%C3%AF_02-2019.pdf)
- Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo. (2019). *Red de observatorios socioeconómicos laborales*. Lima: Dirección de investigación socio económico laboral. [Archivo PDF]  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/373884/Bolet\\_n\\_Laboral\\_N%C3%BC%C3%AF\\_02-2019.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/373884/Bolet_n_Laboral_N%C3%BC%C3%AF_02-2019.pdf)
- Morris, C., Maisto, A., & Ortiz, M. (2005). *Introducción a la psicología*. México: Prentice Hall.
- Nolazco, F., Bustamante, E., Moreno, R., & Carhuancho, I. (2021). Motivación laboral en una empresa de servicios de Lima, Perú. *INNOVA Research Journal*, 162-176.  
<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1455>
- Nuñez, H. (2019). *Motivación y clima laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Jaén año 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43027>
- Olivares, S., & González, M. (2014). *Psicología del trabajo*. México: Grupo editorial Patria.
- Organización Internacional del Trabajo. (2018). *Informe inicial para la Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo*. Ginebra. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---cabinet/documents/publication/wcms\\_591504.pdf?fbclid=IwAR3bPWc4Q7iB1TZPxVZmTKbIJIBJ2dnvGcWILx4ljEEznfj77eZ-KMQqaRM](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---cabinet/documents/publication/wcms_591504.pdf?fbclid=IwAR3bPWc4Q7iB1TZPxVZmTKbIJIBJ2dnvGcWILx4ljEEznfj77eZ-KMQqaRM)
- Organización Mundial de la Salud. (2018). *Incentivos para los profesionales de atención de salud*. Ginebra, Suiza.  
[https://www.who.int/workforcealliance/knowledge/toolkit/38\\_3.pdf](https://www.who.int/workforcealliance/knowledge/toolkit/38_3.pdf)

- Peña, H., & Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el éxito organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177–192. Doi:10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192
- Pérez, V. (2005). *Procesos psicológicos básicos: un análisis funcional*. Madrid: Pearson Educación.
- Petrick, J., & Furr, D. (2003). *Calidad total en la dirección de Recursos Humanos*. Barcelona: Ediciones Gestión.
- Pinilla, M. (2008). *El cuidado de lo humano en el contexto universitario*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Quiroz, C. (2019). *Modelo de recompensa total aplicado para mejorar la motivación laboral en una empresa comercial, Lima 2019*. [Tesis para título profesional, Universidad Nobert Wiener]. [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3549/T061\\_72501585\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3549/T061_72501585_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ree, E., Johannessen, T., & Wiig, S. (2019). How do contextual factors influence quality and safety work in the Norwegian home care and nursing home settings? A qualitative study about managers' experiences. *BMJ Open*, 9(7), 1-8. Doi:10.1136/bmjopen-2018-025197
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, B. (2010). *Los motivos y las emociones en la vejez*. Madrid: UNED.
- Rodríguez, J. (2005). *El Factor Humano de la Empresa*. España: Ediciones Deusto Planeta.
- Rovira, C., Codina, L., Marcos, M., & Del valle, M. (2004). *Información y documentación digital*. Barcelona: LULA.
- Ruiz, S., & Grande, I. (2013). *Casos de comportamiento del consumidor: Reflexiones para la dirección de marketing*. Madrid: ESIC.
- Sabater, C., Bravo, D., & Cabezas, P. (2019). La satisfacción laboral de los trabajadores sociales en La Rioja de acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg. *Cuadernos de Trabajo Social*, 32(2), 397-405. Doi:10.5209/cuts.58635
- Stake, R. (2007). *Investigación con estudio de casos*. Madrid: Ediciones Morata.
- Stoner, J. (1996). *Administración*. México: Pearson.

- Taylor, S., & Bogdan, R. (2012). *Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación*. Buenos Aires: Paidós.
- Torres, G., & Delgado, J. (2020). Labor motivational management in public institutions employees. *Horizonte empresarial*, 7(2), 199-212. Doi:10.26495/rce.v7i2.1485
- Turienzo, R. (2016). *El pequeño libro de la motivación*. Barcelona: Alienta Editorial.
- Vélaz, J. (1996). *Motivos y motivación en la empresa*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.  
<https://books.google.com.pe/books?id=9tAqo8XDOdQC&pg=PA177&dq=motivacion+interna&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwic3sqeqYvsAhXdK7kGHVOJA9kQwB3oECAkQAg#v=onepage&q=motivacion%20interna&f=false>
- Woolfolk, A. (2006). *Psicología Educativa*. México: Prentice Hall México.
- Yuni, J., & Urbano, C. (2006). *Técnicas Para Investigar 2*. Argentina: Brujas

## **ANEXO**

**Anexo 1: Matriz de consistencia**

**Título:** Propuesta de estrategia de modelo PILBSU para elevar la motivación laboral en una Beneficencia, Lima 2022

Problema general	Objetivo general	Categoría problema: Motivación laboral				
		Subcategorías	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
¿De qué manera se puede elevar la motivación laboral en una Beneficencia, Lima 2022?	Proponer un programa de incentivos laborales basados en la satisfacción del usuario (PILBSU) para elevar la motivación laboral en una Beneficencia, Lima 2022.	Motivación extrínseca	Salario			
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>		Ascenso			
			Relaciones			
			Incentivos			
			Desafío			
		Curiosidad				
¿Cuáles son los factores que afectan la motivación laboral en una Beneficencia, Lima 2022?	Determinar los factores que afectan la motivación laboral en una Beneficencia, Lima 2022.	Motivación intrínseca	Satisfacción			
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>		Interés			
			Percepción			
			Memoria			
		Personalidad				
¿Cuál es la situación de la motivación laboral en una Beneficencia, Lima 2022?	Analizar la motivación laboral en una Beneficencia, Lima 2022.	Características psicológicas				
<b>Tipo, diseño y método</b>		<b>Población, muestra y unidad informante</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Procedimiento y análisis de datos</b>		
Sintagma: Holístico Tipo: Proyectivo Enfoque: Mixto Diseño: Métodos: Analítico, deductivo e inductivo		Población: 50 colaboradores. Unidades informantes: 04 entrevistados. 01 doctora, 01 licenciadas en enfermería y dos técnicos enfermeros (01 de licencia por salud).	Técnicas: Entrevista y encuesta. Instrumentos: Guía de entrevista y cuestionario.	Análisis de datos: Triangulación de datos y estadística.		

## 1. Plan de incentivos laborales

<b>PROGRAMA</b>	<b>Objetivo 1.</b> Desarrollar un programa de incentivos laborales basados en la satisfacción del usuario (PILBSU), basado en la motivación extrínseca.
	<b>Objetivo 2:</b> Medir y diagnosticar de forma periódica los factores de mayor impacto positivos en la motivación extrínseca e intrínseca del personal. Programa de incentivos laborales basados en la satisfacción de usuario (PILBSU)
	<b>Objetivo 3:</b> Realizar un programa de empoderamiento a los colaboradores más comprometidos con la organización. Programa de incentivo laboral basado en la satisfacción del usuario (PILBSU)

## 2. Objetivos

**2.1 Objetivo general:** Establecer un programa de incentivos laborales basados en la satisfacción del usuario (PILBSU) que permita mejorar la motivación en una beneficencia del departamento de Lima-2022.

### 2.2 Objetivos específicos:

**Objetivo 1.** Desarrollar un programa de incentivos laborales basados en la satisfacción del usuario (PILBSU), basado en la motivación extrínseca.

**Objetivo 2.** Medir y diagnosticar de forma periódica los factores de mayor impacto positivos en la motivación extrínseca e intrínseca del personal. Programa de incentivos laborales basados en la satisfacción de usuario (PILBSU).

**Objetivo 3.** Realizar un programa de empoderamiento a los colaboradores más comprometidos con la organización. Programa de incentivo laboral basado en la satisfacción del usuario (PILBSU)



### **2.3 Antecedentes del proyecto:**

- Requerimientos básicos para obtener una motivación laboral positiva, al estudio realizado, se concluye que.
- Incentivar el crecimiento personal y profesional, de acuerdo al cumplimiento de indicadores de gestión.
- Promover la mejora del desempeño de los jefes y cada una de sus áreas
- Fortalecer el trabajo en equipo
- Motivar el desempeño de los colaboradores

### **2.4 Principios que fundamentan el Plan de Incentivos**

- Humanización del trabajo: ofrecer la oportunidad al personal de potenciar su accionar en las dimensiones cognitiva, emocional, valorativa, moral, estética, social y técnica.
- Equidad y justicia: incentivar actitudes de reconocimiento para el personal en su conjunto de forma igualitaria, que les permita incrementar su nivel de motivación laboral.
- Sinergia: todo incentivo ofrecido resultará positivo de manera directa o indirecta continuamente para el mismo colaborador como para la empresa.
- Objetividad y transparencia: establecimiento y difusión entre todos los aspectos objetivos y técnicos a considerar en el proceso de otorgamiento de incentivos.
- Coherencia: la organización debe dar cumplimiento con lo ofrecido en el programa.
- Articulación: los estímulos deben ir en función a la satisfacción tanto material como espiritual del personal.

**2.5 Condiciones:** Todo colaborador podrá acceder a los incentivos indicados en el mencionado programa, solo si cumple con los siguientes puntos:

- No tener en su récord o expediente laboral sanciones disciplinarias.
- Estar en planillas. Condiciones con respecto a la aplicación del programa por rendimiento en nivel sobresaliente:

## **2.6 Responsable del programa de incentivos**

La responsable de llevar a cabo este programa es la administradora de la beneficencia, de igual manera es la encargada de realizar control y monitoreo de los procesos que correspondan.

## **3. Control de los incentivos laborales**

Para establecer si los incentivos están cumpliendo con su función: el alcance de los objetivos y el aumento de la eficiencia de la entidad, se determinará indicadores y metas, en el cual se podrá efectuar un monitoreo mes a mes, haciendo uso de un cuadro de mando a cargo del área de administración y dirección general. Si el control y/o monitoreo realizado nos indica que los estímulos no están ayudando a alcanzar los objetivos respectivos, se hará un replanteo de la propuesta, caso contrario se seguirá el proceso reforzándolo únicamente.

### **3.1 Incentivos no económicos**

Morales (2011) afirma que, los incentivos no monetarios son aquellos que están comprendidos aquellas retribuciones o recompensas que no están relacionadas con los haberes monetarios que perciben periódica y fija. Por lo tanto, se puede garantizar que levantan y despiertan la emoción y la moralidad del colaborador en tal grado que se puede manifestar en el incremento del impulso y sacrificio. En este tipo de categoría están comprendidas aquellas políticas de la organización que promueven el crecimiento de eventos y conferencias periódicas entre ellas se consideran:

Apoyo organizacional – Reconocimiento del desempeño del personal

**a) Reconocimientos**

a. Describa la acción o tarea a enfatizar (describa el comportamiento)	Llegada a tiempo y sin ausencias justificadas durante todo el mes en el trabajo.
b. La meta del Programa de Reconocimiento (Meta que debe alcanzarse)	Llegada a tiempo y sin ausencias justificadas durante todo el mes en el trabajo.
c. ¿Quién participa en este programa?	Cada colaborador tiene un horario de trabajo establecido. Estas personas no figuran en la lista si trabajan para otra persona o si no se les paga.
d. ¿Qué debo completar para participar?	Comprender el significado de la puntualidad. Asistir al trabajo a la hora señalada y abstenerse de ausencias justificadas. Cualquier forma de ausencia legítima (por enfermedad, fallecimiento de un familiar u otra circunstancia ineludible) deberá ser comunicada al responsable del control de asistencia o/a su supervisor en un plazo máximo de 48 horas.
e. indicadores de progreso o estándares para determinar si se han cumplido las metas.	Cada miembro será evaluado en función a su puntualidad. El vigilante tendrá la función de llevar el control de la hora de asistencia de personal, de acuerdo con los horarios determinados.
f. Premios e Incentivos para entregar.	El galardón conocido como diploma de puntualidad se puede otorgar al miembro del equipo que muestre el récord más alto de puntualidad a lo largo del mes. Seguirá recibiendo la misma recompensa incluso si más de un empleado tiene estas cualidades.
g. Calendario y plazos para el reconocimiento.	El diploma se entregará el primer lunes de cada mes, teniendo en cuenta el premio del mes anterior.
h. responsables	a. El sistema para la organización se encarga del control de asistencia. b. En base a los datos registrados en el libro de asistencia, el administrador será quien seleccione al colaborador con mayor puntualidad.

Apoyo organizacional – Capacitación - Cursos propuestos.

**b) Cursos de especialización**

a. la motivación detrás del programa de premios (meta que debe alcanzarse).	Recompensar la productividad del personal generando mayor motivación.
b. ¿Quién participa exactamente en el programa?	- los líderes de cada área - Participantes en el curso de ofimática en su conjunto
c. Estándares de medición o indicadores de mejora de cumplimiento de objetivos	La fuerza laboral calificará su relación con su superior inmediato en un cuestionario tipo encuesta para proporcionar este tipo de motivación.
d. Premios e incentivos para entregar.	Un curso de especialidad proporcionará al líder del área la certificación más alta. El administrador y el empleador ganador se reunirán para discutir los detalles de cómo se llevará a cabo el curso de especialidad. En caso de empate, cada persona recibe su parte justa.
e. Calendario y plazos para el reconocimiento.	El cuestionario se utilizará durante los primeros días del último mes porque este incentivo se entregará a fin de año. La gerencia evaluará los resultados de la encuesta una vez que se completen y luego se declarará el jefe ganador.
f. Responsables.	El método y los resultados de la encuesta, así como la adecuada entrega del incentivo, están en línea con la dirección general.

### c) Actividades deportivas

a. El objetivo del programa de reconocimiento es: (Meta que debe alcanzarse).	Animar premiando a los equipos ganadores con una copa.
b. ¿Quién participa en la iniciativa?	La participación en este evento deportivo está abierta a todos los colaboradores de la entidad.
c. incentivos y recompensas por la entrega.	Los horarios definidos se colgarán en un cartel una semana antes de la realización de esta actividad. El equipo victorioso recibirá la copa después del evento deportivo.
d. Calendario y plazos para el reconocimiento.	La actividad ocurrirá en los hábitats dos veces al año. Los trabajadores recibirán la información con una semana de antelación.
e. responsables.	La administradora está a cargo.

### d) Celebraciones

a. El objetivo del programa de reconocimiento (Meta que debe alcanzarse).	Animar al personal a trabajar unidos.
b. ¿Quién participa en la iniciativa?	Estas celebraciones estarán abiertas a toda la tripulación.
c. Recompensas como incentivos para la entrega	Celebraciones
d. Calendario y plazos para el reconocimiento.	El siguiente es el horario de las festividades. El Día del Trabajo: 1 de mayo; El Día de la Madre: 2 de mayo; Día del Padre: 3 de junio; Navidad: 25 de diciembre.
e. responsables	Estarán a cargo la Administración y los Jefes de Área.


## 4. Económicos

De acuerdo al monitoreo del cuadro de indicadores de cada área, se tendrá el estado de avance hacia la meta si el indicador se encuentra en color rojo, amarillo o verde. El personal de cada área debe mantener el estado en amarillo o verde durante 2 o más meses para poder acceder a los beneficios económicos, los cuales asignan un bono porcentual sobre el sueldo que perciben.

**Tabla 1: Incentivos económicos**

Para Welther Jr & Davis (1995), afirman que son aquellos colaboradores que laboran bajo una estructura de prima económica e indican que su rendimiento incide directamente en el ingreso que perciben, una de las metas en este modelo de incentivos radica en premiar al mejor que realiza y/o desempeña sus funciones de manera periódica y regular, asimismo afirman que la organización se beneficiará porque estos incentivos se conceden en relación a los objetivos alcanzados por parte del colaborador, y no en relación de forma indirecta al porcentaje de horas extras que haya trabajado, contrario a ello Sherman Jr. & Chruden (1999) afirman que, no siempre se puede suponer que un aumento salarial supondrá un aumento en la productividad y la satisfacción en el trabajo. Sin embargo, cuando los métodos de incentivos económicos se relacionen de modo directo la producción con los salarios son principalmente muy efectivos.

**Evidencia 1**

ESPECIALIDAD	INDICADORES	FORMULA	META	RESPONSABLE	SEMAFORIZACIÓN
<p><b>INDICADORES DE ENFERMERÍA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Índice de satisfacción del paciente</li> </ul>	<p><i>Número de pacientes</i> <i><u>satisfechos x 100</u></i></p>	<p><math>\geq 75\%</math></p>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad técnica y seguridad del paciente.</li> </ul>	<p>Total de pacientes</p> <p><i>Evaluación técnica y de seguridad del paciente.</i></p>	<p><math>\geq 70</math> puntos.</p>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración eficiente de medicamentos.</li> </ul>	<p>% Porcentaje de errores en la administración de medicamentos.</p>	<p><math>&lt; 2\%</math></p>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Satisfacción del paciente hospitalizado</li> </ul>	<p>Evaluación de la satisfacción del paciente hospitalizado</p>	<p><math>\geq 80</math> puntos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección General</li> <li>• jefe de enfermería</li> </ul>	

Áreas	2 Mes	3 Mes	4 Mes	2 Mes	3 Mes	4 Mes
	PERSONAL DE ENFERMERÍA	0%	2%	6%	5%	8%
PERSONAL DE NUTRICIÓN	0%	2%	6%	5%	8%	15%
PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN	0%	2%	6%	5%	8%	15%
PERSONAL DE ESTADÍSTICA	0%	2%	6%	5%	8%	15%

### 5. Esquema esperado

Figura 1





## EVIDENCIA II.

### APLICACIÓN DEL TEST RMP PARA DAIAGNOSTICAR LA MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y EXTRÍNSECA

De acuerdo a la organización The Reiss Profile, el test RMP es una prueba que consta de un cuestionario de 128 preguntas , donde el participante contesta considerando un valor en una escala del 1 a los 7 puntos. Los resultados son analizados por un experto, lo cual generará un perfil de personalidad de cada colaborador. Este test para motivación laboral, se utiliza para valorar y medir el nivel de motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa. Abarca una serie de preguntas relacionadas con las tareas asignadas, con el grado de implicación en las mismas y en la ejecución de las metas y los objetivos planteados.

En general los empleados motivados demuestran:

1. Altos niveles de rendimiento.
2. Innovación natural.
3. Comprensión clara de sus funciones.
4. Compromiso emocional.
5. Entusiasmo enérgico.
6. Compromiso con la empresa donde laboran.

El test RMP consta de 16 factores motivacionales en las personas a partir de un estudio en el que participaron más de 6.000 personas de todo el mundo. Donde reaccionaron a diferentes estímulos que constan :

1. **Aceptación:** Autoestima positiva de cada colaborador.
2. **Poder:** Capacidad y liderazgo
3. **Retos:** Estímulos para lograr los objetivos planteados.
4. **Fidelidad a sus principios:** Fiel a sus principios y valores.
5. **Idealismo y valores globales:** Justicia y criterio moral.
6. **Independencia y autonomía:** Autosuficiencia y desempeño en el lugar de trabajo.
7. **Orden y organización :** Equilibrio entre la estructura y la flexibilidad.
8. **Conciliación familiar:** Pasar tiempo en familia.
9. **Actividad física:** vital el ejercicio en el colaborador
10. **Belleza:**

- 11. Dinero:** Necesidad económica
- 12. Contacto social:** Construcción de relaciones interpersonales.
- 13. Estatus:** Necesidad de sobre salir del colaborador.
- 14. Tranquilidad:** Estabilidad del trabajador.
- 15. Comida:** Mejora la calidad de cada individuo.
- 16. Venganza:** Combatido.

El resultado del test ofrece un reflejo nítido sobre la personalidad de cada trabajador, considerando cuales son los factores que impulsan la motivación intrínseca y extrínseca así mismo ayuda a decidir qué medidas servirán como un refuerzo para el compromiso laboral de forma individual y colectiva.



## COTIZACION DIAGNÓSTICO MOTIVACIONAL ORGANIZACIONAL

Calle José Olaya 129 Miraflores - Lima  
**RUC: 20537857278**  
[consultas@agmconsultoriaperu.com](mailto:consultas@agmconsultoriaperu.com)

FECHA: 18/07/2022

### I. INFORMACION DEL CLIENTE

CLIENTE:	Abad Abad, Edil Milmer				
RUC :					
Contacto:	XXXXXXXXXXXXXX				
Correo 1	<a href="mailto:XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX">XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</a>				

### II. DESCRIPCION DEL SERVICIO

CANT.	ITEM	DESCRIPCION	P. Unitario	Total
25	Aplicación del test RMP	Test de motivación del personal en la organización.	\$30.00	\$750.00
1	Reporte de resultados	Reporte integral de resultados del test RMP mostrando factores de la motivación intrínseca, extrínseca y personalidad de cada colaborador.	\$500.00	\$500.00
4 Hras.	Asesoría	Horas de asesoría con jefes de unidades de la organización para brindarles retroalimentación de acuerdo al test realizado.	\$400.00	\$400.00
			<b>Precio Total</b>	
			<b>( Incluye IGV)</b>	\$1650.00

### III. CONDICIONES COMERCIALES

Los costos incluyen el IGV

Los costos incluyen la aplicación del instrumento en un solo local.

Para iniciar el proceso de implementación se necesita el 40% del total cotizado, el 30% de saldo como pago intermedio y 30% al finalizar el servicio.

Los precios de la presente cotización son válidos hasta el 10 de setiembre del 2022 si pasa de la fecha los precios pueden variar.

Si el cliente durante la implementación solicita nuevas aplicaciones entonces estas serán cotizadas aparte.

