



Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Facultad Jurídica Social y Administrativa

Carrera de Administración de Empresas

“Análisis de los factores motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral en el personal del centro médico LojaSalud y la propuesta de un plan motivacional”

Trabajo de Integración Curricular previo a la
obtención del título de Administración de
Empresas

AUTOR:

Carlos Joel Dalgo Córdova

DIRECTORA:

Ing. Gretty del Pilar Salinas Ordóñez

Loja – Ecuador

2024

Certificación

Loja, 22 de abril de 2024

Ing.Com. Gretty del Pilar Salinas Ordoñez, MAE.

DIRECTORA DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Certifico:

Que he revisado y orientado todo proceso de la elaboración del trabajo de Integración Curricular:

“Análisis de los factores motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral en el personal

del centro médico LojaSalud y la propuesta de un plan motivacional” de autoría del estudiante

Carlos Joel Dalgo Córdova, previa a la obtención del título de **Lic. Administración de**

Empresas, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad

Nacional de Loja para el efecto, autorizo la presentación para la respectiva sustentación y defensa.

Ing.Com. Gretty del Pilar Salinas Ordoñez, MAE.

DIRECTORA DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Autoría

Yo, **Carlos Joel Dalgo Córdova**, declaro ser autor del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular en el Repositorio Digital Institucional- Biblioteca Virtual.

Firma:

Cédula de Identidad: 1105861767

Fecha: 22/04/2024

Correo electrónico: carlos.dalgo@unl.edu.ec

Teléfono o Celular: 0994229401

Carta de Autorización por parte del autor, para consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Integración Curricular

"Yo, **Carlos Joel Dalgo Córdova**, declaro ser autor del Trabajo de Integración Curricular titulado **“Análisis de los factores motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral en el personal del centro médico LojaSalud y la propuesta de un plan motivacional”** como requisito para optar el título de **Licenciado en Administración de Empresas**, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenios la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Titulación que realice un tercero. Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja a los 22 días del mes de abril.

Firma:

Autor: Carlos Joel Dalgo Córdova

Cédula: 1105861767

Dirección: Loja, Quito entre Av. Universitaria y 18 de noviembre

Correo electrónico: carlos.dalgo@unl.edu.ec

Celular: 0994229401

DATOS COPLEMENTARIOS:

Director del Trabajo de Integración Curricular: Ing. Gretty del Pilar Salinas Ordoñez

Dedicatoria

A mis padres, cuya devoción, sacrificio y amor infinito han sido el faro que ha guiado cada paso de mi trayectoria académica. Su confianza en mis capacidades y su inquebrantable apoyo han sido el motor que impulsó este camino hacia la culminación de esta tesis. Cada logro obtenido es un reflejo del amor y enseñanzas invaluablees que me han brindado a lo largo de los años.

A mis profesores y mentores, quienes con su sabiduría, orientación y dedicación han moldeado mi mente y despertado mi pasión por el conocimiento. Su legado perdurará más allá de estas páginas, siendo un faro en mi desarrollo académico y personal. Cada enseñanza y consejo ha sido invaluable, impulsándome