#### FORMA DE PAGO:

En efectivo en nuestro local

o a nuestra CTA- CTE BCP a nombre de AGM Consultoría y Capacitación

**BANCO DE CRÉDITO DEL PERU**  
**194-2108646043**

Par transferencias interbancarias nuestro Nro. De CCI es

**CCI EN EL BCP**  
**0021940456086404342**

Cordialmente

Sonia Marquez  
Ejecutivo de negocios  
AGM Consultoría y Capacitación

### EVIDENCIA III.

#### MUESTRA DE PREGUNTAS DE ENCUESTA SOBRE EL NIVEL DEL COMPROMISO LABORAL

**Tabla 10.**

**Tabla de evidencias**

Sobre el trabajo	5	4	3	2	1
La compañía me proporciona las herramientas y recursos necesarios para realizar mi trabajo de forma eficiente.					
La mayoría de días me siento positivo/a con el resultado de mi trabajo.					
Siento que mi trabajo es valorado por la organización.					
He recibido la formación necesaria para realizar correctamente mis tareas.					
La cantidad de trabajo que se espera que realice es razonable.					
Me siento conforme con la cuantía de mi salario.					
Volvería a aplicar por este puesto de trabajo.					
Sobre el equipo	5	4	3	2	1
La gente con la que trabajo asume responsabilidades y resultados.					
Me siento respetado/a por la gente con la que trabajo.					
Mis compañeros/as de trabajo y yo hablamos abiertamente de lo que podemos hacer para ser más efectivos.					
Mi supervisor	5	4	3	2	1
Mi supervisor/a me enseña por qué mi trabajo es importante en la organización.					
Mi supervisor/a es cercano/a y fácil para hablar.					
Mi supervisor/a crea un ambiente de trabajo agradable y respetuoso.					

Veo oportunidades para mi futuro y desarrollo con la empresa.					
Mi opinión se tiene en cuenta en problemas, cambios y decisiones que me pueden afectar a mi o a mi trabajo.					
Siento que la empresa se preocupa por los empleados.					
Recomendaría la empresa a un familiar o amigo.					
Conozco y estoy conforme con la visión de la empresa.					
Los beneficios que ofrece la empresa me parecen correctos.					
Me veo en esta empresa en un futuro.					

5: Totalmente de acuerdo, 4: De acuerdo, 3: Algo desacuerdo, 2: En desacuerdo, 1: Totalmente en desacuerdo



## COTIZACION DIAGNÓSTICO DEL COMPROMISO LABORAL

Calle José Olaya 129 Miraflores - Lima  
 RUC: 20537857278  
[consultas@agmconsultoriaperu.com](mailto:consultas@agmconsultoriaperu.com)

FECHA: 20/07/2022

### I. INFORMACION DEL CLIENTE

CLIENTE:	XXXXXXXXXXXXXX				
RUC :					
Contacto:	XXXXXXXXXXXXXX				
Correo 1	<a href="mailto:XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX">XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</a>				

### II. DESCRIPCION DEL SERVICIO

CANT.	ITEM	DESCRIPCION	P. Unitario	Total
25	Aplicación del test de compromiso laboral	Evaluación individual del grado de compromiso laboral del trabajador.	\$20.00	\$500.00
1	Reporte de resultados	Reporte integral de resultados del test de compromiso laboral	\$300.00	\$300.00
1	Asesoría de empoderamiento	Diseño de plan de empoderamiento para los empleados más comprometidos con la organización	\$400.00	\$400.00
			<b>Precio Total ( Incluye IGV)</b>	\$1200.00

### III. CONDICIONES COMERCIALES

Los costos incluyen el IGV

Los costos incluyen la aplicación del instrumento en un solo local.

Para iniciar el proceso de implementación se necesita el 40% del total cotizado, el 30% de saldo como pago intermedio y 30% al finalizar el servicio.

Los precios de la presente cotización son válidos hasta el 10 de setiembre del 2022 si pasa de la fecha los precios pueden variar.

Si el cliente durante la implementación solicita nuevas aplicaciones entonces estas serán cotizadas aparte.

#### FORMA DE PAGO:

En efectivo en nuestro local

o a nuestra CTA- CTE BCP a nombre de AGM Consultoría y Capacitación

**BANCO DE CRÉDITO DEL PERU**  
**194-2108646043**

Par transferencias interbancarias nuestro Nro. De CCI es

**CCI EN EL BCP**  
**0021940456086404342**

Cordialmente

Sonia Marquez  
Ejecutivo de negocios  
AGM Consultoría y Capacitación



**Anexo 3: Instrumento cuantitativo**

**INSTRUMENTO DE MOTIVACIÓN LABORAL**

**(Instrumento de desarrollo cuantitativo)**

**INSTRUCCIONES:** Estimado colaborador, esta encuesta está diseñada para conocer su decisión con respecto a la solicitud de desarrollo para aumentar la motivación para trabajar en el establecimiento de una Beneficencia de Lima. Este testimonio es completamente anónimo, por lo que le pido que responda todas las preguntas con honestidad y lo mejor que sepa y crea conveniente.

Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )

Edades: 18-29 años ( ) 30- 39 años ( ) 40 a más ( )

Años laborados: 0-5 ( ) 6-10 ( ) 11 – a más ( )

Condición laboral : Nombrado ( ) Contrato ( ) Terceros ( )

**INDICACIONES:** A continuación, están detalladas una serie de preguntas para responder marcando (x) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

ÍTEMS	ASPECTOS CONSIDERADOS	VALORACIÓN				
	SUB CATEGORÍA MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA					
1	El salario es equivalente a las labores realizadas	1	2	3	4	5
2	Recibo mi salario de forma puntual	1	2	3	4	5
3	Se han realizado ascensos en la organización	1	2	3	4	5
4	Se consideran los ascensos de acuerdo a la efectividad, compromiso y responsabilidad	1	2	3	4	5
5	Mantengo un buen clima laboral con mis compañeros	1	2	3	4	5
6	Mantengo un buen clima laboral con mis superiores	1	2	3	4	5

7	La organización utiliza algún tipo de incentivos	1	2	3	4	5
8	Los incentivos recibidos son atractivos	1	2	3	4	5
<b>SUB CATEGORÌA MOTIVACIÓN INTRÍNSECA</b>						
9	Se me asignan metas y objetivos	1	2	3	4	5
10	Las metas y objetivos que me asignan, me generan motivación	1	2	3	4	5
11	Mi trabajo me produce curiosidad	1	2	3	4	5
12	Me siento satisfecho laboralmente	1	2	3	4	5
13	La organización demuestra interés por mi satisfacción laboral	1	2	3	4	5
14	Mi trabajo se alinea a mis intereses personales	1	2	3	4	5
15	Mi trabajo se alinea a mis intereses profesionales	1	2	3	4	5
<b>SUB CATEGORÌA CARACTERÍSTICAS PSICOLÓGICAS</b>						
16	Todas las áreas rinden cuentas para mayor transparencia en la organización	1	2	3	4	5
17	La organización se preocupa por motivar a sus colaboradores	1	2	3	4	5
18	Me siento capacitado para desarrollar mis funciones eficazmente	1	2	3	4	5
19	Mi personalidad se alinea a la cultura de la organización	1	2	3	4	5
20	Me resulta fácil sentirme motivado cuando lo necesito	1	2	3	4	5

Muchas gracias

## Anexo 4: Instrumento cualitativo

### Entrevista

Concepto de entrevista	Propuesta de mejora para elevar la motivación laboral	
Entrevistados		
<b>Colaborador (Entv.1)</b>	<b>Colaborador (Entv.2)</b>	<b>Colaborador (Entv.3)</b>
<b>Médico asistencial</b>	<b>Enfermera Asistencial</b>	<b>Personal Asistencial Técnico</b>

### Categoría problema:

Motivación Laboral
--------------------

### Guía de entrevista.

#### Datos principales:

Puesto o servicio donde se desempeña	Médico Asistencial
Apellidos y nombres	
Ficha de entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha y hora	
Medio de recopilación	Virtual

Nro	Indicadores de la entrevista	Preguntas de Entrevista
Sub. categoría Motivación extrínseca	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salario</li> <li>- Ascenso</li> <li>- Relaciones</li> <li>- Incentivos</li> </ul>	Se consideran los ascensos de acuerdo a la efectividad, compromiso y responsabilidad que realiza
		La organización contempla algún tipo de incentivos
		La comunicación con jefaturas es efectiva
Sub. categoría Motivación Intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desafío</li> <li>- Curiosidad</li> <li>- Satisfacción</li> <li>- Interés</li> </ul>	Brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional
		Su ambiente de trabajo es óptimo para desarrollar sus funciones de manera efectiva
		Siente que la organización se preocupa por el bienestar por sus colaboradores
Sub. categoría Características psicológicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción</li> <li>- Memoria</li> <li>- Personalidad</li> </ul>	Se siente motivado actualmente para desarrollar sus funciones asistenciales de manera efectiva

Observaciones

La entrevista se realizó de manera virtual a través de llamada telefónica.

P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
3	2	4	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	4
3	3	4	5	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5
5	3	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4
5	5	4	3	4	5	5	4	3	3	5	5	3	2	2	2	3	5	4
5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	3	5	5	3	4	4	5	5
3	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4
5	5	5	5	4	4	5	2	5	4	4	3	3	3	4	3	1	5	5
5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5
2	4	2	3	2	3	5	3	4	3	4	2	2	4	3	2	3	4	2
3	2	4	2	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	2	4
3	3	2	4	3	2	4	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2
2	3	2	3	2	1	4	4	3	2	3	2	1	2	2	1	2	3	2
3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4
4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
1	2	1	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1
2	3	3	2	4	4	4	3	2	2	2	4	2	4	2	4	2	3	3
3	4	4	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	4	4
2	4	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	3	4	3
2	3	3	2	2	1	1	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3
2	3	3	2	2	2	1	2	1	2	2	3	3	4	4	2	2	3	3
2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4	4	2	2	4	3	3
2	2	1	2	3	3	2	4	4	4	2	3	4	2	1	2	4	2	1
2	4	4	4	2	4	2	2	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4
2	2	2	4	2	4	4	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2
4	4	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	3
2	2	2	1	3	1	1	4	3	4	4	3	2	4	3	2	2	2	2
3	1	2	1	4	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	1	2
2	2	4	4	2	4	5	4	1	4	2	4	2	4	4	2	4	2	4
3	4	2	4	2	1	5	3	3	2	4	2	2	3	4	3	3	4	2
3	4	2	3	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	2
3	2	1	4	3	2	5	3	4	3	4	4	4	5	3	2	4	2	1
2	2	2	3	4	3	5	3	2	1	2	3	1	2	3	2	1	2	2
2	2	1	3	5	4	5	4	3	2	4	2	4	5	3	4	5	2	1
2	4	2	3	4	1	5	2	2	3	2	1	1	1	3	2	1	4	2
4	5	3	4	2	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	3
3	2	1	4	3	4	2	1	2	3	4	1	2	1	3	2	1	2	1
5	4	4	5	4	3	4	1	1	1	2	2	1	3	1	2	1	4	4
2	3	5	5	2	1	5	2	5	2	1	2	2	1	2	1	2	3	5

<b>Numero de encuestados</b>		50			
<b>Ítem</b>	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. ¿El salario es equivalente a las labores realizada?	0	16	8	18	8
2. ¿Recibo mi salario de forma puntual?	0	16	9	25	0
3. ¿Se han realizado ascensos en la organización?	8	16	1	25	0
4. ¿Se consideran los ascensos de acuerdo a la efectividad, compromiso y responsabilidad?	0	16	16	18	0
5. ¿Mantengo un buen clima laboral con mis compañeros?	0	8	0	34	8
6. ¿Mantengo un buen clima laboral con mis superiores?	8	16	1	25	0
7. ¿La organización utiliza algún tipo de incentivos?	11	19	3	16	1
8. ¿Los incentivos recibidos son atractivos?	0	8	3	39	0
9. ¿Se me asignan metas y objetivos?	0	16	8	26	0
10. ¿Las metas y objetivos que me asignan, me generan motivación?	8	25	8	9	0
11. ¿Mi trabajo me produce curiosidad?	0	24	1	17	8
12. ¿Me siento satisfecho laboralmente?	8	24	10	8	0
13. ¿Mi trabajo se alinea a mis intereses personales?	0	0	2	40	8
14. ¿Mi trabajo se alinea a mis intereses personales?	0	0	17	25	8
15. ¿Mi trabajo se alinea a mis intereses profesionales?	16	8	10	16	0
16. ¿Todas las áreas rinden cuentas para mayor transparencia en la organización?	0	16	18	16	0
17. ¿La organización se preocupa por motivar a sus colaboradores?	0	16	17	17	0
18. ¿Me siento capacitado para desarrollar mis funciones eficazmente?	0	7	17	25	1
19. ¿Mi personalidad se alinea a la cultura de la organización?	0	24	8	18	0
20. ¿Me resulta fácil sentirme motivado cuando lo necesito?	8	16	0	26	0

## Anexo 6: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental

### Entrevista

Concepto de entrevista	Propuesta de mejora para elevar la motivación laboral	
Entrevistados		
<b>Colaborador (Entv.1)</b>	<b>Colaborador (Entv.2)</b>	<b>Colaborador (Entv.3)</b>
<b>Médico asistencial</b>	<b>Enfermera Asistencial</b>	<b>Personal Asistencial Técnico</b>

### Categoría problema:

Motivación Laboral
--------------------

### Guía de entrevista.

#### Datos principales:

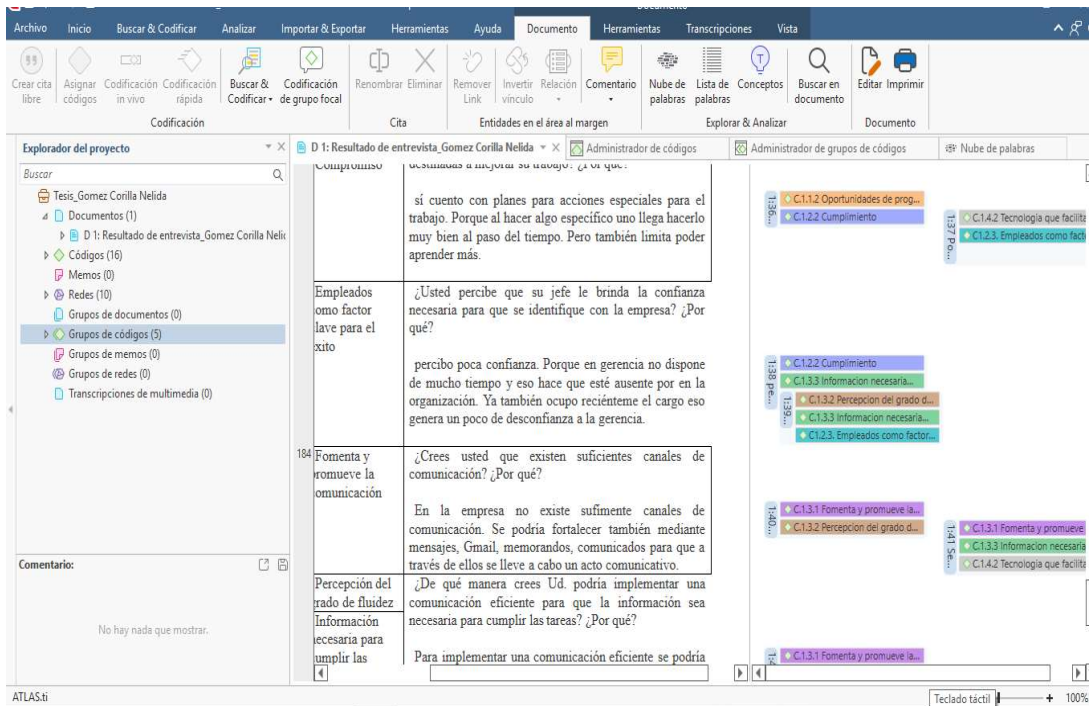
Puesto o servicio donde se desempeña	Médico Asistencial
Apellidos y nombres	
Ficha de entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha y hora	
Medio de recopilación	Virtual

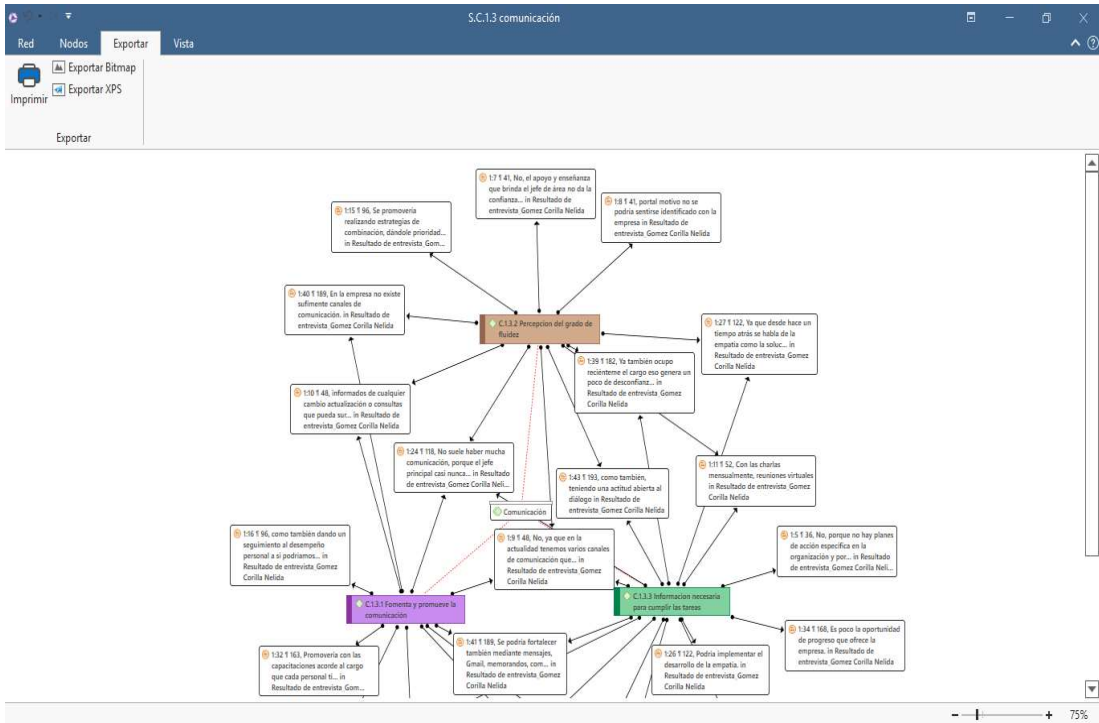
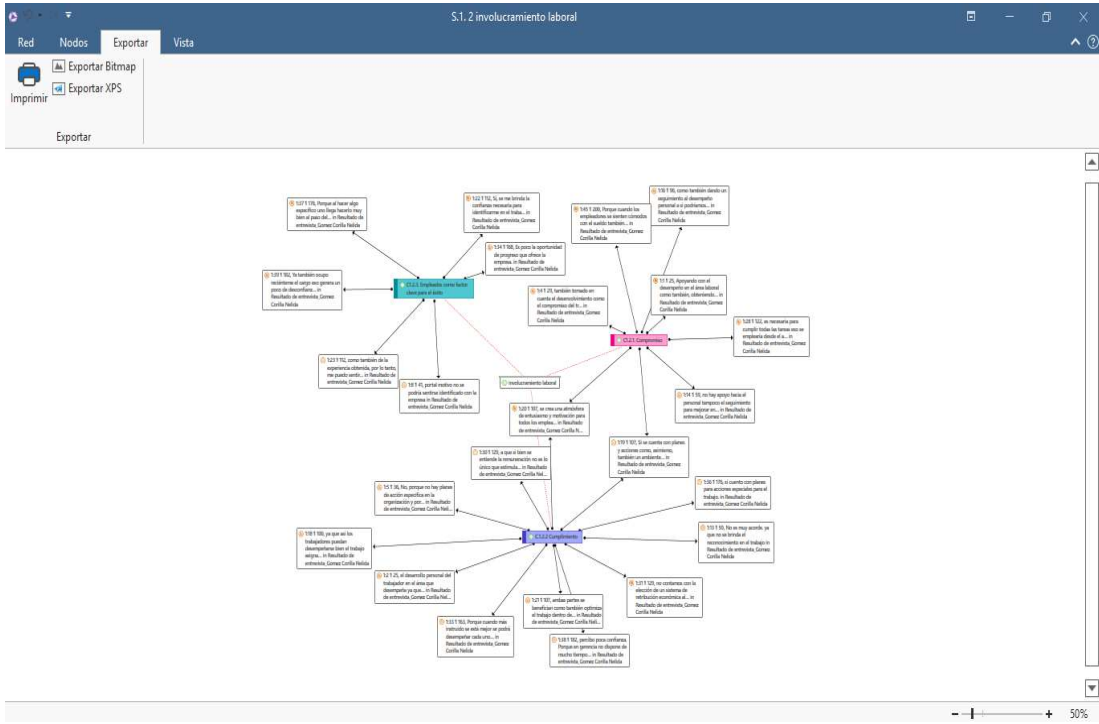
Nro	Indicadores de la entrevista	Preguntas de Entrevista
Sub. categoría Motivación extrínseca	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salario</li> <li>- Ascenso</li> <li>- Relaciones</li> <li>- Incentivos</li> </ul>	Se consideran los ascensos de acuerdo a la efectividad, compromiso y responsabilidad que realiza
		La organización contempla algún tipo de incentivos
		La comunicación con jefaturas es efectiva
Sub. categoría Motivación Intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desafío</li> <li>- Curiosidad</li> <li>- Satisfacción</li> <li>- Interés</li> </ul>	Brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional
		Su ambiente de trabajo es óptimo para desarrollar sus funciones de manera efectiva
		Siente que la organización se preocupa por el bienestar por sus colaboradores
Sub. categoría Características psicológicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción</li> <li>- Memoria</li> <li>- Personalidad</li> </ul>	Se siente motivado actualmente para desarrollar sus funciones asistenciales de manera efectiva

Observaciones

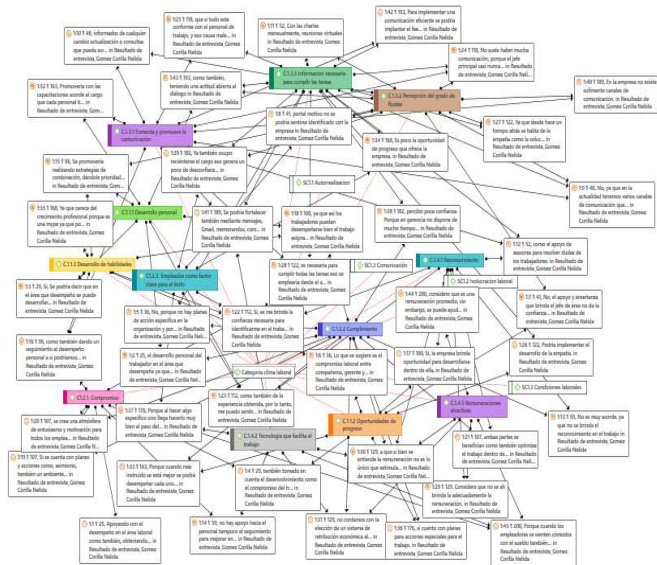
La entrevista se efectuó de manera virtual a través de un dispositivo móvil.

### Anexo 7: Pantallazo de Atlas. Ti









Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Nube de palabras Filtro

Búsqueda de texto Búsqueda de expresión regular Reconocimiento de entidades nombradas Análisis de sentimiento Nube de palabras Lista de Conceptos

Buscar & Codificar Text Analysis

Explorador del proyecto D 1: Resultado de entrevista\_Gomez Corilla Nelida Administrador de códigos Administrador de grupos de códigos Nube de palabras

Buscar

Documentos

Buscar documentos

Nombre

D1: Resultado de entrevi

Comentario:

No hay nada que mostrar.

Tipos: 277 Casos: 713 Razón: 0.388

grado ayudará alto logros progreso dentro apoyo embargo entrevista desarrollo factor feje poder entrevista desarrollo empleados todos área brinda jefe empresa ambas clave existen acción éxito también actitud empatía trabajo como tareas cumplir porque comunicación acciones mejorar información personal necesaria laboral dudas facilita habilitades cargo confianza acorde atractivas asignada aumentar

Tiempo: 100%

## Anexo 8: ficha de validación de la propuesta



**Universidad  
Norbert Wiener**

# CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

**Título de la investigación:** Propuesta de estrategia de modelo PILBSU para elevar la motivación laboral en una Beneficencia, Lima 2022

**Nombre de la propuesta:** Propuesta de estrategia para elevar la motivación en una Beneficencia, Lima 2022

Yo, Zeyla Casaverde Warthon identificado con DNI Nro. 23920500 Especialista en Economía Actualmente laboro en la Universidad Privada Norbert Wiener Ubicado en la av. Arequipa, Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

**Pertinencia:** La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

**Relevancia:** Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

**Construcción gramatical:** se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	DE	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.		X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.		X		X		X			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.		X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta - proyectiva		X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.		X		X		X			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática		X		X		X			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos		X		X		X			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades		X		X		X			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad		X		X		X			

<b>10</b>	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		X		X				
-----------	---	---	--	---	--	---	--	--	--	--

Y después de la revisión opino que:

1. La investigación es consistente en la propuesta de objetivos
2. La investigación es factible y tiene viabilidad
3. La investigación en su propuesta presenta estrategias para fortalecer los objetivos

Es todo cuanto informo;

  
\_\_\_\_\_

FICHA DE EVALUACION DE TESIS HOLÍSTICA	
Título de la Tesis	Propuesta de estrategia de modelo PILBSU para elevar la motivación laboral en una Beneficencia, Lima 2022
Datos del Estudiante	Abad Abad, Edil Milmer
Fecha de evaluación (dd/mm/aaaa):	28 de noviembre de 2022
Nombre del asesor temático:	Casaverde Wathon, Zeyla

PUNTUACIÓN	
1	La tesis NO cumple con los criterios establecidos.
2	La tesis requiere cambios mayores para cumplir requisitos (especificar los cambios sugeridos).
3	La tesis requiere cambios menores para cumplir requisitos (especificar los cambios sugeridos).
4	La tesis si cumple con los criterios para la sustentación.

### INVESTIGACIÓN HOLÍSTICA

Criterios	Puntaje	Comentarios Recomendaciones (obligatorios)	o
<b>1. TÍTULO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>El título es conciso e informativo del objetivo principal del escrito (max. 20 palabras)</li> <li>Cumple con identificar la categoría solución y problema.</li> </ul>	4		
<b>2. RESUMEN</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega información necesaria que oriente al lector a identificar de qué se trata la investigación.</li> <li>Incorpora los objetivos del estudio, metodología, resultados y conclusiones.</li> </ul>	4		
<b>3. INTRODUCCION</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega información sobre la problemática a nivel internacional y nacional.</li> <li>Describe el problema, objetivos de investigación, justificación y relevancia.</li> </ul>	4		
<b>4. MARCO TEÓRICO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conceptos coherentes y articulados con la metodología holística.</li> <li>Brinda conceptos de la categoría solución y problema (mínimo 4 hojas).</li> <li>Utiliza antecedentes internacionales y nacionales que guardan relación con el estudio.</li> </ul>	4		
<b>5. METODOLOGIA</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Describe el enfoque metodológico, el tipo, diseño, sintagma y métodos.</li> <li>Expone con claridad el procesamiento de la información y obtención de los datos.</li> <li>Especifica la forma en la que las herramientas han sido validadas y los resultados comprobados.</li> </ul>	4		
<b>6. RESULTADOS</b>			

<b>Criterios</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Comentarios Recomendaciones (obligatorios)</b>	<b>0</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega los resultados de manera organizada para la parte cuantitativa y cualitativa.</li> <li>La triangulación se alinea a los resultados cuantitativos, cualitativos y teorías.</li> <li>La propuesta está representada en 3 objetivos, claros y pertinentes para su realización.</li> </ul>	4		
<b>7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las conclusiones atienden y guardan relación con los objetivos del estudio.</li> <li>Entrega recomendaciones, discute, reflexiona sobre los resultados obtenidos.</li> </ul>	4		
<b>8. COHERENCIA GENERAL</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Correspondencia entre título, problema abordado, los objetivos, marco teórico, metodología, propuestas y conclusiones.</li> </ul>	4		
<b>9. APORTE</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Evidencia el aporte crítico del autor mediante sus propuestas de solución.</li> </ul>	4		
<b>10. MANEJO DE CITAS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Predominan fuentes actualizadas, de preferencia antigüedad 5 años.</li> <li>Existe un equilibrio entre la cantidad de citas y el aporte del autor</li> <li>Atiende las normas APA séptima edición.</li> </ul>	4		
<b>VALORACIÓN PROMEDIO (Sumatoria del puntaje/10)</b>	<b>4</b>		
<b>RECOMENDACIONES GENERALES</b>	Esta conforme para sustentar		

### DICTAMEN DE EVALUACIÓN TEMÁTICA

Marque la casilla correspondiente a su criterio de evaluación respecto al documento arbitrado.

<b>Recomendación</b>	<b>Marque con X</b>
Sustentar sin modificaciones	X
Sustentar con modificaciones sugeridas	
No sustentar	



-----  
Firma de asesor temático

## Anexo 9: Fichas de validación de la propuesta.

Nro.	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones
		Importancia y congruencia del ítem.					Ítem adecuado en forma y fondo.					Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría					Importancia y solidez del ítem.					
		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	
<b>Sub categoría 1: Motivación extrínseca</b>																						
		El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador.																				
		No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador.																				
		Es necesario incrementar los ítems.																				
		Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías y la categoría.																				
		La redacción del ítem no es clara/redundante.																				
		El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual.																				
		Es necesaria la modificación del ítem.																				
		El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.																				
		No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.																				
		Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.																				
		Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.																				
		Existe relación alta y exigida entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.																				
		La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y categoría.																				
		El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría.																				
		El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante.																				
		El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.																				
1	¿El salario es equivalente a las labores realizadas?					4					4					4					4	
2	¿Recibo mi salario de forma puntual?					4					4										4	
3	¿Se han realizado ascensos en la organización?					4					4										4	
4	¿Se consideran los ascensos de acuerdo a la efectividad, compromiso y responsabilidad?					4					4										4	
5	¿Mantengo un buen clima laboral con mis compañeros?					4					4										4	
6	¿Mantengo un buen clima laboral con mis superiores?					4					4										4	
7	¿ La organización utiliza algún tipo de incentivos?					4					4										4	
8	¿Los incentivos recibidos son atractivos?					4					4										4	
<b>Sub categoría 2: Motivación intrínseca</b>																						
9	¿Se me asignan metas y objetivos?					4					4										4	
10	¿ Las metas y objetivos que me asignan, me generan motivación?					4					4										4	
11	¿ Mi trabajo me produce curiosidad?					4					4										4	
12	¿Me siento satisfecho laboralmente?					4					4										4	
13	¿La organización demuestra interés por mi satisfacción laboral?					4					4										4	




**CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL DOCTOR, ENFERMERO, TÉCNICO ASISTENCIAL**

N°.	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia 1		Relevancia 2		Construcción gramatical 3		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cree usted que se consideran los ascensos de acuerdo a la efectividad, compromiso y responsabilidad que realiza? ¿por qué?	X		X		X			
2	¿Considera usted que organización contempla algún tipo de incentivos? ¿Explique?	X		X		X			
3	¿Considera usted que la comunicación con jefaturas es efectiva? ¿Por qué?	X		X		X			
4	¿Cree usted que la Beneficencia brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional? ¿Explique?	X		X		X			
5	¿Considera que su ambiente de trabajo es óptimo para desarrollar sus funciones de manera efectiva? ¿Por qué?	X		X		X			
6	¿Usted considera que la organización se preocupa por el bienestar por sus colaboradores? ¿Por qué?	X		X		X			
7	¿Cree usted sentirse motivado actualmente para desarrollar sus funciones asistenciales de manera efectiva? ¿Por qué?	X		X		X			

**DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica.**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [X]**      **Aplicable después de corregir []**      **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	David Flores Zafra	DNI N°	41541647
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	992040030
Años de experiencia	4	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Doctor en Administración	Lugar y fecha	28-11-2022
Metodólogo/ temático	Temático		

<sup>1</sup>**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

<sup>3</sup>**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.



Nro.	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones																																																																																																																																									
		Importancia y congruencia del ítem.					Ítem adecuado en forma y fondo.					Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría					Importancia y solidez del ítem.																																																																																																																																														
Sub categoría 1: Motivación Extrínseca		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.																																																																																																																																									
1	¿El salario es equivalente a las labores realizadas?	El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador. No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador. Es necesario incrementar los ítems. Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías y la categoría.				4					4					4																																																																																																																																															
2	¿Recibo mi salario de forma puntual?																					4																																																																																																																																									
3	¿Se han realizado ascensos en la organización?																																										4																																																																																																																				
4	¿Se consideran los ascensos de acuerdo a la efectividad, compromiso y responsabilidad?																																																															4																																																																																															
5	¿Mantengo un buen clima laboral con mis compañeros?																																																																																				4																																																																										
6	¿Mantengo un buen clima laboral con mis superiores?																																																																																																										4																																																				
7	¿ La organización utiliza algún tipo de incentivos?																																																																																																																																4																														
8	¿Los incentivos recibidos son atractivos?																																																																																																																																																						4								
Sub categoría 2: Motivación Intrínseca		4																																																																																																																																																													
9	¿Se me asignan metas y objetivos?																					4																																																																																																																																									
10	¿ Las metas y objetivos que me asignan, me generan motivación?																																										4																																																																																																																				
11	¿ Mi trabajo me produce curiosidad?																																																															4																																																																																															
12	¿Me siento satisfecho laboralmente?																																																																																				4																																																																										
13	¿La organización demuestra interés por mi satisfacción laboral?	4																																																																																																																																																													




**CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL DOCTOR, ENFERMERO, TÉCNICO ASISTENCIAL.**

N.º.	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia 1		Relevancia 2		Construcción gramatical 3		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cree usted que se consideran los ascensos de acuerdo a la efectividad, compromiso y responsabilidad que realiza? ¿por qué?	X		X		X			
2	¿Considera usted que organización contempla algún tipo de incentivos? ¿Explique?	X		X		X			
3	¿Considera usted que la comunicación con jefaturas es efectiva? ¿Por qué?	X		X		X			
4	¿Cree usted que la Beneficencia brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional? ¿Explique?	X		X		X			
5	¿Considera que su ambiente de trabajo es óptimo para desarrollar sus funciones de manera efectiva? ¿Por qué?	X		X		X			
6	¿Usted considera que la organización se preocupa por el bienestar por sus colaboradores? ¿Por qué?	X		X		X			
7	¿Cree usted sentirse motivado actualmente para desarrollar sus funciones asistenciales de manera efectiva? ¿Por qué?	X		X		X			

**DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si aplica

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Nombres y Apellidos	Zeyla Casaverde Wathon	DNIN°	23920500
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	985995009
Años de experiencia	11	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Magister en Gestión y Desarrollo		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	28-11-2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

<sup>3</sup>**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.


Nro.	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones
		Importancia y congruencia del ítem.					Ítem adecuado en forma y fondo.					Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría					Importancia y solidez del ítem.					
Sub categoría 1: Motivación Extrínseca		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.
1	¿El salario es equivalente a las labores realizadas?	El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador. No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador. Es necesario incrementar los ítems.	4	4	4	4	La redacción del ítem no es clara/redundante.	4	4	4	No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.	4	4	4	4	4	La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y categoría.	4	4	4	4	
2	¿Recibo mi salario de forma puntual?																					
3	¿Se han realizado ascensos en la organización?																					
4	¿Se consideran los ascensos de acuerdo a la efectividad, compromiso y responsabilidad?																					
5	¿Mantengo un buen clima laboral con mis compañeros?																					
6	¿Mantengo un buen clima laboral con mis superiores?																					
7	¿La organización utiliza algún tipo de incentivos?																					
8	¿Los incentivos recibidos son atractivos?																					
Sub categoría 2: Motivación Intrínseca		El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría. El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante. El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.	4	4	4	4	Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías y la categoría.	4	4	4	Es necesaria la modificación del ítem. El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	¿Se me asignan metas y objetivos?																					
10	¿Las metas y objetivos que me asignan, me generan motivación?																					
11	¿Mi trabajo me produce curiosidad?																					
12	¿Me siento satisfecho laboralmente?																					
13	¿La organización demuestra interés por mi satisfacción laboral?																					

14	¿Mi trabajo se alinea a mis intereses personales?					4										4	
15	¿Mi trabajo se alinea a mis intereses profesionales?					4										4	
<b>Sub categoría 3: Características psicológicas</b>																	Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.
16	¿Todas las áreas rinden cuentas para mayor transparencia en la organización?					4										4	
17	¿La organización se preocupa por motivar a sus colaboradores?					4										4	
18	¿Me siento capacitado para desarrollar mis funciones eficazmente?					4										4	
19	¿Mi personalidad se alinea a la cultura de la organización?					4										4	
20	¿Me resulta fácil sentirme motivado cuando lo necesito?					4										4	

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica.**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Nombres y Apellidos	Ronald J. Alarcón Anco	DNI N°	30963512
Condición en la universidad	Docente universitario	Teléfono / Celular	974786648
Años de experiencia	18 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Dr. Administración		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	28-11-2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

<sup>3</sup>**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.


**CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL DOCTOR, ENFERMERO, TÉCNICO ASISTENCIAL.**

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia 1		Relevancia 2		Construcción gramatical 3		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cree usted que se consideran los ascensos de acuerdo a la efectividad, compromiso y responsabilidad que realiza? ¿por qué?	X		X		X			
2	¿Considera usted que organización contempla algún tipo de incentivos? ¿Explique?	X		X		X			
3	¿Considera usted que la comunicación con jefaturas es efectiva? ¿Por qué?	X		X		X			
4	¿Cree usted que la Beneficencia brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional? ¿Explique?	X		X		X			
5	¿Considera que su ambiente de trabajo es óptimo para desarrollar sus funciones de manera efectiva? ¿Por qué?	X		X		X			
6	¿Usted considera que la organización se preocupa por el bienestar por sus colaboradores? ¿Por qué?	X		X		X			
7	¿Cree usted sentirse motivado actualmente para desarrollar sus funciones asistenciales de manera efectiva? ¿Por qué?	X		X		X			

**DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si aplica

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Nombres y Apellidos	Ronald J. Alarcón Anco	DNI N°	30963512
Condición en la universidad	Docente universitario	Teléfono / Celular	974786648
Años de experiencia	18 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Dr. Administración		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	28-11-2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

<sup>3</sup>**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

Nro.	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones																					
		Importancia y congruencia del ítem.					Ítem adecuado en forma y fondo.					Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría					Importancia y solidez del ítem.																										
		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.																						
<b>Sub categoría 1: Motivación Extrínseca</b>																						El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador. No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador. Es necesario incrementar los ítems. Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías y la categoría.																					Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.
1	¿El salario es equivalente a las labores realizada?																																										
2	¿Recibo mi salario de forma puntual?																																										
3	¿Se han realizado ascensos en la organización?																																										
4	¿Se consideran los ascensos de acuerdo a la efectividad, compromiso y responsabilidad?																																										
5	¿Mantengo un buen clima laboral con mis compañeros?																																										
6	¿Mantengo un buen clima laboral con mis superiores?																																										
7	¿ La organización utiliza algún tipo de incentivos?																																										
8	¿Los incentivos recibidos son atractivos?																																										
<b>Sub categoría 2: Motivación Intrínseca</b>																						La redacción del ítem no es clara/redundante. El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual. Es necesaria la modificación del ítem. El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.																					
9	¿Se me asignan metas y objetivos?																																										
10	¿ Las metas y objetivos que me asignan, me generan motivación?																																										
11	¿ Mi trabajo me produce curiosidad?																																										
12	¿Me siento satisfecho laboralmente?																																										
13	¿La organización demuestra interés por mi satisfacción laboral?																																										
El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante. El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.																																											






**CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL DOCTOR, ENFERMERO, TÉCNICO ASISTENCIAL.**

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia 1		Relevancia 2		Construcción gramatical 3		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cree usted que se consideran los ascensos de acuerdo a la efectividad, compromiso y responsabilidad que realiza? ¿por qué?	X		X		X			
2	¿Considera usted que organización contempla algún tipo de incentivos? ¿Explique?	X		X		X			
3	¿Considera usted que la comunicación con jefaturas es efectiva? ¿Por qué?	X		X		X			
4	¿Cree usted que la Beneficencia brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional? ¿Explique?	X		X		X			
5	¿Considera que su ambiente de trabajo es óptimo para desarrollar sus funciones de manera efectiva? ¿Por qué?	X		X		X			
6	¿Usted considera que la organización se preocupa por el bienestar por sus colaboradores? ¿Por qué?	X		X		X			
7	¿Cree usted sentirse motivado actualmente para desarrollar sus funciones asistenciales de manera efectiva? ¿Por qué?	X		X		X			

**DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si aplica

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Nombres y Apellidos	AQUINO SANTOS CESAR GUSTAVO	DNI N°	10427749
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	965705661
Años de experiencia	10 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	28-11-2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

<sup>3</sup>**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría

Nro.	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones																		
		Importancia y congruencia del ítem.					Ítem adecuado en forma y fondo.					Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría					Importancia y solidez del ítem.																							
Sub categoría 1: Motivación Extrínseca		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.																		
1	¿El salario es equivalente a las labores realizada?	<p>El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador. No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador. Es necesario incrementar los ítems. Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías y la categoría. La redacción del ítem no es clara/redundante. El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual. Es necesaria la modificación del ítem. El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado. No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe relación alta y exigida entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y categoría. El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante. El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.</p>																					4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	¿Recibo mi salario de forma puntual?																					4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	¿Se han realizado ascensos en la organización?																					4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	¿Se consideran los ascensos de acuerdo a la efectividad, compromiso y responsabilidad?																					4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	¿Mantengo un buen clima laboral con mis compañeros?																					4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	¿Mantengo un buen clima laboral con mis superiores?																					4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	¿ La organización utiliza algún tipo de incentivos?																					4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	¿Los incentivos recibidos son atractivos?																					4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sub categoría 2: Motivación Intrínseca																																								
9	¿Se me asignan metas y objetivos?	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4																			
10	¿ Las metas y objetivos que me asignan, me generan motivación?	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4																			
11	¿ Mi trabajo me produce curiosidad?	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4																			
12	¿Me siento satisfecho laboralmente?	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4																			
13	¿La organización demuestra interés por mi satisfacción laboral?	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4																			




**CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL DOCTOR, ENFERMERO, TÉCNICO ASISTENCIAL.**

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia 1		Relevancia 2		Construcción gramatical 3		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cree usted que se consideran los ascensos de acuerdo a la efectividad, compromiso y responsabilidad que realiza? ¿por qué?	X		X		X			
2	¿Considera usted que organización contempla algún tipo de incentivos? ¿Explique?	X		X		X			
3	¿Considera usted que la comunicación con jefaturas es efectiva? ¿Por qué?	X		X		X			
4	¿Cree usted que la Beneficencia brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional? ¿Explique?	X		X		X			
5	¿Considera que su ambiente de trabajo es óptimo para desarrollar sus funciones de manera efectiva? ¿Por qué?	X		X		X			
6	¿Usted considera que la organización se preocupa por el bienestar por sus colaboradores? ¿Por qué?	X		X		X			
7	¿Cree usted sentirse motivado actualmente para desarrollar sus funciones asistenciales de manera efectiva? ¿Por qué?	X		X		X			

**DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si aplica

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Nombres y Apellidos	Pietro Pablo Guissepí Dondero Cassano	DNIN°	43571188
Condición en la universidad	Docente tiempo completo	Teléfono / Celular	996993863
Años de experiencia	22 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Doctor en administración		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	28-11-2022

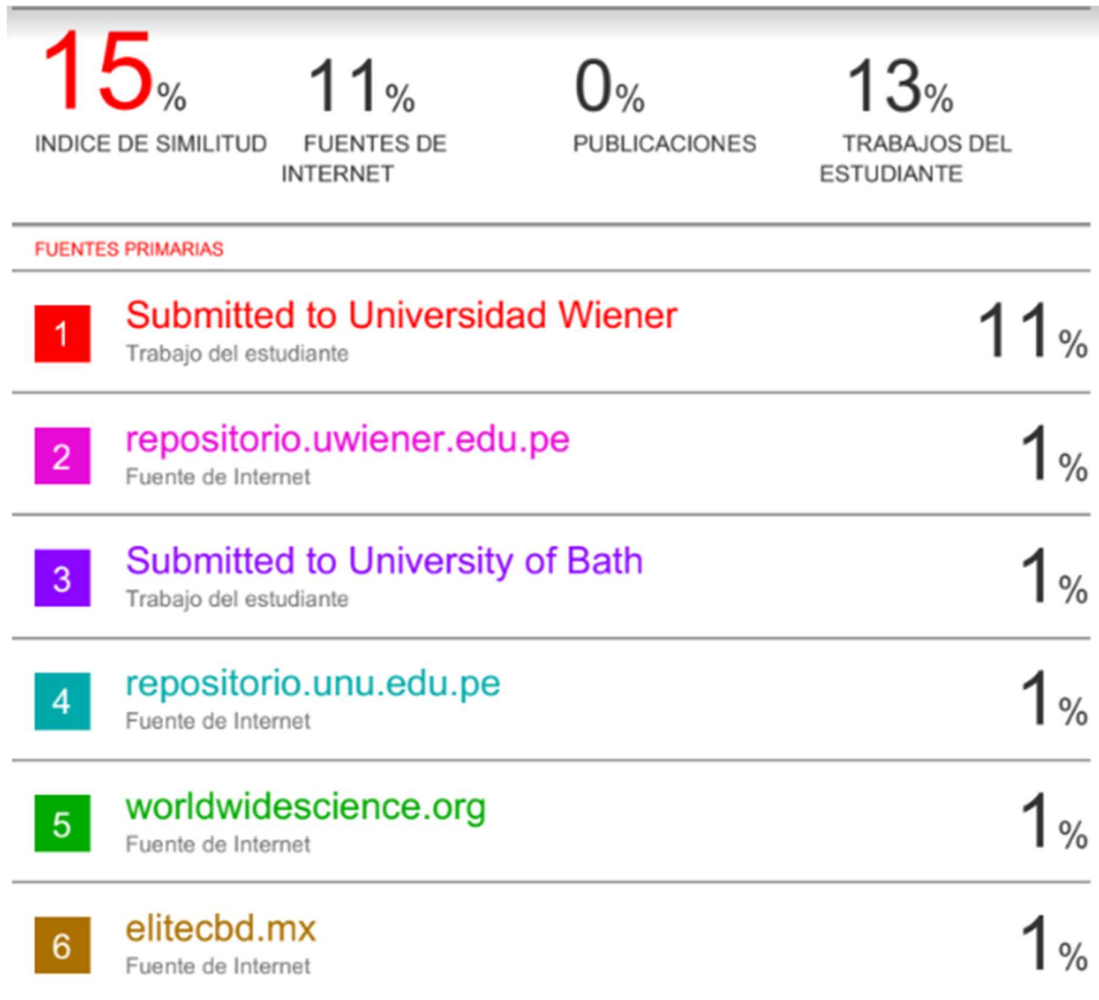
<sup>1</sup>**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

<sup>3</sup>**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

## Anexo 10: Pantallazo de Turnitin



## Anexo 11: Matrices de trabajo

### Matriz 1. Fuentes de información para el problema a nivel internacional

Problema de investigación a nivel internacional					
Informe mundial 1		Informe mundial 2		Informe mundial 3	
<b>Palabras claves del informe</b>	Desmotivación, organización, clima laboral	<b>Palabras claves del informe</b>	Bienestar, trabajadores desmotivados, rentabilidad.	<b>Palabras claves del informe</b>	Ineficiencia, factores motivacionales, incentivos.
<b>Título del informe</b>	Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional	<b>Título del informe</b>	It's official: happy employees mean healthy firms	<b>Título del informe</b>	Incentivos para los profesionales de atención de salud
Los colaboradores con un alto nivel de motivación generan mejores resultados para las organizaciones, al mismo tiempo, se produce un sentido de pertenencia y lealtad hacia su trabajo e institución a la que pertenecen. Esta dualidad demuestra que, si se maneja correctamente la motivación laboral, pueden beneficiarse tanto las organizaciones como las personas que la integran. Por este motivo, resulta relevante poner atención a las necesidades de los trabajadores, en particular, sobre el clima laboral y las relaciones interpersonales. Motivar de forma efectiva a los empleados, se ha convertido en un reto para muchas empresas, dado que, esto guarda una cercana relación con el ambiente de trabajo y el logro de objetivos organizacionales (Peña y Villón, 2018).		La relevancia e influencia del factor motivacional en las organizaciones, no suscita ninguna discrepancia, pues en una reciente publicación del Foro Económico Mundial, se recopilan 339 estudios independientes de 73 países para llevar a cabo un macro análisis, donde, no solo se evidencia una clara correlación a nivel mundial entre el bienestar y desempeño laboral, sino también se demuestra que positivamente aquellas empresas con trabajadores felices transformaban y elevaban la productividad de las mismas; no obstante, contrariamente en aquellas empresas (con trabajadores desmotivados) se evidencia la deslealtad y un incremento de la rotación de personal, acompañada de una disminución de su rentabilidad (WEF, 2019).		La Organización Mundial de la Salud, en su informe sobre los recursos humanos para la salud, evidenció un estado crítico sobre escasez de profesionales en más de 57 países, además, sostenían un grado de ineficiencia en sus sistemas de salud que finalmente condujeron a una situación de fallas organizacionales por deficiencias estructurales. La OMS informó que tal condición mundial se debía (entre diversas causas) a factores motivacionales, de manera que, muchos de aquellos países se vieron en la obligación de ejecutar medidas urgentes de incentivos económicos, así como no económicos, con el fin de revertir y afectar positivamente en la retención del personal de salud (OMS, 2018).	

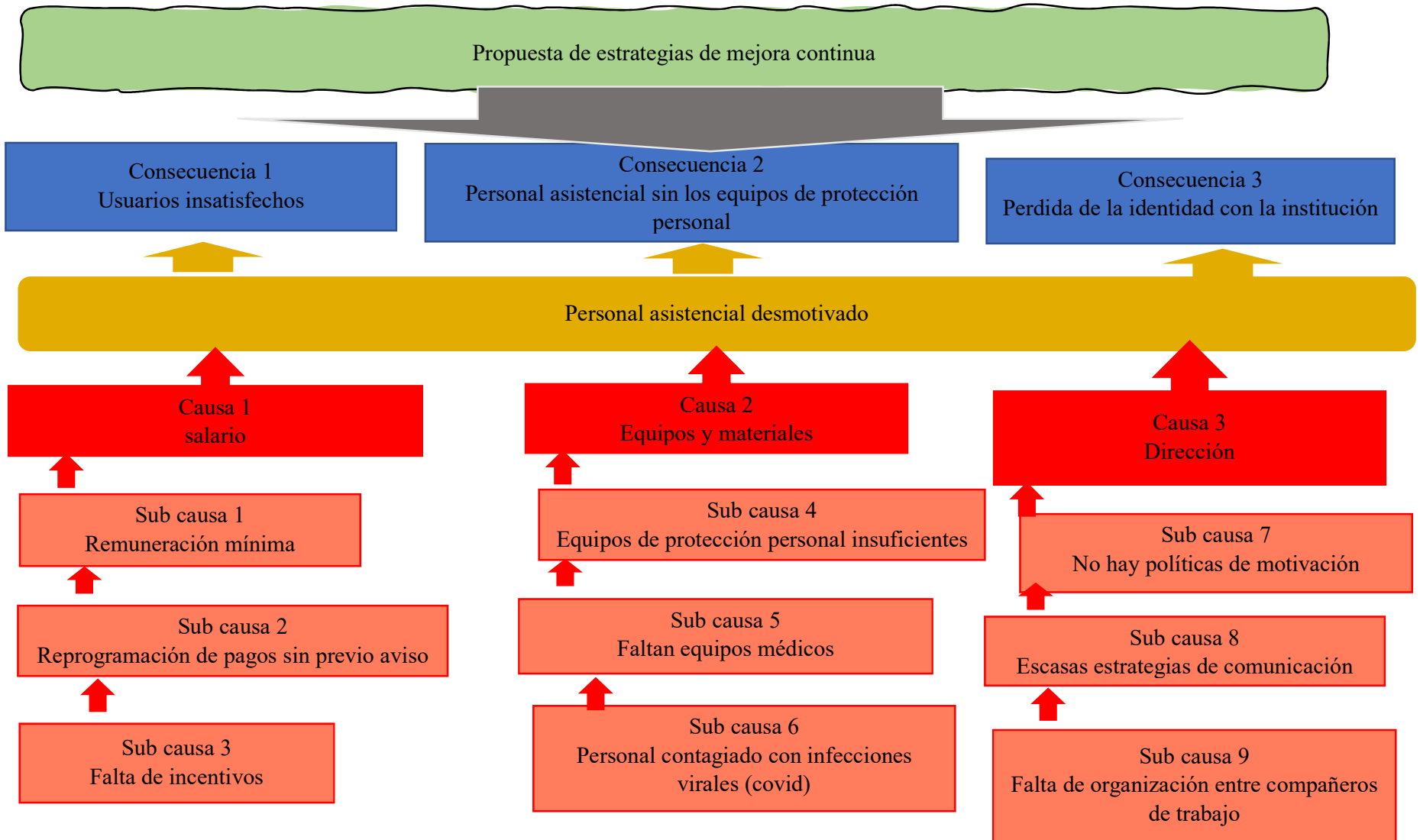
<b>Evidencia del registro en Ms Word</b>	Peña Rivas, H. C., & Villón Perero, S. G. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el éxito organizacional. Revista Scientific, 3(7), 177–192. <a href="https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192">https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192</a>	Foro Económico Mundial. (2019). It 's official: happy employees mean healthy firms. Ginebra. Obtenido de <a href="https://www.weforum.org/agenda/2019/07/happy-employees-and-their-impact-on-firm-performance">https://www.weforum.org/agenda/2019/07/happy-employees-and-their-impact-on-firm-performance</a>	Organización Mundial de la Salud. (2018). <i>Incentivos para los profesionales de atención de salud</i> . Ginebra, Suiza. Obtenido de <a href="https://www.who.int/workforcealliance/knowledge/toolkit/38_3.pdf">https://www.who.int/workforcealliance/knowledge/toolkit/38_3.pdf</a>
--	---	--	---

## Matriz 2. Fuentes de información para el problema a nivel nacional

Problema de investigación a nivel nacional					
Informe nacional 1		Informe nacional 2		Informe nacional 3	
<b>Palabras claves del informe</b>	Desempeño, Baja motivación, Colaboradores.	<b>Palabras claves del informe</b>	Calidad de empleo, Bienestar, Jóvenes.	<b>Palabras claves del informe</b>	Trabajo, Ambiente laboral, Salario emocional.
<b>Título del informe</b>	Motivación laboral: entre lo que dice y hace el líder	<b>Título del informe</b>	Red de observatorios socioeconómicos laborales	<b>Título del informe</b>	Día del Trabajo: 7 de cada 10 ejecutivos peruanos dejaría su trabajo por uno que le haga feliz
Son diversos los factores que están detrás del desempeño organizacional entre ellos se resalta en gran medida la labor del líder por motivar a su equipo. Así también, una investigación llevada a cabo por la consultora PwC en el Perú, reveló que nuestro país se encuentra entre los puestos con más alta rotación de personal, presentando una tasa del veinte por ciento de rotación, frente a otros países con menor tasa, a nivel de América Latina. Además, se descubrió que una de las causas fundamentales de este grave problema organizacional, era la poca o nula motivación en la que se encontraban los colaboradores, sin duda, esto terminaría repercutiendo en el funcionamiento de las organizaciones y finalmente en la rentabilidad de estas (El Peruano, 2019).		En el Perú, el empleo informal, los ingresos debajo del promedio y la calidad de empleo siguen siendo una preocupación muy grande, pues según el Ministerio de trabajo los jóvenes, en su mayoría, ocupan trabajos que bien podrían catalogarse como de “mala calidad”. Por ejemplo, en la región selva se registró niveles altos, cerca al 70 %, de inadecuación ocupacional en personas con educación superior; bajo ese contexto es difícil concebir a la motivación laboral como una característica de nuestra sociedad. En este sentido, esta publicación técnica entiende por calidad de empleo, como el conjunto de factores laborales que influyen en el bienestar social, psíquico y económico de los colaboradores (Mintra, 2019).		De manera similar, un estudio llevado a cabo en diferentes empresas, por la consultora Ronald Carreer Services Group en el Perú, mostró que el 74 % de ejecutivos (de mando medio y alto) cambiaría de trabajo por uno que realmente le haga feliz; también, se encontró que el motivo principal detrás de esta condición vendría a ser el ambiente laboral. Es importante agregar, que casi 1/3 de los encuestados concordó en que el clima laboral, la filosofía empresarial y el bajo reconocimiento que la empresa le otorgaba a sus logros, eran factores que también sumaban en contra. Finalmente, un 37 % de encuestados valoraba más contar con mayores beneficios y un mayor sueldo, en tanto que otro 33 % manifestó que lo más importante era el salario emocional (Gestión, 2018).	
<b>Evidencia del registro en Ms Word</b>	Diario oficial El Peruano. (2019). <i>Motivación laboral: entre lo que dice y hace el líder</i> . Lima. Obtenido de <a href="https://www.elperuano.pe/noticia-motivacion-laboral-entre-que-dice-y-hace-lider-87239.aspx">https://www.elperuano.pe/noticia-motivacion-laboral-entre-que-dice-y-hace-lider-87239.aspx</a>	Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo. (2019). <i>Red de observatorios socioeconómicos laborales</i> . Lima: Dirección de investigación socio económico laboral. Obtenido de <a href="https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/373884/Bolet_n_Laboral_1_N%C3%BC%C3%AF_02-2019.pdf">https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/373884/Bolet_n_Laboral_1_N%C3%BC%C3%AF_02-2019.pdf</a>		Gestión. (1 de mayo de 2018). <i>Día del Trabajo: 7 de cada 10 ejecutivos peruanos dejaría su trabajo por uno que le haga feliz</i> . Diario Gestión. Obtenido de <a href="https://gestion.pe/fotogalerias/dia-7-10-ejecutivos-peruanos-dejaria-le-haga-feliz-232552-noticia/?ref=gesr">https://gestion.pe/fotogalerias/dia-7-10-ejecutivos-peruanos-dejaria-le-haga-feliz-232552-noticia/?ref=gesr</a>	



### Matriz 1. Árbol de problemas a nivel local – organización



#### Matriz 4. Matriz de problema a nivel local

Causa	Sub causa	¿Porqué?	Problema general
			Motivación laboral
Salario	Remuneración	La remuneración se considera mínima por no equivaler a la labor realizada.	En la organización, se encuentran 3 ejes principales respecto a todos los problemas que están afectando la motivación laboral en una beneficencia. El primer eje de causa, radica en el salario, encontrando el problema de la baja remuneración y las impuntualidades en el pago, en algunas ocasiones. Como segunda causa principal encontramos que los equipos y materiales de trabajo dificultan que el colaborador se sienta seguro. En algunas ocasiones, con una cantidad del equipo de protección personal insuficiente para algunos trabajadores, y en otras, usando un equipo incompleto, incapaz de brindar una protección integral en el colaborador. En tercer lugar, se observa que la dirección no ha implementado políticas de motivación en la beneficencia, tanto para evaluar el estado motivacional, como para brindar charlas o estímulos, además, existen problemas sobre comunicación interna, e incluso algunos problemas respecto a chismes o grupos cerrados; para culminar, existen algunos procesos organizacionales que están poco claros para los colaboradores, dejando un campo amplio de incertidumbre respecto a ciertas decisiones importantes, que luego son consideradas como errores.
		No se cuenta con presupuesto por algunos periodos de tiempo.	
	Pago retrasado	Cambio de la programación de pagos.	
		El pago se realiza con tardanza, generando desmotivación.	
	Incentivos	No hay políticas para dar incentivos a los trabajadores.	
		El trabajador nunca recibe beneficios adicionales.	
Equipo y materiales	Equipo de protección personal	El equipo de protección personal es inadecuado, incluso en esta época de pandemia.	
		El equipo de protección personal es limitado.	
	Tecnología	No existe un programa para registrar y manejar documentos.	
		Los dispositivos de control de salud están desactualizados.	
Dirección	Políticas de motivación	La organización no prioriza en generar motivación.	
		No existe reconocimiento por logros personales.	
	Diseño de comunicaciones	No existe un canal de comunicación adecuado.	
		No existen reuniones periódicas.	
	Procesos	No se promueve un claro procedimiento de las labores.	
		No existe retroalimentación de las labores del personal.	

## Matriz 5. Antecedentes

Datos del antecedente internacional 1:			
Título	La satisfacción laboral de los trabajadores sociales en La Rioja de acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg	Metodología	
Autor	Carmen Sabater Fernández, Daniel de Armas Bravo y Pablo Cabezas Medina	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Rioja – España	Tipo	
Año	2018		
Objetivo	Analizar el clima laboral de los trabajadores sociales de La Rioja de acuerdo con la teoría bifactorial de la motivación laboral de Herzberg.	Diseño	
Resultados	La entrevista muestra un nivel medio- alto de satisfacción laboral y motivación de los servidores públicos de La Rioja. Según el modelo, el valor medio proviene de un conjunto de variables externas e internas en función del estímulo. La ausencia de factores externos generaba desmotivación, con lo que el empleado no estaba satisfecho. Podemos argumentar que existe una sobreestimación de estos factores motivacionales que afectan un buen lugar de trabajo. Uno de los factores que ha contribuido a la disminución de la motivación es la falta de oportunidades de crecimiento.	Método	
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	Trabajadores sociales
Conclusiones	Según aporte de Herzberg, los colaboradores de La Rioja muestran un superior nivel de satisfacción por los factores motivacionales que de insatisfacción con los factores higiénicos. En general, podemos señalar que los servidores públicos de la Comunidad Autónoma de La Rioja, donde las investigaciones muestran una mayor satisfacción con factores internos al colaborador relacionados con la satisfacción laboral que con factores de higiene o externos relacionados con la organización.	Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	Guía de entrevista
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Sabater et al. (2018) encontraron un nivel alto y medio con relación al estado de la motivación y la satisfacción laboral, en trabajadores sociales. Debido a los cambios sociales (salud, pobreza, educación), se generan también drásticas exigencias para los trabajadores sociales, de ahí la importancia de cuidar y mejorar su motivación. Un factor destacado con gran influencia en la motivación en este estudio fue, la oportunidad de promoción en su centro de labor. En general, los trabajadores sociales presentaban un nivel alto de satisfacción debido a factores motivacionales, y un menor grado de insatisfacción debido a los factores higiénicos, o la empresa. Dicho hallazgo, pone de relieve la importancia del factor de “oportunidad de promoción” en este tipo de organizaciones sociales; será una tarea oportuna descubrir si este patrón se repite también en la beneficencia peruana y por supuesto, descubrir el porqué.		

Referencia	Sabater, C., Bravo, D., & Cabezas, P. (2019). La satisfacción laboral de los trabajadores sociales en La Rioja de acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg. <i>Cuadernos de Trabajo Social</i> , 32(2), 397-405. doi:10.5209/cuts.58635
------------	--

Datos del antecedente internacional 2:			
Título	Motivación laboral en una empresa de servicios de Lima, Perú	Metodología	
Autor	Fernando Nolazco	Enfoque	Mixto
Lugar:	Ecuador	Tipo	
Año	2021		
Objetivo	Diagnosticar el nivel motivación laboral para el íntegro de trabajadores que actualmente se desempeñan en la empresa de servicios	Diseño	
Resultados	En la investigación como resultado de la empresa se encontró que el nivel de motivación de los empleados está condicionado unos de otros. En cuanto a recompensas y reconocimientos, se sienten más limitados, así como con otros bonos motivacionales de salario, oportunidades de crecimiento profesional, participación en la toma de decisiones, motivación de aprendizaje y condiciones organizacionales. Además de esto, están cada vez menos motivados por la independencia y la libertad de acción.	Método	Deductivo - inductivo
		Población	30 empleados
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	Los empleados tienen un rol y están muy influenciados por lo que han hecho y por sus logros que han alcanzado, la cooperación y colaboración entre las áreas, el espíritu de confianza, la preocupación del director por sus vidas, las relaciones entre ellos y la marca, y como factores determinantes algunas características que se identificaron son. La flexibilidad del sistema, la formación, la apertura a nuevas formas de solución de problemas, la participación e integración, las oportunidades de desarrollo profesional, entre otros.	Técnicas	Entrevista y encuesta
		Instrumentos	Guía de entrevista y cuestionario
		Método de análisis de datos	Estadística y triangulación

Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Nolazco (2021) Concluyó que los trabajadores se encontraban desmotivado en términos de reconocimientos, recompensas, bonos de incentivos, pero sí en términos de salario y autonomía. Asimismo, de mostraron de manera positiva para promover la unidad entre departamentos; la relación con los propietarios, el valor a la marca y la interrelación con colegas que crean un ambiente de seguridad y confianza. Los factores más importantes por parte de organización son; lo flexible del horario laboral, la integración, el progreso de la investigación y la apertura a nuevas formas de resolver problemas..
Referencia	Nolazco, F., Bustamante, E., Moreno, R., & Carhuancho, I. (2021). Motivación laboral en una empresa de servicios de Lima, Perú. INNOVA Research Journal, 162-176. Obtenido de <a href="https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1455">https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1455</a>

Datos del antecedente internacional 3:			
Título	How do contextual factors influence quality and safety work in the Norwegian home care and nursing home settings? A qualitative study about managers' experiences	Metodología	
Autor	Eline Ree, Terese Johannessen y Siri Wiig	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Noruega	Tipo	
Año	2019		
Objetivo	Analizar cómo estos factores motivacionales influyen en los esfuerzos de mejora continua de los administradores en su trabajo diario de calidad y seguridad.	Diseño	
Resultados	La delegación de responsabilidad entre los empleados ayudó a crear compromiso, mejoró la competencia y aseguró que los nuevos conocimientos llegaran a todos los empleados. Las directrices y demandas externas les ayudaron a los gerentes a sistematizar su trabajo y explicar la necesidad de un trabajo de calidad y seguridad. Los participantes mencionaron que la delegación de roles y responsabilidades a los empleados es importante para generar motivación, compromiso y una mejor competencia en el trabajo. El sector de la salud está en constante presión de tiempo y recursos limitados, por ello cobra mayor importancia la necesidad de controlar los factores contextuales.	Método	
		Población	
		Muestra	5
		Unidades informantes	Administradores de residencia de ancianos
Conclusiones		Técnicas	Entrevista semi estructurada

	<p>Numerosos factores contextuales influyen en los gerentes al determinar el margen de maniobra que tienen en el trabajo de calidad y seguridad, como restricciones presupuestarias y definir la competencia, las redes y la regulación de atención primaria en hogares de ancianos. La importancia de las capacidades de los gerentes para cambiar, negociar o actuar en su contexto también asegura la motivación y el intercambio de conocimientos entre el personal.</p>	Instrumentos	Guía de entrevista
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Ree e al. (2019), mediante entrevistas a gerentes de casas hogares para ancianos, hallaron que otorgar responsabilidades y delegar roles era importante para producir motivación en los empleados, pues esto acarrea un mayor compromiso y a su vez, mayor competencia en el desempeño de las funciones. Esto fue importante en el sector salud donde se trabaja bajo presión, tanto por el tiempo como por recursos finitos. Se concluyó que las capacidades gerenciales para mejorar, cambiar o negociar el contexto laboral, sería clave, para asegurar la motivación de los trabajadores en las casas hogares para ancianos en Noruega. Este antecedente se relaciona con el presente trabajo de investigación en curso, pues al estudiar la motivación en los trabajadores encontró una de las causas y repercusiones del estado motivacional.</p>		
Referencia	<p>Ree, E., Johannessen, T., &amp; Wiig, S. (2019). How do contextual factors influence quality and safety work in the Norwegian home care and nursing home settings? A qualitative study about managers' experiences. <i>BMJ Open</i>, 9(7), 1-8. doi:10.1136/bmjopen-2018-025197</p>		

Datos del antecedente internacional 4:			
Título	Motivación y rendimiento laboral en instituciones del sector salud de Colombia	Metodología	
Autor	Mildred Burgos	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Colombia	Tipo	básico
Año	2018		
Objetivo	Determinar la relación entre la motivación y el rendimiento laboral de las Instituciones del sector salud en Colombia, según las teorías expuestas por Chiavenato (2012), Koontz y Wehrich (2004), Colunga (2007), Robbins (2004), Quintero et al (2008).	Diseño	De campo, no experimental
Resultados	Los resultados muestran que el desempeño de los grupos de trabajo no es suficiente para alcanzar las metas, según la influencia de los grupos de trabajo en los centros de salud de Colombia, la cual es moderada en comparación con la efectividad, fortaleza y en relación a las acciones de metas organizacionales. Finalmente, los resultados obtenidos utilizando el coeficiente de Pearson confirman la relación entre	Método	
		Población	
		Muestra	20

	ambas variables, evidenciaron que existe una relación positiva en promedio, indicando una relación moderada entre las variables.	Unidades informantes	Gerentes, Coordinadores de RRHH, Auxiliares y Coordinadores Médicos
Conclusiones	Se concluye que cuando mayor sea el impacto en las organizaciones sanitarias estudiadas, mayor será el nivel de actividad de los grupos de trabajo. En cuanto a la motivación de los grupos de trabajo en los centros de salud de Colombia, se concluye que los grupos de trabajo muestran una moderada motivación al logro, el poder y afiliación para cumplir con los objetivos de la organización.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Burgos (2018), mediante encuestas a gerentes, médicos y personal auxiliar de salud en 4 instituciones, encontró que la motivación laboral de los equipos en el sector salud de Colombia era moderada respecto a poder, afiliación y logro con la finalidad de lograr los objetivos de la organización. Esto quiere decir, el personal de salud en Colombia posee un nivel regular de motivación que les permite llevar a cabo esfuerzos que harán posible el logro de objetivos organizacionales. Además, se demostró también que mientras mayor fuese el nivel de motivación en este tipo de organizaciones mayor sería el rendimiento del personal. El antecedente internacional 4 coincide con las mismas unidades de análisis, categoría de estudio, pero, además, simula el ambiente físico de trabajo que se lleva tanto en las beneficencias como en los centros de salud por parte de los auxiliares y médicos; por ese motivo, guarda una relación estrecha con mi trabajo de investigación.		
Referencia	Burgos, M. (2018). Motivación y rendimiento laboral en instituciones del sector salud de Colombia. Revista Interdisciplinaria De Investigación, 2(2), 21-41. Obtenido de <a href="http://www.pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/20/30">http://www.pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/20/30</a>		

Datos del antecedente internacional 5:			
Título	Burnout en personal docente y no docente de una escuela albergue de Mendoza	Metodología	
Autor	Flavia Arrigoni	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Mendoza – Argentina	Tipo	Exploratorio-descriptivo
Año	2020		
Objetivo	Evaluar la presencia del síndrome del burnout en personal docente y no docente de una escuela albergue de Mendoza	Diseño	
Resultados	Participaron treinta y nueve trabajadores de la institución educativa, personas jóvenes, solteras, sin hijos, que llevaban un año o menos trabajando en este tipo de institución, en el mismo puesto laboral. El 72% era personal suplente, y solo el 26% restante era titular en el cargo. Los resultados indican que el personal que desempeña funciones de cuidado y alimentación de niños abandonados, en la institución, no presentaba indicadores de burnout ni altos niveles de ansiedad.	Método	
		Población	39
		Muestra	39
		Unidades informantes	Trabajadores de la institución
Conclusiones	Del análisis de los resultados obtenidos en el Inventario de Ansiedad de Beck se observa que siete de cada diez docentes y no docentes que se suponen deberían desempeñar funciones en esta escuela, no lo hacen, generando inconvenientes para la institución y por ende para los jóvenes y niños. Respecto a la motivación, los trabajadores no parecían presentar un desgaste de esta. De los sujetos de la muestra se reportó niveles “Muy bajos de ansiedad”.	Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	SPSS
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Arrigoni (2020), quien abordó el síndrome de burnout (un progresivo estado de desgaste mental y falta de motivación) en un albergue, encontró que los empleados no mostraban desmotivación ni tampoco niveles altos de ansiedad, dichos empleados se dedican a alimentar y cuidar a los niños del albergue; aunque se presentó niveles bajo de desmotivación y ansiedad, se encontró también que 7 de cada 10 trabajadores no cumplía con la totalidad de sus funciones, esto quiere decir que, aunque la motivación no mostrará un indicador negativo, no significa directamente que exista una alta motivación, por lo tanto, pudieran seguir existiendo otro tipo de problemas de desempeño de por medio.		
Referencia	Arrigoni, F. (2020). Burnout en personal docente y no docente de una escuela albergue de Mendoza. <i>PERSPECTIVAS EN PSICOLOGÍA</i> , 17(1), 32-42. doi: 200.0.183.216/revista/index.php/pep/article/view/468/285		



Datos del antecedente nacional 1:			
Título	Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la sociedad de beneficencia de Huancayo	Metodología	
Autor	Lizeth Indira Choque Taipe	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Huancayo	Tipo	Básico
Año	2018		
Objetivo	Conocer la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Beneficencia de Huancayo en el año 2017.	Diseño	No Experimental Transversal
Resultados	Respecto a la motivación de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia 20% de los empleados no están motivados, es decir no tienen ánimos para llevar a cabo su trabajo; un 66% de los trabajadores de esta institución consideran que no hay un trato justo, mientras que un 91% de los trabajadores no reciben incentivo por parte de la SBH (comisiones, felicitaciones, otros) cuando realizan un trabajo bien hecho, Solo el 29% consideran que el ambiente de trabajo es adecuado.	Método	Deductivo
		Población	
		Muestra	35
		Unidades informantes	Empleados y directivos
Conclusiones	Casi 1/3 de los trabajadores considera poco motivadora su remuneración. El 71% concuerda que el ambiente físico influye para que exista un buen desempeño laboral. El 77% no cuentan con prestaciones sociales adecuadas y un 20% no están motivados, la motivación tiene un efecto positivo en el desempeño laboral por lo cual un 14% de trabajadores no tienen un buen rendimiento laboral debido a la falta de motivación.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Choque (2018), en un estudio del personal de la sociedad de beneficencia de Huancayo, descubrieron que casi un tercio del personal estaba desmotivado, entre las causas, el 91% manifestó que su bajo ánimo se debía a la falta de incentivos tanto monetarios como no monetarios. Lo interesante fue que los entrevistados expresaron que esta ausencia de estímulo existía aun cuando ellos demostraron un desempeño sobresaliente. Entre otros motivos se encontró: la baja remuneración, el ambiente laboral físico, beneficios sociales irregulares, lo que se reflejaba evidentemente en el desempeño laboral de los propios trabajadores de la beneficencia de Huancayo. Estos descubrimientos, muestran las consecuencias de desatender la motivación del personal, conduciendo en este caso, a una inevitable disminución del desempeño laboral, además, se relaciona con mi trabajo al revelar las causas que merman la motivación laboral en una beneficencia.		
Referencia	Choque, L. (2019). <i>Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la sociedad de beneficencia de Huancayo</i> . (Tesis para título profesional). Huancayo: Universidad Peruana los Andes.		

Datos del antecedente nacional 2:			
Título	Motivación y clima laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Jaén año 2019	Metodología	
Autor	Héctor Helenio Núñez Silva	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Chiclayo	Tipo	Básico
Año	2019		
Objetivo	Determinar la relación entre la motivación y clima laboral de la Sociedad de Beneficencia de Jaén, 2019.	Diseño	
Resultados	El nivel de la variable motivación, según la encuesta aplicada al personal de la sociedad benéfica de Jaén, Los resultados mostraron que el 10% dijo estar muy motivado. En la categoría media se encontraron 12 colaboradores con un 60% que dijo tener niveles medios de la misma variable. En la categoría baja, hubo seis personas con un 30 por ciento dijeron tener un nivel bajo de motivación.	Método	
		Población	
		Muestra	20 trabajadores
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se identificó la motivación de los empleados de la Sociedad de Beneficencia de Jaén en 2019, en la categoría media, se encontraron doce personas con un 60 por ciento que dijeron encontrarse en un nivel medio de la categoría motivación. Se determinó la relación entre motivación y clima laboral en los empleados de la Sociedad de Beneficencia de Jaén en 2019, hay una existencia de correlación.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	SPSS
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Núñez (2019), al estudiar el indicador “motivación” mediante encuestas, halló que solo el 10% del personal de la beneficencia de jaén, se encontraba con un nivel alto de motivación, el 60% manifestó tener un nivel medio y el 30% indicó tener un estado motivacional bajo, lo que resulta no sólo preocupante sino también desventajoso para la organización, por las repercusiones de las actividades del personal. Este estudio también demostró la existencia de una relación entre la motivación laboral (independiente) y el desempeño laboral (dependiente). Aunque este estudio tuvo como objetivo principal estudiar la satisfacción laboral, arrojó datos importantes sobre la motivación laboral del personal de la beneficencia de Jaén, lo que se relaciona con nuestro estudio al coincidir con las mismas unidades de análisis, delimitación espacial y categoría de estudio, la motivación laboral.		
Referencia	Núñez, H. (2019). <i>Motivación y clima laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Jaén año 2019</i> . (Tesis de Maestría). Chiclayo: Universidad César Vallejo.		

Datos del antecedente nacional 3:			
Título	Estrategias para mejorar la motivación laboral en un instituto técnico superior, Lima – 2018	Metodología	
Autor	Augusto Fernández	Enfoque	Mixto
Lugar:	Lima	Tipo	Proyectivo
Año	2018		
Objetivo	Generar estrategias de reconocimientos motivacionales que incrementen el desempeño de los colaboradores del SENATI	Diseño	
Resultados	Se diagnosticó que la motivación laboral en los empleados de SENATI es proclive por el ausentismo de reconocimientos, el actual esquema de reconocimiento no produce emoción en los empleados, a ello se recomienda proponer estrategias de incentivos para elevar la producción en los empleados del organismo. Desarrollé un programa de incentivos para mejorar el desempeño de los colaboradores del Instituto Técnico Superior Lima 2018, denominado “Trabajo Alegre”, recomendando a los colaboradores disfrutar del trabajo, reconocimientos, premios semestrales y actividades deportivas	Método	Inductivo - deductivo
		Población	
		Muestra	30 trabajadores
		Unidades informantes	3 colaboradores antiguos
Conclusiones	La conclusión de la institución es que cuenta con un reconocimiento anual por sede, como producto, la premiación o reconocimiento que actualmente cuenta, no despierta interés en los trabajadores. Por lo tanto, el desarrollo de la propuesta, logrará incrementar la motivación de los empleados en la institución.	Técnicas	Entrevista y encuesta
		Instrumentos	Guía de entrevista y cuestionario
		Método de análisis de datos	Triangulación y estadística
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Fernández (2018) concluyó que la motivación laboral en los colaboradores de Senati es baja, debido a la ausencia de incentivos, actividades de participación social en la empresa y reconocimientos laborales. Por ese motivo, se diseñó un plan para elevar la motivación laboral mediante reconocimientos al trabajador. El plan se denomina “trabajar con gusto”, y pretende otorgar incentivos de forma semestral a los colaboradores más destacados, asimismo, en su programa agrega actividades deportivas y recreativas para los trabajadores.		
Referencia	Fernández, A. (2018). <i>Estrategias para mejorar la motivación laboral en un instituto técnico superior, Lima - 2018</i> . (Tesis para título profesional). Universidad Norbert Wiener. Obtenido de <a href="http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2483/TEISIS%20Fernandez%20Augusto.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2483/TEISIS%20Fernandez%20Augusto.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>		

Datos del antecedente nacional 4:			
Título	Modelo de recompensa total aplicado para mejorar la motivación laboral en una empresa comercial, Lima 2019	Metodología	
Autor	Catherine Quiroz	Enfoque	Mixto
Lugar:	Lima	Tipo	Proyectivo
Año	2019		
Objetivo	Proponer estrategias que mejoren la motivación de los trabajadores	Diseño	
Resultados	Gracias a esta encuesta se identificó que las causas que inciden en la variable en los trabajadores de la organización, partiendo de la ausencia de capacitación de los empleados, además, la empresa no les otorga ningún tipo de ventaja ni flexibilidad en la programación de horarios, En cuanto a las relaciones interpersonales, la organización no promueve la colaboración en equipos de trabajo, inclusive entre l los mismos colaboradores, hay una existente vinculación laboral adecuada, y mayoría Todos los colaboradores están desempleados	Método	Inductivo-deductivo
		Población	30 colaboradores
		Muestra	
		Unidades informantes	3 trabajadores
Conclusiones	En relación con los resultados de la encuesta, se concluye que la entidad tiene dificultades facón la falta de recompensa y estímulo, problemas a la integración de los empleados y ausencia de posibilidades de desarrollo a los empleados, y como medidas de solución a estos problemas, la empresa determinó adoptar la Modelo de retribución bruta de WorldatWork, adaptándose a las necesidades claves y básicas de la empresa.	Técnicas	Entrevista y encuesta
		Instrumentos	Guía de entrevista y cuestionario
		Método de análisis de datos	Triangulación y estadística
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Quiroz (2019) determinó que los factores que afectan de manera importante a la motivación laboral en una empresa comercializadora fueron la falta de capacitaciones, la falta de incentivos y la poca o nula flexibilidad que la empresa brinda en los horarios a los trabajadores. La empresa no promueve un ambiente de trabajo donde las relaciones interpersonales son adecuadas, además se detectó que la gran mayoría de trabajadores cuenta con vocación de servicio. Otros problemas en menor grado de predominancia fueron la falta de integración del personal y la ausencia de oportunidades de crecimiento en la empresa. Por este motivo se diseñó una estrategia que permita elevar la motivación, desde una perspectiva de las recompensas e incentivos de acuerdo con el diagnóstico realizado.		
Referencia	Quiroz, C. (2019). <i>Modelo de recompensa total aplicado para mejorar la motivación laboral en una empresa comercial, Lima 2019</i> . (Tesis para título profesional). Universidad Nohert Wiener. Obtenido de <a href="http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3549/T061_72501585_T.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3549/T061_72501585_T.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>		

Datos del antecedente nacional 5:			
Título	Análisis de la motivación laboral en los docentes de una Institución Educativa Privada, Chaclacayo – Lima 2021.	Metodología	
Autor	Luisa Alvarado	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Lima	Tipo	Básica
Año	2021		
Objetivo	Analizar la motivación laboral en los docentes de una Institución Educativa Privada, Chaclacayo – Lima 2021.	Diseño	
Resultados	Como análisis de la motivación negativa, no se registran comentarios que indiquen la existencia de agresividad, amenazas o críticas de parte de la institución educativa hacia los docentes. Como análisis de la motivación extrínseca, el salario es considerado insuficiente, aunque el contexto actual genera comprensión. Como análisis de la motivación intrínseca, la labor del docente implica mucha curiosidad día a día, pues las clases son dinámicas y cada alumno es único. El interés está enfocado en el bienestar de los alumnos, existe una fuerte vocación por la pedagogía. La satisfacción laboral es muy buena y el papel de la organización en el desarrollo de maestros es débil y necesita mejorar.	Método	Inductivo
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	2 docentes y 1 director
Conclusiones	Por lo tanto, el estado emocional de maestros para trabajar en cada escuela de Chaclacayo, se debe principalmente a razones intrínsecas, relacionadas con el trabajo del docente, el beneficio de los estudiantes por aprender y la satisfacción de su trabajo. La influencia negativa no tiene ningún efecto sobre los docentes y la influencia externa es mínima, excepto en el entorno de la organización	Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	Guía de entrevista
		Método de análisis de datos	Triangulación
Redacción final al estilo artículo  (5 líneas)	Alvarado (2021) analizó la motivación laboral en una organización privada en Lima. Diagnosticó que la organización no aplica ningún tipo de motivación negativa, mediante críticas o amenazas. Sobre la motivación extrínseca, concluyó que no era suficiente para generar un nivel óptimo de desempeño debido al bajo salario, pocos incentivos y algunos favoritismos. Sobre la motivación intrínseca, se determinó cuál es la subcategoría que genera compromiso y permanencia en la institución, dado que existe un nivel alto de vocación de servicio e interés en el trabajo. Sin embargo, la institución debería tener mayor participación en el crecimiento profesional de los colaboradores.		
Referencia	Alvarado, L. (2021). <i>Análisis de la motivación laboral en los docentes de una Institución Educativa Privada, Chaclacayo – Lima 2021</i> . (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73060/Alvarado_CLC-SD.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73060/Alvarado_CLC-SD.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>		

## Matriz 6. Esquema de Teorías

Teorías administrativas			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
1. Teoría de Sistemas	Von Bertalanffy	Las organizaciones son sistemas abiertos y son vulnerables a ser afectadas por el entorno.	La teoría de sistemas brinda una explicación sobre el funcionamiento de las organizaciones como forma de sistema abierto, de esta forma se puede comprender mejor el funcionamiento de la motivación laboral y de qué forma es afectada por el entorno.
2. Teoría de las Necesidades Humanas	Abraham Maslow	Las personas tienen necesidades en diferentes niveles de complejidad y urgencia. Una de esas necesidades es sentir motivación en el trabajo.	La teoría de las necesidades humanas brinda una explicación sobre los fundamentos de la motivación humana en el contexto laboral. Se sustenta que los trabajadores requieren de reconocimientos y desarrollo personal, pero antes deben ser satisfechas otras necesidades de nivel básico.
3. Teoría X e Y	Douglas McGregor	Existen dos tipos de trabajadores, un primer grupo está motivado por el dinero y le gusta recibir órdenes, otro grupo es proactivo, el dinero no es suficiente y les agrada ser autónomos.	De acuerdo con la teoría X/Y en una organización pueden coexistir dos tipos de trabajadores con rasgos opuestos. Unos van a requerir una supervisión más estricta, rehúyen al trabajo y su principal motivación es el salario. Otros son proactivos, buscan retos y el dinero no es el principal impulsor de la conducta.

## Matriz 7. Sustento teórico

Teoría XX: Teoría de Sistemas			
Autor de mayor relevancia o creador de la teoría: Von Bertalanffy			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
<b>Cita textual</b>	Bertalanffy (1976), ““Es importante no solo estudiar los elementos y progresos individuales, así como también solucionar las complicaciones que se encuentran en la empresa y la consecución que los unifica, que surgen desde la colaboración mecánica de las partes y que provocan sus diferentes comportamientos cuando se estudian individualmente. o dentro de grupos. todos” (p. 31).	Según Chiavenato (2015) afirmó que “En vez de realizar estudios a empresas desde lo interno, el análisis en primera sería desde afuera, es decir desde lo externo hacia lo interno, desde los factores y condiciones principales hasta los factores y condiciones secundarios; de la variable independiente a la variable dependiente. A las finales el denominado entorno está formado por otras compañías con el mismo o diferente rubro” (p. 78).	Para Katz y Kahn (citados en Chiavenato, 2015) “representaron un estudio más extenso de las entidades como sistemas abiertos (...) que representan características de importación (inputs), cambios (procesamiento) y exportación (salidas) en relación con su entorno.” (p. 79).
<b>Parafraseo</b>	Las empresas son sistemas abiertos, puesto que poseen características como jerarquía, estructura, intercambio y entropía; también son sistemas abiertos porque interactúan con el ambiente, por lo tanto, será importante estudiarlas como un todo y no solo como partes aisladas, considerando los elementos y comunicaciones entre sus partes como, por ejemplo, sus colaboradores y jefes (Bertalanffy, 1976).	Desde el punto de vista de Chiavenato, las empresas deben explorarse de afuera hacia adentro, es decir, enfocarse en el ambiente externo hasta los elementos internos. Menores y condicionados, desde la primera variable (establecida de forma independiente) hacia la variable secundaria (determinada de forma dependiente) Finalmente, el entorno de trabajo está determinado por diferentes elementos externos (Chiavenato, 2015).	Para Katz y Kahn las organizaciones son como sistemas abiertos porque presentan 3 características importantes que las identifican: importación, transformación y exportación; el primero vendría a ser todos los elementos o entradas que recibe la organización, en tanto que el segundo sería el área donde manufacturar el producto o servicio, la exportación, se refiere a las salidas como productos, servicio o información de parte de la organización (Chiavenato, 2015).
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Bertalanffy, V. (1976). <i>Teorías General de sistemas: Fundamentos, desarrollo, aplicaciones</i> . México: Fondo de Cultura Económica. Obtenido de <a href="https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf">https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf</a>	Chiavenato, I. (2015). <i>Comportamiento Organizacional</i> . México: Mc Graw Hill.	Chiavenato, I. (2015). <i>Comportamiento Organizacional</i> . México: Mc Graw Hill.

<b>Relación de la teoría con el estudio</b>	La teoría de sistemas permite identificar a una organización ( en este caso la Beneficencia ) como un sistema abierto y dinámico, que también llega a formar parte de otro sistema mayor y más complejo; partiendo de esta premisa, se puede explicar la dinámica organizacional de los colaboradores de la beneficencia , quienes forman parte de un sistema que a su vez se ve influenciado por otros sistemas, esto es, la motivación laboral viéndose influenciada por diferentes elementos en la organización, como bien pudieran ser: jefes, clientes, clima, comunicación, etc. Así también la presente teoría ayuda a comprender que todo está conectado (análogamente como un cuerpo humano), por lo tanto, el estado de motivación laboral se verá alterado por aspectos: de mayor a menor, de variables independientes a dependientes y de afuera hacia adentro.
<b>Redacción final</b>	Según Bertalanffy, las empresas son sistemas abiertos, puesto que poseen características como jerarquía, estructura, intercambio y entropía; también son sistemas abiertos porque interactúan con el ambiente, por lo tanto, será importante estudiarlas como un todo y no solo como partes aisladas, considerando los elementos y comunicaciones entre sus partes como, por ejemplo, sus colaboradores y jefes (Bertalanffy, 1976). Desde el punto de vista de Bertalanffy, las empresas deben explorarse de afuera hacia adentro, es decir, enfocarse en el ambiente externo hasta los elementos internos. Menores y condicionados, desde la primera variable (establecida de forma independiente) hacia la variable secundaria (determinada de forma dependiente) Finalmente, el entorno de trabajo está determinado por diferentes elementos externos (Chiavenato, 2015). Para Katz y Kahn las organizaciones son como sistemas abiertos porque presentan 3 características importantes que las identifican: importación, transformación y exportación; el primero vendría a ser todos los elementos o entradas que recibe la organización, en tanto que el segundo sería el medio de procesar algún bien un servicio, la exportación, se refiere a las salidas como productos, servicio o información de parte de la empresa (Chiavenato, 2015). La teoría de sistemas permite identificar a una organización ( en este caso al albergue) como un sistema abierto y dinámico, que también llega a formar parte de otro sistema mayor y más complejo; partiendo de esta premisa, se puede explicar la dinámica organizacional de los colaboradores del albergue, quienes forman parte de un sistema que a su vez se ve influenciado por otros sistemas, esto es, la motivación laboral viéndose influenciada por diferentes elementos en la organización, como bien pudieran ser: jefes, clientes, clima, comunicación, etc. Así también la presente teoría ayuda a comprender que todo está conectado (análogamente como un cuerpo humano), por lo tanto, el estado de motivación laboral se verá alterado por aspectos: de mayor a menor, de variables independientes a dependientes y de afuera hacia adentro.



<b>Teoría X: Teoría de las Necesidades Humanas</b>			
<b>Autor de mayor relevancia o creador de la teoría: Abraham Maslow</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>
<b>Cita textual</b>	Cosacov (2005), “las motivaciones fisiológicas básicas, tales como hambre, sed, evitación del dolor, etc., todas en las primarias. Posteriormente y en orden ascendente se situaría la necesidad de seguridad y pertenencia, continuando hacia arriba la necesidad de autoestima y culminando la cúspide de la pirámide” (p. 307).	Bateman (2009) señaló, “Las más básicas son las físicas: la necesidad de alimento, agua y cobijo; entre las más avanzadas se encuentran la autorrealización y la satisfacción personal. El argumento es que la gente intenta satisfacer las necesidades más bajas y posteriormente avanza hacia las necesidades” (p. 45).	Chiavenato (2007), “Las necesidades humanas están piramidadas según su importancia en relación con el comportamiento humano. En la parte inferior de la pirámide se encuentran los deseos más básicos y frecuentes (determinadas como necesidades fisiológicas), por otra parte ascendiendo a la cúspide o parte superior se encuentran las necesidades más sutiles e intelectuales (necesidades de afiliación)” (p. 50).
<b>Parfraseo</b>	Según la teoría de las necesidades humanas, existe una jerarquía respecto a la prioridad e importancia en que satisfacemos cada una de ellas, representadas en una pirámide. Estas necesidades, irían apareciendo y desarrollándose una tras otra más complejas, al ser satisfechas primero las más básicas (Cosacov, 2005).	Así mismo, se detalla que, desde las necesidades fisiológicas, como vendría a ser el alimento, abrigo y agua, hasta la última y más compleja necesidad como la autorrealización, la persona se ve envuelta en un desarrollo constante de nuevas necesidades y deseos que lo conducen a asumir determinado comportamiento. Esta escala de necesidades es: Fisiología, Seguridad, Afiliación, reconocimiento y autorrealización (Bateman, 2009).	En la cúspide de esta pirámide se sitúa la necesidad de ser o autorrealización, la más elevada de los seres humanos, a través de la cual se obtiene justificación o sentido que permite llevar a cabo determinada actividad o acción. Incluso este último nivel podría relacionarse con aspectos estrechamente empresariales como la creatividad y liderazgo (Chiavenato, 2007).
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	Cosacov, E. (2005). <i>Introducción a la Psicología</i> . Argentina: Brujas.	Bateman, S. (2009). <i>Administración</i> . México: Mc Graw Hill.	Chiavenato, I. (2007). <i>Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones</i> . México: Mc Graw Hill.
<b>Relación de la teoría con el estudio</b>	Aunque originalmente se concibió como una teoría psicológica, tiene una enorme aplicación en el campo empresarial; para fines de este trabajo, puede aplicarse para comprender el desarrollo profesional y línea de carrera de los trabajadores, identificando en qué escala se encuentran, para ayudarlos. Si queremos comprender la motivación de los colaboradores del albergue, primero será vital entender las necesidades, así como las elevadas para poder presentarles estímulos que realmente hagan efecto, o vayan de acuerdo con su estado motivacional. Por ejemplo, sería de poco provecho intentar gestionar la creatividad, cuando en relación se tiene descuidado la seguridad laboral, y los trabajadores poseen niveles altos de preocupación por lo que no responderán ante ese estímulo, hasta que se hayan resuelto primero las necesidades básicas.		

<b>Redacción final</b>	<p>Según la teoría de las necesidades humanas, existe una jerarquía respecto a la prioridad e importancia en que satisfacemos cada una de ellas, representadas en una pirámide. Estas necesidades, irían apareciendo y desarrollándose una tras otra más complejas, al ser satisfechas primeramente las más básicas (Cosacov, 2005). Así mismo, se detalla que, desde las necesidades fisiológicas, como vendría a ser el alimento, abrigo y agua, hasta la última y más compleja necesidad como la autorrealización, la persona se ve envuelta en un desarrollo constante de nuevas necesidades y deseos que lo conducen a asumir determinado comportamiento. Esta escala de necesidades es: Fisiología, Seguridad, Afiliación, reconocimiento y autorrealización (Bateman, 2009). En la cúspide de esta pirámide se sitúa la necesidad de ser o autorrealización, la más elevada de los seres humanos, a través de la cual se obtiene justificación o sentido que permite llevar a cabo determinada actividad o acción. Incluso este último nivel podría relacionarse con aspectos estrechamente empresariales como la creatividad y liderazgo (Chiavenato, 2007). Aunque originalmente se concibió como una teoría psicológica, tiene una enorme aplicación en el campo empresarial; para fines de este trabajo, puede aplicarse para comprender el desarrollo profesional y línea de carrera de los trabajadores, identificando en qué escala se encuentran, para ayudarlos. Si queremos comprender la motivación de los colaboradores del albergue, primero será vital entender las necesidades, así como las elevadas para poder presentarles estímulos que realmente hagan efecto, o vayan de acuerdo con su estado motivacional. Por ejemplo, sería de poco provecho intentar gestionar la creatividad, cuando quizá se tiene descuidado el tema de seguridad laboral, y los trabajadores poseen niveles altos de preocupación por lo que no responderán ante ese estímulo hasta que se hayan resuelto primero las necesidades básicas.</p>
----------------------------	---

Teoría XX: Teoría X e Y			
Autor de mayor relevancia o creador de la teoría: Douglas McGregor			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
<b>Cita textual</b>	Chiavenato (2000), “En la actualidad, las teorías X/Y se ven como extremos antagónicos de un continuum de concepciones intermedias. En otras palabras, entre la teoría X (autocrática, impositiva y autoritaria) y la teoría Y (democrática, consultiva y participativa) existen degradaciones continuas y sucesivas” (p. 139).	García, Sánchez & Zapata (2017), “La teoría X es un conjunto de supuestos tradicionales sobre los seres humanos, en la cual se asume que a la mayoría de la gente le disgusta trabajar e intentar evitarlo tanto como pueda. Mientras, por otro lado, la teoría Y, implica una perspectiva más humanística y sustentadora de la administración de los individuos” (p. 139).	Petrick & Furr (2003) “De acuerdo con la Teoría X, los profesionales de recursos humanos se enfocan en incentivos y sanciones, así como también en un estrecho seguimiento y control para garantizar la productividad. De acuerdo con la Teoría Y, los profesionales de recursos humanos que se enfocan en las mejoras del sistema requieren el compromiso adecuado, delegando responsabilidades y recursos a personas competentes y confiables para trabajar de manera efectiva.” (p. 24).
<b>Parafraseo</b>	Para McGregor, las personas poseen dos actitudes, relacionadas a la motivación y el comportamiento humano, denominadas finalmente como la teoría X y la teoría Y; en tanto que una es autocrática, impositiva y autoritaria, la otra llega a ser democrática, consultiva y participativa (Chiavenato, 2000).	Desde una perspectiva, las personas son por naturaleza perezosas, en consecuencia, será necesario motivarlas mediante incentivos laborales, ya sean monetarios o no monetarios, en tanto que, de otra perspectiva, se cree que la satisfacción que se genera al realizar correctamente un trabajo llega a ser por sí misma un factor motivacional (García, Sánchez & Zapata, 2017).	Ahora bien, aunque inicialmente se entiendan como teorías antagonistas, una de la otra, pueden aplicarse ambas, obteniendo lo mejor de cada uno; en la teoría X, los directivos entienden que los colaboradores sólo funcionan con amenazas, por lo que necesitaran supervisión y directrices, en cambio, en la Y, se entiende que a los colaboradores les gusta su profesión y están dispuestos a asumir responsabilidades (Petrick & Furr, 2003).
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	Chiavenato, I. (2000). <i>Administración de Recursos Humanos</i> . Bogotá: Mc Graw Hill.	García, M., Sanchez, K., & Zapata, A. (2017). <i>Perspectivas teóricas para el estudio de la gestión humana</i> . Colombia: CEP.	Petrick, J., & Furr, D. (2003). <i>Calidad total en la dirección de Recursos Humanos</i> . Barcelona: Ediciones Gestión.
<b>Relación de la teoría con el estudio</b>	Aunque puede se puede concluir que ambas perspectivas son contrarias, la utilidad de esta radica en mezclarlas, no solo para entender un fenómeno complejo como el de la motivación sino también para mejorarlo. Utilizando el modelo X y el modelo Y en el albergue los colaboradores no solo aprenderían a aceptar responsabilidades sino también a buscarlas.		

<b>Redacción final</b>	<p>Para McGregor, las personas poseen dos actitudes, relacionadas a la motivación y el comportamiento humano, denominadas finalmente como la teoría X y la teoría Y; en tanto que una es autocrática, impositiva y autoritaria, la otra llega a ser democrática, consultiva y participativa (Chiavenato, 2000). Desde una perspectiva, las personas son por naturaleza perezosas, en consecuencia, será necesario motivarlas mediante incentivos laborales, ya sean monetarios o no monetarios, en tanto que, de otra perspectiva, se cree que la satisfacción que se genera al realizar correctamente un trabajo llega a ser por sí misma un factor motivacional (García et al., 2017). Ahora bien, aunque inicialmente se entiendan como teorías antagonistas, una de la otra, pueden aplicarse ambas, obteniendo lo mejor de cada uno; en la teoría X, los directivos entienden que los colaboradores sólo funcionan con amenazas, por lo que necesitaran supervisión y directrices, en cambio, en la Y, se entiende que a los colaboradores les gusta su profesión y están dispuestos a asumir responsabilidades (Petrick &amp; Furr, 2003). Aunque puede se puede concluir que ambas perspectivas son contrarias, la utilidad de esta radica en mezclarlas, no solo para entender un fenómeno complejo como el de la motivación sino también para mejorarlo. Utilizando el modelo X y el modelo Y en el albergue los colaboradores no solo aprenderían a aceptar responsabilidades sino también a buscarlas.</p>
------------------------	---

## Matriz 9. Construcción de la categoría

Categoría: Motivación laboral					
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3	Fuente 4	Fuente 5
<b>Cita textual</b>	Para Chiavenato (2000), “La motivación es aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o, por lo menos, que origina una propensión hacia un comportamiento específico. Este impulso por actuar puede provocar un estímulo externo (que proviene del ambiente) o puede ser generado internamente en los procesos mentales del individuo” (p. 68).	Empleando las palabras de Vélaz (1996), “las teorías del impulso proponían la existencia de una energía interna que suscita la acción, y como, por el contrario, la tradición conductista ponía todo el peso motivacional en las condiciones ambientales y el aprendizaje sustentado sobre refuerzos externos (p. 177).	Martínez (2012), “El comportamiento dirigido a un objetivo sucede cuando se activa una necesidad .... A su vez, todo este proceso se ve afectado por otro tipo de variables que inciden sobre el sujeto: variables fisiológicas (rasgos físicos y mentales), variables del entorno (clase social, ambiente infantil) y variables psicológicas (percepción, actitudes, personalidad y aprendizaje)” (p. 22).	En las palabras de Stoner (1996), se define: “El estado emocional es un fenómeno del estado psicológico del ser humano que ayuda al nivel de lealtad de un individuo. También están comprendidos los factores que causan, dirigen y mantienen el comportamiento humano en una dirección particular y cohesiva.” (p. 487).	Gonzáles (2006) todo proceso de motivación, incluida la laboral, sigue el mismo esquema: Si partimos de un determinado estímulo, como, por ejemplo, un ascenso, una mejora salarial, etc., este tiene como consecuencia la activación de unas necesidades y la búsqueda del camino para satisfacerlas (p.23).
<b>Parafraseo</b>	La palabra motivación es definida como aquel impulso que conduce a las personas a ejecutar determinada actividad, esta energía impulsora, aunque es interior, puede ser provocada o verse afectada por componentes ambientales, así como por los propios procesos mentales (Chiavenato, 2000).	Las teorías que concebían a la motivación como un impulso, la definen como una energía proveniente del interior, capaz de conducirnos; por otro lado, las teorías conductistas, proponen que la motivación está principalmente condicionada por el ambiente (Vélaz, 1996).	La motivación también es definida como una conducta dirigida a un objetivo, producto de una necesidad. Pero esto se ve afectado por factores fisiológicos como características físicas y mentales, por factores que lo rodean, como la sociedad o entorno infantil, y por factores psicológicos como la percepción, personalidad y actitudes (Martínez, 2012).	La motivación vendría a ser una característica propia de la mente humana, que juega un papel importante en el compromiso de la persona. Esto abarca elementos psicológicos que generan, canalizan o dirigen un comportamiento frente a un interés o compromiso en particular (Stoner, 1996).	En el ámbito laboral, la motivación no es ajena al esquema bajo el cual se produce. Se inicia con un estímulo (por ejemplo, mayor salario o un mejor cargo) dando paso a nuevas necesidades y por lo tanto una búsqueda de los medios para lograr la satisfacción (Gonzáles, 2006).
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Chiavenato, I. (2000). <i>Administración de Recursos Humanos</i> . Bogotá: Mc Graw Hill.	Vélaz, J. (1996). <i>Motivos y motivación en la empresa</i> . Madrid: Ediciones Díaz de Santos.	Martínez, M. (2012). <i>Motivación: La gestión empresarial</i> . Madrid: Ediciones Díaz de Santos.	Stoner, J. (1996). <i>Administración</i> . México: Pearson.	Gonzales, M. (2006). <i>Habilidades Directivas</i> . España: Innovación y cualificación.

<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	Tales conceptos enriquecen la manera de entender el fenómeno motivacional, pues indican cómo y de donde pueden originarse los impulsos que dirigen nuestra conducta. Así mismo, permite comprender los alcances de la motivación humana, al decir que las personas pueden iniciar, canalizar, mantener o fortalecer un comportamiento, nos revela que puede existir una intensidad de acuerdo con factores que caracterizan en la psicología humana.							
<b>Redacción final</b>	La palabra motivación es definida como aquel impulso que conduce a las personas a ejecutar determinada actividad, esta energía impulsora, aunque es interior, puede ser provocada o verse afectada por componentes ambientales, así como por los propios procesos mentales de cada individuo. El consenso conceptual de la motivación radica en entenderla como un impulso o energía, no obstante, la respuesta que se obtenga no depende únicamente de la fuerza de ese impulso, sino también de filtros condicionantes, como lo son el ambiente, rasgos físicos o psicológicos, y la actividad por sí misma a realizar (Chiavenato, 2000; Vélaz, 1996; Martínez, 2012; Stoner, 1996). Sin embargo, es importante destacar, que, aunque la mayoría de los autores describe a la motivación utilizando factores de influencia tanto internos como externos, la motivación continúa siendo, sin ninguna duda, un proceso que ocurre únicamente en nuestra mente (González, 2006).							
<b>Redacción de la categoría de estudio</b>	La motivación laboral ocurre únicamente en nuestra mente, a través de procesos mentales, sin embargo, se origina o surge de elementos ambientales, ajenos al trabajo que se realiza (motivación extrínseca), también por la actividad que el trabajador está realizando y que le produce satisfacción (motivación intrínseca); finalmente, un tercer filtro influencia o limita ambos estímulos (externos e interno), pues las características psicológicas o mentales de cada persona determinarán el grado de motivación, a pesar de existir estímulos.							
<b>Construcción de las subcategorías según la fuente elegida</b>	Subcategoría 1:		Subcategoría 2:		Subcategoría 3:			
	<b>Motivación extrínseca</b>		<b>Motivación intrínseca</b>		<b>Características psicológicas</b>			
<b>Construcción de los indicadores</b>	I1	Salario	I5	Desafío	I9	Percepción		
	I2	Ascenso	I6	Curiosidad	I10	Memoria		
	I3	Relaciones	I7	Satisfacción	I11	Personalidad		
	I4	Incentivos	I8	Interés	I12			
<b>Cita textual de la subcategoría</b>	Según Rodríguez (2005), quien explica la Motivación Extrínseca: “Es aquel individuo que se transporta por las diferentes razones que espira lograr; entre ellos, el salario debido a la reacción del entorno, en virtud de la acción ejecutada” (p. 21).		En las palabras de Woolfolk (2006), "La motivación intrínseca es una orientación originaria a buscar y ganar desafíos, mientras perseguimos nuestros intereses personales y ejercitamos nuestras habilidades". (p. 351).		Rodríguez (2010), las evoluciones psicológicas básicas como el estado de retención, la apreciación, el raciocinio o el habla. Estos finales progresos son facultades cognitivas que nos facilitan adaptarnos al entorno a través de nuestra capacidad de captar información relevante. (p. 28).			
	Olivares & Gonzales (2014), son externos al trabajo propiamente dicho; por ejemplo, Los		Robbins (2004), los empleados poseen una motivación intrínseca cuando los		Pérez (2005), muchas de las características que algunos paradigmas			

	estándares de la empresa, como la supervisión, las vinculaciones interpersonales, las condiciones de trabajo, el salario base y la prevención de accidentes, alientan a realizar el trabajo y así llevar a su perfeccionamiento. (p. 67).	individuos intrínsecamente tienen un interés genuino y realmente se preocupan por su trabajo, encuentran mejores maneras de hacerlo, están llenas de energía y están satisfechas al realizarlo. Al igual que el flujo, las recompensas que los empleados obtienen de la motivación intrínseca provienen del trabajo mismo, no de factores externos como un aumento o los elogios del jefe. (p. 169).	emocionales que actualmente se le adjudican, Por ejemplo, se puede considerar a la necesidad de llegar a los propósitos u metas de la percepción del hombre. Asimismo, constituyen la causa que lo impulsa a actuar; o factores cognitivos que pueden suprimir y controlar los impulsos. (p. 114).	
	Dolan (2004), La motivación laboral está comprendida mediante estímulos externos como el salario y la promoción. Como resultado, los empleados están acostumbrados a esperar este tipo de provocaciones, e incluso amenazas, antes de actuar. Pero la motivación extrínseca pronto depende de la fuerza de la recompensa o de la amenaza. (p. 37).	Charleux & Loubat (2017), La motivación es, en cambio, intrínseca cuando el individuo realiza la tarea por el placer (se trate de una satisfacción intelectual, estética, cinestésica, etc.) o, simplemente, por curiosidad. La acción se lleva a cabo libremente - sin presión exterior - y permite experimentar la satisfacción de ser eficaz y útil (p. 50).	Ruiz & Grande (2013), “La influencia interior es la condición individual de las personas, relacionada con sus capacidades cognitivas y su personalidad. Se crean parcialmente internamente.... La influencia interna es la capacidad cognitiva, la capacidad de aprendizaje, la memoria y la personalidad.” (p. 30).	
<b>Parfraseo</b>	En este tipo de motivación el impulso o movimiento se origina por las consecuencias que se desean alcanzar, por ejemplo, un aumento del salario; en este caso la motivación no proviene de la labor en sí (Rodríguez, 2005).	Respecto a la motivación intrínseca, en los trabajadores, esta nos conduce a buscar y superar nuevos desafíos, de acuerdo con nuestras habilidades e intereses, sean de tipo personal o laboral (Woolfolk, 2006).	Existen rasgos psicológicos elementales como la percepción, pensamiento o memoria que van a intervenir en la captación y procesamiento de información, estas capacidades cognitivas forman parte de todas las personas (Rodríguez, 2010).	
	Se denomina motivación externa porque el origen del impulso es ajeno a la labor que se realiza, es decir, a la propia actividad. Surge como producto de una buena condición de trabajo, prevención de accidentes, la supervisión de las tareas y relaciones interpersonales entres colaboradores (Olivares & Gonzales, 2014).	En el caso de la motivación intrínseca, surge cuando los colaboradores tienen una motivación o interés genuino por la actividad que están realizando, ellos disfrutan su labor y por lo tanto buscan mejorar o hacerlo mejor. A diferencia de los incentivos, en este caso la motivación se origina por la propia actividad laboral (Robbins, 2004).	Algunos paradigmas psicológicos le atribuyen características psicológicas al fenómeno de la motivación. En este caso, existen aspectos cognoscitivos (rasgos psicológicos) capaces de impulsar o disminuir la motivación, a pesar de ser conscientes de buscar alcanzar una meta u objetivo (Pérez, 2005).	

	<p>Para la motivación laboral extrínseca, los estímulos externos consolidan la columna vertebral, siendo algunos de ellos, el salario, un ascenso o los incentivos no monetarios. Incluso muchos empleados tienen el hábito de motivación laboral, hasta el grado de entrar en acción bajo el uso de castigos o amenazas, considerados estímulos externos también (Dolan, 2004).</p>	<p>La motivación es intrínseca cuando la persona lleva a cabo una actividad que le resulta placentera (así fuese una satisfacción intelectual, corporal o visual), aunque dicha actividad se lleve a cabo solo por curiosidad y genere satisfacción, será también motivación intrínseca. Este tipo de motivación permite experimentar sentirnos útiles y eficaces (Charleux &amp; Loubat, 2017).</p>	<p>Todos los individuos son poseedores de influencias internas o condicionamientos propios, relacionados a nuestras capacidades cognitivas y a los rasgos psicológicos. Si bien es cierto, los rasgos son generados internamente, existe también la posibilidad de irlos adquiriendo mediante la memoria, el aprendizaje, la percepción y la personalidad (Ruiz &amp; Grande, 2013).</p>	
--	--	--	--	--





## Matriz 10. Justificación

Justificación teórica	
¿Qué teorías sustentan la investigación?	¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Teoría de Sistemas</li> <li>2. Teoría de Motivación e Higiene</li> <li>3. Teoría de las Necesidades Humanas</li> <li>4. Teoría X e Y</li> <li>5. Teoría de las necesidades Adquiridas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nos ayuda a comprender que las organizaciones son sistemas abiertos.</li> <li>2. Nos deja ver que la motivación viene de factores extrínsecos e intrínsecos.</li> <li>3. Nos permite entender que la motivación podría iniciarse de una necesidad.</li> <li>4. Nos brinda dos perspectivas sobre el comportamiento y la motivación.</li> <li>5. Permite entender que las personas buscan el logro, el poder y la afiliación.</li> </ol>
<b>Redacción final</b>	Este estudio está sustentado en la teoría de sistemas, pues permite comprender que la beneficencia (como otras organizaciones) es un sistema abierto, que a su vez, contiene otros sistemas más pequeños que interactúan entre sí; también, está sustentada en la teoría motivación-higiene, por explicar que existen dos factores que motivan la conducta humana en un centro de labores; de igual forma, se sustenta en la teoría de las necesidades humanas, por exponer que la motivación humana surge por una necesidad no satisfecha; además, se sustenta en la teoría x/y, pues brinda dos formas de evaluar y motivar a un trabajador, por último, se sustenta en la teoría de necesidades adquiridas, porque nos permite entender que las acciones de los trabajadores están orientadas a obtener logro, poder o posiblemente afiliación.

Justificación práctica	
¿Por qué realizar el trabajo de investigación?	¿Cómo el estudio aporta a la organización?
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Porque contribuirá mediante conocimiento, a que los gestores tomen mejores decisiones en la beneficencia.</li> <li>2. Porque se requiere evaluar el estado motivacional de los colaboradores en la beneficencia de Lima.</li> <li>3. Porque se necesita identificar qué factores mejoran o merman la motivación.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Al presentar un diagnóstico del estado motivacional de la organización.</li> <li>2. Ayudará a los gestores a comprender qué factores inciden de forma negativa sobre la motivación.</li> <li>3. Servirá de base para diseñar estrategias de motivación dentro de la organización.</li> </ol>

<b>Redacción final</b>	El presente trabajo de tesis se realiza con el fin de analizar el estado motivacional en el que se encuentran los colaboradores de la beneficencia de Lima, además, este trabajo de investigación busca generar un diagnóstico sobre los aspectos que inciden tanto negativamente como positivamente sobre la motivación laboral en la beneficencia; con base en ello, los gerentes o directores podrán formular mejores estrategias al respecto. Aunque este estudio se centra en los trabajadores, se espera que los beneficios que se generan con las decisiones alcancen no solo a la organización, sino también a las personas atendidas en ella.
------------------------	--

<b>Justificación metodológica</b>	
<b>¿Por qué realizar la investigación bajo el enfoque mixto-proyectivo?</b>	<b>¿Cómo las técnicas e instrumentos permitieron realizar el diagnóstico y la propuesta?</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Porque permite analizar el estado motivacional de los colaboradores.</li> <li>2. Porque se requería generar información sobre las perspectivas e ideas de los colaboradores de la beneficencia.</li> <li>3. Porque nos permite el uso de la entrevista y guía de entrevista.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planteando preguntas previamente elaboradas, a las unidades informantes.</li> <li>2. Registrando las ideas y percepciones de los entrevistados.</li> <li>3. Guiando la entrevista en la búsqueda de información sobre los indicadores.</li> </ol>
<b>Redacción final</b>	El presente estudio se realizó mediante el enfoque cualitativo, pues facilitó el uso correcto de técnicas e instrumentos (como la entrevista y guía de entrevista) para generar preguntas y obtener información sobre los pensamientos y perspectivas de los colaboradores de la beneficencia respecto a su estado motivacional. Así mismo, esta investigación buscó analizar un aspecto de la conducta humana, por lo tanto, fue relevante no solo elegir el enfoque cualitativo, su técnica e instrumento, sino también hacer uso de los métodos correctos que nos permitan hacer inferencias, análisis y conclusiones.

### Matriz 11. Matriz de problemas y objetivos

Problema general	Objetivo general
¿De qué manera se puede elevar la motivación laboral en una Beneficencia, Lima 2022?	Proponer una estrategia para elevar la motivación laboral en una Beneficencia, Lima 2022.
Problemas específicos	Objetivos específicos
¿Cuáles son los factores que afectan la motivación laboral en una Beneficencia, Lima 2022?	Determinar los factores que afectan la motivación laboral en una Beneficencia, Lima 2022.
¿Cuál es la situación de la motivación laboral en una Beneficencia, Lima 2022?	Analizar la motivación laboral en una Beneficencia, Lima 2022.

## Matriz 14. Metodología - mixto

Enfoque de investigación MIXTO			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
<b>Cita textual</b>	De acuerdo con Gómez (2014) Enfoque mixto “Aporta que este modelo representa el mayor nivel de afiliación o composición de estudios cuantitativos y cualitativos. Los dos se entrelazaron o combinaron a lo largo del estudio, o al menos durante la mayoría de las fases del estudio. ” (p. 63).	Hernández et al. (2014) "La investigación combinada o mixta, debido a problemas generalizados de previsión, no pretende 'reemplazar la investigación cuantitativa o cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de investigación, combinarlas e intentar minimizar sus debilidades potenciales".(p. 532).	Carhuancho et al. (2019) “Métodos, enfoques y conceptos tanto cuantitativos como cualitativos para cumplir con la metodología de la investigación, incluyendo el pluralismo metodológico que permita el desarrollo de investigaciones en profundidad para una comprensión amplia del tema de investigación, a diferencia del trabajo exclusivo de ambos métodos.” (p.16).
<b>Parafraseo</b>	El enfoque mixto es una combinación entre los métodos cualitativos y cuantitativos en un mismo estudio, el fin es brindar una mayor profundidad en el tema de investigación de igual forma las fuentes de información se unen de diversas maneras brindando una mayor viabilidad al estudio (Gómez, 2014).	La investigación mixta incluye la adición de esfuerzos de investigación cualitativos y cuantitativos para mitigar sus debilidades. No pretende sustituir ningún enfoque, al contrario, complementa y potencia sus características. (Hernández et al.,2014)	Los métodos, enfoques y concepciones cuantitativos y cualitativos son utilizados para dar respuesta al problema de investigación, incluyendo un pluralismo metodológico que permite la evolución de las investigaciones en profundidad para una mayor comprensión sobre las variables del estudio, en lugar de trabajar exclusivamente en ambos enfoques. (Carhuancho et al., 2019).
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Gómez, M. (2014). Introducción a la metodología de la investigación científica. Argentina: Editorial Brujas.	Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). <i>Metodología de la investigación</i> . McGraw Hill.	Carhuancho. I., Nolzaco, F., Sicheri, L., Guerrero. M., & Casana. K. (2019) Metodología para la investigación holística. UÍDE
<b>Redacción final</b>	El enfoque de investigación mixto recopila, procesa y analiza información de carácter cuantitativa y cualitativa con la finalidad de obtener una mayor profundidad en los resultados del estudio. El enfoque mixto no pretende reemplazar ni ser superior a ningún otro enfoque, sin embargo, su utilidad responde a las necesidades del estudio, aplicándose en investigaciones complejas. La investigación mixta busca vencer las debilidades de realizar un enfoque por separado (Gómez, 2014; Hernández et al.,2014; Carhuancho et al., 2019).		

### Sintagma: Holístico

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
<b>Cita textual</b>	Hurtado (2010) " El estudio del todo es como un pasaje de diferentes modelos epistemológicos; lo concibió como un proceso global, evolutivo, integrador, interconectado y sinérgico, con aspectos secuenciales y simultáneos. Trabaja en procesos relacionados con la invención, con la formación de nuevas propuestas, con descripción y clasificación, consideración de la creación de teorías y modelos, investigaciones futuras, aplicaciones. " (p.59)	Tójar, (2006) "La investigación integral debe ser integral en lugar de analítica. Presta más atención de manera global para entender las materias en estudio. Si se disminuyen y quitan los tipos de exámenes de datos, no es para fraccionar el acontecimiento; sirve como herramienta para entenderlo como un todo. Por esta razón, se utilizan categorías éticas (que cubren muchos aspectos diferentes) en lugar de categorías moleculares." (p. 150)	De acuerdo con Carhuanchó et al. (2019) "El entendimiento crítico-reflexivo de todo el medio que permite tener una percepción más amplia del universo y de la vida, en una perspectiva integrada que enfatiza la trascendencia" (p. 20)
<b>Parfraseo</b>	La investigación holística es la integración de varios modelos epistemológicos, considerándolo una secuencia de situaciones. globales, evolutivas, integradoras, conectados y sinérgicamente con aspecto secuencial y simultáneas. Procesos relacionados con invenciones, formulación, descripción y clasificación de nuevas propuestas, creación de teorías y modelos (Hurtado, 2010).	La investigación integral incluye un trabajo completo y globalizado, que permite una comprensión profunda del problema de investigación. Así mismo se utilizan categorías para un mejor análisis del fenómeno, se divide en secciones para un mejor estudio. (Tójar, 2006)	El sintagma holístico busca comprender de forma crítica y reflexiva los fenómenos de estudio, es decir, pretende obtener una perspectiva amplia del mundo, integrando diferentes elementos para hacer investigación que trascienda (Carhuanchó et al., 2019).
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	Hurtado, J. (2010). Metodología de la Investigación Holística. Guía para la Comprensión Holística de la Ciencia (4a. ed.). Venezuela: Fundación Sypal.	Tójar J, (2006). <i>Investigación cualitativa comprender y actuar</i> . La Muralla, S.A.	Carhuanchó. I., Nolzaco, F., Sicheri, L., Guerrero. M., & Casana. K. (2019) Metodología para la investigación holística. UÍDE
<b>Redacción final</b>	La investigación holística es un proceso integrador de los paradigmas epistemológicos, en este marco, se afirma que cada paradigma científico proporciona características, modelos, métodos y reglas para realizar investigación. De esta manera, la investigación holística es considerada un sintagma, dado que, unifica diferentes posturas y percepciones en un mismo estudio. Por lo tanto, el sintagma holístico permite estudiar un fenómeno desde una comprensión mayor, en lugar de, estudiarlo desde una sola perspectiva (Hurtado, 2010; Tójar, 2006; Carhuanchó et al., 2019).		

### Tipo de investigación: Básica

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
<b>Cita textual</b>	Hernández et al. (2014) “a) generación de conocimientos y teoría (investigación básica) y b) resolución de problemas (investigación aplicada). A estos dos grandes de eventos investigaciones, la raza humana ha evolucionado. Las investigaciones son herramientas que nos permiten conocer lo que nos rodea y si sus características son universales (p. XXIV).	Para Concytec (2018) "Tiene como objetivo obtener un conocimiento más amplio y completo, desarrollándose con la comprensión de elementos esenciales de fenómenos, eventos observables o relaciones establecidas por entidades" (Artículo 5.2).	Rodríguez (2020) “Este formato de investigaciones no pretende buscar una entrega práctica de sus hallazgos, sino que mejora la cognición para contestar interrogantes o para que este conocimiento pueda aplicarse a futuras investigaciones”. p.1).
<b>Parafraseo</b>	La investigación puede servir a dos propósitos, en un primer caso, para generar conocimiento y teorías; en un segundo caso, para solucionar problemas. Ambos tipos de investigación representan una herramienta para estudiar nuestro contexto (Hernández et al., 2014).	La investigación básica va dirigida a un conocimiento más amplio mediante el entendimiento de elementos primordiales de los acontecimientos estudiados, como también, de las sucesiones que surgen entre las partes (Concytec, 2018).	La investigación de tipo básica no pretende aplicar soluciones prácticas de forma directa, sino, busca incrementar los conocimientos sobre un tema en particular, que posteriormente pueden ser usados en investigaciones aplicadas (Rodríguez, 2020).
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). <i>Metodología de la investigación</i> . McGraw Hill.	Concytec. (2018). <i>Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica</i> . Lima.	Rodríguez, Daniela. (17 de septiembre de 2020). Investigación básica: características, definición, ejemplos. Lifeder. Recuperado de <a href="https://www.lifeder.com/investigacion-basica/">https://www.lifeder.com/investigacion-basica/</a> .
<b>Redacción final</b>	La investigación básica tiene la finalidad de acrecentar los conocimientos en una determinada área del saber. Se caracteriza por surgir dentro de un marco teórico referencial y mantenerse dentro de él. Busca discutir y analizar teorías, sin contrastarlas con algún hecho práctico. Los estudios básicos son utilizados posteriormente para elaborar investigaciones aplicadas (Hernández et al., 2014; Concytec, 2018; Rodríguez, 2020).		

<b>Diseño de investigación: Proyectiva</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>
<b>Cita textual</b>	Rodríguez (2019) “La investigación proyectiva es un modelo de investigación que tiene como finalidad encontrar respuestas a diversos conflictos, comprendiendo exhaustivamente todas las formas y sugiriendo nuevos valores para mejorar la situación en la práctica y función.” (p. 1).	Hurtado (2010) “El objetivo es trazar o desarrollar proposiciones que aborden ciertas situaciones. Como Proyecto de arquitectura e ingeniería, diseños de máquinas, creación de programas de intervención social, este tipo de investigación promueve el desarrollo tecnológico.” (p. 133)	Carhuancho et al. (2019), “concluye con una sugerencia o un camino, a partir de un desarrollo de diagnóstico exhaustivo del hecho enigma o entorno en preparación y cumple con una posible construcción, con antecedentes, metas, objetivos, indicadores, planes de acción, presupuestos y opiniones de 'expertos'” (p. 23)
<b>Parfraseo</b>	Las investigaciones proyectivas tienen como finalidad generar propuestas de solución a problemas detectados y abordados mediante el método científico. Se realiza un análisis de forma integral tomando en consideración todas las características del hecho en cuestión, para proponer mejoras (Rodríguez, 2020).	Los estudios proyectivos tienen como objetivo realizar propuestas que apunten a solucionar una situación particular. Por ejemplo, los proyectos de edificación e ingeniería, diseño mecánico, creación de programas de intervención social, este tipo de investigaciones promueven el desarrollo de tecnología (Hurtado, 2010).	Se detalla el designado modelo de participación, que servirá para orientar el camino a suceder en el progreso de la investigación y que está contemplada desde el concepto de la investigación, definición del diseño, selección del instrumento de investigación, selección de los resultados de las técnicas analíticas hasta una probable respuesta. (Carhuancho et al., 2019).
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	Rodríguez, Daniela. (4 de agosto de 2019). Investigación proyectiva: características y metodología. Lifeder. Recuperado de <a href="https://www.lifeder.com/investigacion-proyectiva/">https://www.lifeder.com/investigacion-proyectiva/</a> .	Hurtado, J. (2012). Metodología de la investigación. Venezuela: Quirón Ediciones	Carhuancho. I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero. M., & Casana. K. (2019) Metodología para la investigación holística. UÍDE
<b>Redacción final</b>	Las investigaciones con diseño proyectivo se caracterizan por generar planes o estrategias de solución ante un problema o necesidad detectada en el entorno del investigador. Los estudios proyectivos parten de un diagnóstico del problema, lo que les permite elaborar una propuesta viable, que pueda ser llevada a cabo por los responsables de las instituciones donde se ha detectado el problema (Rodríguez, 2020; Hurtado, 2010; Carhuancho et al., 2019).		



### Método de investigación 1 - Analítico

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
<b>Cita textual</b>	Según Elizondo (2002), “Es la actividad psicológica de separar los fundamentos de una unión para poder reconocer cada parte involucrada y constituir su asociación. Así como podemos ver, mediante el reconocimiento actual si está relacionado con el método inductivo, porque al considerar los eventos a nivel global, se pueden derivar las particularidades de cada una (p. 8).	Para Rodríguez (2005) se diferencian cada elemento en un acontecimiento y se procede a analizar estructuralmente cada una de las partes de manera separada. La materia física, química y biología utilizan esta fórmula; a empezar desde el experimento y la ponderación de un gran número de sucesos, que establecen directrices globales” (p. 30).	De acuerdo con Hurtado & Toro (2007), El objetivo del análisis es reconocer los elementos en la totalidad y decidir la relación y las relaciones entre ellas y las directrices que contemplan su crecimiento. Esta metodología es el cimiento y la base primordial en la direccionalidad epistemológica analítica.” (p. 65).
<b>Parafraseo</b>	El procedimiento critico es la ejecución lógica – psicológica que divide los principios de una determinada asociación para definir sus partes individuales y formar sus relaciones. Como se logra apreciar, el estudio está significativamente referido con el procedimiento de análisis inductivo, porque luego de examinar sus partes, será posible inferir (Elizondo, 2002).	Los elementos del fenómeno se separan y cada uno se considera por separado. La biología, la física y la química emplean aquel plan de análisis analítico; Las directrices universales están determinadas por el experimento y la inspección de un gran número de casos. (Rodríguez, 2005).	El propósito del análisis es conocer todas las partes, determinar las relaciones y conexiones entre ellas están determinadas las reglas de su realización. Esta forma es el cimiento de la técnica de análisis epistemológico (Hurtado & Toro, 2007)
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	Elizondo, A. (2002). <i>Metodología de la investigación contable</i> . México: Thomson.	Rodríguez, E. (2005). <i>Metodología de la Investigación</i> . México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.	Hurtado, I., & Toro, J. (2007). <i>Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambios</i> . Venezuela: El nacional.
<b>Redacción final</b>	El método analítico implica separar las partes de un fenómeno de estudio para estudiarlas cada una y luego determinar la forma en que se relacionan (Elizondo, 2002; Rodríguez, 2005; Hurtado & Toro, 2007). El método analítico es de gran utilidad en el enfoque cualitativo donde se estudia la conducta humana, dado que analiza las relaciones esenciales y características de las partes de un objeto de estudio.		

## Método de investigación 2 - Deductivo

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
<b>Cita textual</b>	Bernal (2006) “Un procedimiento en la cual se esté empleando el razonamiento que tiene como finalidad sustraer resultados globales para un desarrollo específico. El estudio comienza con la evaluación de los considerados, teoremas, decretos, los ideales de la diligencia global y valores probados, para considerarlos a la respuesta o para hechos específicos.” (p.56)	Rodríguez y Pérez, (2017) “incluye suponer respuestas o propiedades particulares a raíz de la generalización, los principios, las leyes o las definiciones... un método teórico-conceptual metódico de una iniciativa de solución a una incógnita científica.” (p.188)	Hurtado (2010) señala que “Este método deductivo requiere que el analista obtenga una hipótesis previa a partir de ella derivar sus teorías, indistintamente de cómo se esté formulando la teoría o de dónde este surgiendo.”. (p.112)
<b>Parafraseo</b>	Este es un proceso de pensamiento que implica sacar deducciones globales sobre razonamientos específicos. Este enfoque comienza examinando sus conceptos, teorías, leyes, principios de uso internacional y su uso basado en evidencia. (Bernal, 2006).	El método deductivo se caracteriza por realizar inferencias de características particulares partiendo de premisas generales o leyes universales, es un modelo de razonamiento que permite encontrar una solución a un problema (Rodríguez y Pérez, 2017).	El método deductivo consiste en realizar investigación disponiendo de una teoría general para aterrizar en una hipótesis sobre un tema en particular, sin importar de cómo o de donde haya surgido la teoría (Hurtado, 2010).
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	Bernal, C. (2006). Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. México: Pearson Educación.	Rodríguez, A. & Pérez, A. (2017) Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Revista EAN, 82, pp. 179-200.	Hurtado, J. (2010). Metodología de la Investigación Holística. Guía para la Comprensión Holística de la Ciencia (4a. ed.). Venezuela: Fundación Sypal.
<b>Redacción final</b>	El método deductivo es un patrón de razonamiento que guía el desarrollo de la investigación, se caracteriza por emplear como base una premisa general (ley, principio o teoría), de la cual se va a inferir una conclusión sobre un hecho específico. Cabe resaltar que para que este silogismo funcione, debe cumplirse con la regla de que la premisa mayor primero debe ser verdad. Dicho de un modo simple, el modelo deductivo va de lo general a lo particular (Bernal, 2006; Rodríguez y Pérez, 2017; Hurtado, 2010).		

### Método de investigación 3 - Inductivo

Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
<b>Cita textual</b>	Según Yuni y Urbano (2006), el pensamiento imaginativo está vinculado a los límites que debemos encontrar en general; Sus resultados sólo pueden usarse para todos los casos observados y, dentro de ciertos límites, pueden usarse para circunstancias semejantes en situaciones similares. (página 11)	Como señala Segarra (2012), implica confiar en declaraciones individuales como la descripción de los resultados basado en observaciones o experimentos, haciendo declaraciones generales como suposiciones o teorías. Qué es como afirmar que el ecosistema constantemente se comporta de la misma manera cuando se presentan situaciones similares. (pág. 83).	Como afirma Rodríguez (2005): “Un método de aprendizaje es un proceso que, como resultado del estudio de ciertos eventos, se encuentran documentos o directrices globales que describen o conectan los eventos estudiados”. (Página 29)
<b>Parafraseo</b>	El razonamiento inductivo se ocupa de los límites que debemos encontrar para presentar resultados globales; Estos resultados solo pueden contemplarse a casos de igual similitud y, con ciertas restricciones, a casos similares en contextos similares. (Yuni & Urbano, 2006).	Esto se basa en afirmaciones individuales, como la descripción de los resultados de observaciones o experimentos, con el fin de transmitir afirmaciones universales como hipótesis o teorías. Qué es como afirmar que el ecosistema constantemente se comporta de la misma manera cuando se presentan situaciones similares (Cegarra, 2012)	El método inductivo es un procedimiento en el que se utilizan ciertos casos para sacar inferencias o directrices universales que manifiestan o combinan los eventos que se estudian. (Rodríguez, 2005).
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	Yuni, J., & Urbano, C. (2006). <i>Técnicas Para Investigar</i> 2. Argentina: Brujas.	Cegarra, J. (2012). <i>Los métodos de investigación</i> . Madrid: Ediciones Díaz de Santos.	Rodríguez, E. (2005). <i>Metodología de la Investigación</i> . México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
<b>Redacción final</b>	El método inductivo consta de un razonamiento lógico que permite llegar de casos particulares a conclusiones generales (Yuni & Urbano, 2006; Cegarra, 2012; Rodríguez, 2005). Dichas conclusiones nos ayudarán a explicar fenómenos en cuestión de estudio, que además sean similares y ocurran en circunstancias parecidas.		

<b>Categorización de la categoría (ver matriz 9)</b>		
<b>Subcategoría</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítem</b>
Motivación extrínseca	Salario Ascenso Relaciones Incentivos	1-2
Motivación intrínseca	Desafío Curiosidad Satisfacción Interés	3-4
Características psicológicas	Percepción Memoria Personalidad	5-6

<b>Población</b>	
<b>Criterios</b>	
<b>Cantidad de Población</b>	50 colaboradores
<b>Lugar, espacio y tiempo</b>	Beneficencia Centro San Vicente de Paúl, con dirección en Jirón Ancash N° 1595 Barrios Altos – Cercado de Lima. Año 2022.
<b>Muestra</b>	Censal, 50.
<b>Resumen de la población</b>	La beneficencia San Vicente de Paúl del Cercado de Lima, corresponde a 50 colaboradores entre personal de salud, administrativos, auxiliares y seguridad. De acuerdo con Hernández et al. (2014) cuando las poblaciones son grandes se emplean muestras para reducir el tiempo, costos y el uso de recursos al recopilar información. Sin embargo, debido a la accesibilidad y factibilidad de encuestar a 60 colaboradores, se trabajará con toda la población.

<b>Técnica de recopilación de datos 1 - Encuesta</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>
<b>Cita textual</b>	Quispe (2013) “Es un medio de recolección de datos directamente de las personas de manera sistemática y estandarizada que aplica un conjunto de preguntas y debe ser estructurado previamente. Las preguntas suelen presentarse en forma de los llamados cuestionarios.” (p. 11)	Casas, Repullo y Donado (2003) “una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos de investigación estandarizados mediante los cuales se recopila y analiza una serie de datos de una muestra representativa de una población o universo, por lo que tiene como objetivo descubrir, describir, predecir y/o explicar un rasgo en conjunto” (143).	Hurtado (2000) enfatiza que la indagación es una técnica en la que los datos deben recopilarse preguntando a otros. Es diferente porque la investigación no establece una conversa con los encuestados y el rango de interrelación es menor “(p.469)
<b>Parafraseo</b>	Se aplica un conjunto de preguntas que tiene como propósito la obtención de datos de forma sistemática y estandarizada directa de las personas. Las encuestas deben estructurarse de antemano. Las preguntas generalmente se presentan en forma de cuestionario (Quispe, 2013).	Una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos normalizados para realizar un análisis de un compuesto de información sobre las características de un prototipo representativo de una gran masa poblacional, a partir de la cual la explora, predice y/o explica (Casas et al., 2003).	La técnica de la encuesta suministra información para aplicar una serie de preguntas a las personas que son de interés para nuestro estudio. Es una técnica que se diferencia de otras, dado que, no se establece

			un diálogo a modo de conversación (Hurtado, 2000)
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	Quispe, A. (2013). El uso de la encuesta en las ciencias sociales. España: Ediciones Díaz de Santos.	Casas, J., Repullo, J., y Donado, J. (2003) La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamientos estadísticos de los datos (I). Journal & Books. Atención Primaria, 31(8), pp. 143- 538	Hurtado, J. (2000). Metodología de la investigación Holística, Caracas: Sypal
<b>Redacción final</b>	La encuesta es una técnica de recolección de datos que se emplea en investigaciones de carácter social. Consiste en una serie de reglas y procedimientos que se llevan a cabo para extraer información de los sujetos que son de interés para el estudio. Las preguntas generalmente se suministran a modo de cuestionario y se diferencia de la entrevista por mantener menor contacto y diálogo con las personas (Quispe, 2013; Casas et al., 2003; Hurtado, 2000).		

### Instrumento de recopilación de datos 1 – Cuestionario

Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
<b>Cita textual</b>	De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 250).	García (2004) “Es un cuestionario de interrogantes lógicas, ordenadas coherentemente tanto en lógica como en psicología, manifestadas en un vocablo práctico y comprensible que los interrogados puedan contestar de manera escrita.” (p.29)	Hurtado (2000) "una herramienta que recopila una secuencia de interrogantes relacionadas con un acontecimiento, situación o tema específico sobre el que el investigador desea recopilar información". La diferencia entre un cuestionario y una entrevista es que durante una entrevista las preguntas se hacen de forma oral, mientras que durante un examen las preguntas se hacen por escrito. (pág. 469)
<b>Parafraseo</b>	Un cuestionario es un instrumento que contiene una serie de preguntas sobre una variable que se va a estudiar o medir (Hernández y Mendoza, 2018).	Es un sistema de preguntas racionales organizadas con coherencia, desde una perspectiva lógica y psicológica, manifestado en un lenguaje sencillo y usualmente presentada por escrito (García, 2004).	Es un instrumento que junta diferentes preguntas sobre un tema, situación o evento, sobre el que se quiere investigar. Se presenta un cuestionario de forma escrita (Hurtado, 2000).
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México: Mc GrawHill.	García, F. (2004). El cuestionario - Recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios. Balderas, México: Limusa Noriega Editores.	Hurtado, J. (2000). Metodología de la investigación Holística, Caracas: Sypal

<b>Redacción final</b>	El cuestionario es una herramienta para la recolección de datos en estudios cuantitativos. Contiene una serie de preguntas sobre un tema, variable o situación en especial, que es de interés para el estudio que se lleva a cabo. Las preguntas tienen un orden y coherencia, además de un lenguaje sencillo. Usualmente es presentado de forma escrita. (Hernández y Mendoza, 2018; García, 2004; Hurtado, 2000).
------------------------	---

<b>Procedimiento Cuantitativo</b>		
<b>Paso 1:</b>	Se realizará el diseño del cuestionario que comprende 20 preguntas acerca de la motivación laboral	
<b>Paso 2:</b>	Se realizará la encuesta mediante Google formularios a los 50 trabajadores de la beneficencia.	
<b>Paso 3:</b>	Se consolidó la información de los 50 encuestados y se procesó en el programa SPSS v.26	
<b>Paso 4:</b>	Se obtuvieron los resultados mediante tablas y gráficos, incluyendo el Pareto de los problemas principales.	
<b>Paso 5:</b>	Se realizó la interpretación mediante la estadística descriptiva.	
<b>Método de análisis de datos – Estadística descriptiva</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	Zapata (2020) “se ocupa de la recopilación y organización de información sobre el comportamiento de sistemas de elementos múltiples, conocidos colectivamente como poblaciones. Para ello utiliza técnicas digitales y gráficas, a través de las cuales presenta información sin realizar predicciones ni hacer inferencias sobre la población a la que se dirige.” (p. 1).	Vargas (2008), La estadística descriptiva es un método de descripción numérica de muchos conjuntos. Por tratarse de un método de descripción de números, la estadística descriptiva utiliza los números como medio para describir un conjunto, el cual debe ser grande, ya que la permanencia estadística no se da en casos raros, más bien. Por lo tanto, no es posible sacar conclusiones específicas y precisas de los datos estadísticos. (p. 33).
<b>Parafraseo</b>	La estadística descriptiva recoge y organiza datos sobre el comportamiento de los sistemas, conocido también como población de estudio. Se emplean técnicas numéricas para calcular y medir, sin realizar predicciones e inferencias sobre la población (Zapata, 2020).	Es un método que sirve para realizar descripciones numéricas sobre una variable. La estadística descriptiva emplea el conteo de datos para realizar estimaciones. Para realizar inferencias los datos deben ser numerosos, y no escasos, de esa manera se garantiza la obtención de conclusiones concretas (Vargas, 2008).

<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	Zapata, Fanny. (12 de junio de 2020). Estadística descriptiva: historia, características, ejemplos, conceptos. Lifeder. Recuperado de <a href="https://www.lifeder.com/estadistica-descriptiva/">https://www.lifeder.com/estadistica-descriptiva/</a> .	Vargas, A. (208). <i>Estadística descriptiva e inferencial</i> . Compobell, S.L.
<b>Redacción final</b>	La estadística descriptiva es un método de análisis de datos que permite caracterizar y medir variables de estudio. Se basa en el conteo numérico, y la recolección de datos de tipo cuantitativo. No requiere hacer predicciones ni inferencias sobre la población, su fin es realizar descripciones sobre un conjunto de datos (Zapata, 2020; Vargas, 2008).	

<b>Escenario de estudio</b>	
<b>Criterios</b>	
<b>Lugar geográfico</b>	Centro San Vicente de Paúl, con dirección en Jirón Ancash N° 1595 Barrios Altos – Cercado de Lima.
<b>Provincia/Departamento</b>	Lima, Lima.
<b>Descripción del escenario vinculado al problema</b>	La motivación laboral, tuvo como escenario de estudio a la beneficencia de Lima, en el centro San Vicente de Paul, que es una organización sin fines de lucro. Es un centro de acogida y atención temporal, principalmente para ancianos, con un aproximado de 2 siglos de antigüedad; fue creada con el propósito de brindar servicio y atención a personas de bajos recursos económicos, a enfermos y a personas vulnerables (como ancianos). Sin embargo, todo ello es sólo posible gracias a la labor de los colaboradores, en especial del personal a cargo de la salud médica de los ancianos y demás albergados, por ende, cobra una marcada importancia el tema de la motivación en los colaboradores.

<b>Participantes – Unidades informantes (mínimo 4)</b>					
<b>Criterios</b>	<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>	<b>P4</b>	<b>P5</b>
<b>Sexo</b>	Femenino	Femenino	Femenino	Femenino	Masculino
<b>Edad</b>	34	22	30	29	32



<b>Profesión</b>	Enfermera	Enfermera	Enfermera	Médica especialista	Enfermero
<b>Rol (función)</b>	Licenciada	Técnico	Licenciada	Doctora	Técnico
<b>Justificar por qué se seleccionó a los sujetos</b>	Para el presente estudio, se seleccionó a cinco trabajadores de salud en la beneficencia, con la finalidad de aplicar entrevistas y recabar información pertinente a los objetivos planteados. Con ese fin en mente, se vio pertinente considerar la edad (por significar experiencia de vida), el cargo (por su perspectiva laboral) y finalmente su nivel de estudios (por el grado de capacitación y entendimiento). Sin embargo, llegada la fecha indicada, solo se logró entrevista a cuatro personas, debido a que una de las licenciadas enfermeras se encontraba con descanso médico durante dos semanas.				

<b>Técnica de recopilación de datos 1 - Entrevista</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>
<b>Cita textual</b>	Taylor & Bogdan (2012) “encuentro cara a cara entre investigador e informante, con el objetivo de comprender el punto de vista del informante sobre su vida, experiencia o situación expresado en sus propias palabras” (p. 101).	Para Ander Egg (1987), citado en Carhuacho et al. (2019), “implica la interacción verbal entre dos o más personas. Es una conversación en la que una persona (entrevistador) obtiene información de otros (el encuestado) sobre una determinada situación o tema en función de ciertos patrones.” (p. 67).	Empleando las palabras de Hernández, Fernández & Baptista (2014), “La entrevista se define como una reunión para hablar e intercambiar información entre una persona (entrevistador) y otra persona (entrevistado) u otras personas.” (p. 402).
<b>Parafraseo</b>	Las reuniones cara a cara entre el investigador y los investigadores tienen como objetivo comprender las perspectivas que tienen las personas con respecto a sus vidas, experiencias o situaciones tal como las expresan con sus propias ideas. (Taylor & Bogdan, 2012).	Es un intercambio verbal entre dos o más personas. Es una conversación en la que un individuo (entrevistador) recibe información de otra persona (entrevistado), con respecto a una situación o tema en particular. (Carhuacho, Nolzco, Sicheri, Guerrero & Casana, 2019).	Entrevista significa una reunión, discusión e intercambio de información entre una persona (el interlocutor) y otra persona (el informante) u otras personas. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	Taylor, S., & Bogdan, R. (2012). <i>Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación</i> . Buenos Aires: Paidós.	Carhuacho, I., Nolzco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). <i>Metodología para la investigación holística</i> . Ecuador: UIDE.	Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). <i>Metodología de la investigación</i> . México: McGraw-Hill.
<b>Redacción final</b>	La técnica de la entrevista es la interacción entre dos o más personas con la finalidad de recabar información sobre de terminado tema, usualmente consta de un entrevistador y un entrevistado (Taylor & Bogdan, 2012; Carhuacho et al., 2019; Hernández et al., 2014). La técnica de entrevista será de utilidad en este trabajo de investigación al suministrarnos la manera o modelo de obtención de información sobre los trabajadores de la beneficencia, mediante el dialogo a base de preguntas y respuestas.		

<b>Instrumento de recopilación de datos 1 – Guía de entrevista</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>
<b>Cita textual</b>	Desde el punto de vista de Taylor & Bogdan (2009), “La guía de entrevista sirve solamente para recordar que se debe hacer preguntas sobre ciertos temas” (p. 119).	Pinilla (2008), La guía de una entrevista es un formato en el que se encuentran los criterios en torno a los cuales se desarrolla la entrevista. Este instrumento permite identificar los aspectos que han de ser evaluados, tener una perspectiva de indagación definida (p. 117).	Bertha (2005) “La guía para la entrevista es una herramienta que permite realizar un trabajo reflexivo para la organización de los temas posibles que se abordaran en la entrevista.” (p. 180).
<b>Parafraseo</b>	La guía de entrevista es un instrumento que sirve para encaminar las preguntas que se van a plantear en una entrevista (Taylor & Bogdan, 2009).	La guía de entrevista es un formato impreso o digital que contiene instrucciones para desarrollar una entrevista. Además, contiene una guía para que el entrevistador pueda evaluar al entrevistado (Pinilla, 2008).	La herramienta que permitirá ejecutar una entrevista es la guía de entrevista, puesto que contiene directrices para el entrevistador, indicando la manera de abordar al entrevistado (Bertha, 2005).
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	Taylor, S., & Bogdan, R. (2012). <i>Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación</i> . Buenos Aires: Paidós.	Pinilla, M. (2008). <i>El cuidado de lo humano en el contexto universitario</i> . Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.	Bertha, A. (2005). <i>Estrategias Para el Desarrollo de la Comunicación Profesional</i> . México: Limusa.
<b>Redacción final</b>	La guía de entrevista es un documento que contiene criterios e indicaciones que guiarán al entrevistador durante el proceso de entrevista (Taylor y Bogdan, 2009; Pinilla, 2008; Bertha, 2005). El uso de esta herramienta permitirá llevar a cabo la técnica de la entrevista, además de delimitar el tema mediante el uso preciso de preguntas previamente elaboradas.		

<b>Método de análisis de datos – Triangulación</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	Para Díaz (2002), “Triangulación de datos, utilizando diversas fuentes de información sobre los datos de los que se hace uso en la investigación. Triangulación de investigadores, que implica la participación de varios investigadores con suficiente independencia funcional” (p. 319).	De acuerdo con Lucio (2011), es decir, se trata de la recopilación, de dos o más fuentes, de información relativa a un mismo hecho, que se considera más fiable que si así se confirmara. Una pista importante es hacer la misma pregunta a diferentes fuentes; si todo coincide, los datos se han triangulado con éxito (p. 51).
<b>Parafraseo</b>	La triangulación de datos utiliza diferentes fuentes de información sobre los datos utilizados en el estudio. En cambio, la triangulación de investigador significa la participación de varios investigadores con suficiente libertad de acción (Díaz, 2002).	Es decir, se trata de agregar dos o más fuentes de información sobre un mismo tema, que sería más confiable si se expresara de esta forma. Una pista importante es hacer la misma pregunta a diferentes fuentes. Si coinciden, los datos se han triangulado correctamente. (Lucio, 2011).
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	Díaz, F. (2002). <i>Didáctica y currículo: un enfoque constructivista</i> . España: Ediciones de la Universidad de Castilla.	Lucio, E. (2011). <i>Investigación y práctica en la educación de personas adultas</i> . Valencia: Edicions Culturals Valencianes.
<b>Redacción final</b>	La triangulación de datos utiliza diferentes fuentes de información respecto a un mismo fenómeno de estudio, de esa manera, se considera como un análisis más fiable (Díaz, 2002; Lucio, 2011). La triangulación será de utilidad al contrastar diferentes tipos de puntos de vista a partir de los datos obtenidos, mezclándolos para estudiar la motivación laboral que se centra en el contrastar visiones o enfoques a partir de los datos recolectados.	

<b>Procedimiento Cualitativo</b>	
<b>Paso 1:</b>	Se elaboró la guía de entrevista con base en los indicadores.
<b>Paso 2:</b>	Se redactó y presentó una solicitud a la beneficencia para contar con la autorización del caso.
<b>Paso 3:</b>	Se realizaron 5 entrevistas en la beneficencia el mismo día.
<b>Paso 4:</b>	Se transcribieron de papel impreso a un formato digital de Microsoft.
<b>Paso 5:</b>	Los archivos digitales se procesaron en el programa Atlas. Ti 8.
<b>Paso 6:</b>	De acuerdo a los objetivos, se generaron figuras y redes de los indicadores y subcategorías.

<b>Aspectos éticos</b>	
<b>APA</b>	<b>Esta tesis se elaboró siguiendo las normas de la Asociación de Psicología Americana (6ta edición), por ende, se utilizan citas y referencias textuales, reconociendo la autoría tanto de los textos como de las ideas y Turnitin</b>
<b>Muestra</b>	<b>Los participantes accedieron a realizar las entrevistas de manera voluntaria y sin ninguna condición. Fueron libres de dar sus respuestas de acuerdo con sus convicciones y percepciones.</b>
<b>Data</b>	<b>Los datos obtenidos de las entrevistas fueron transcritos de manera fiel a formatos digitales. No sufrieron manipulación o alteración alguna, son copia exacta de las palabras de los entrevistados.</b>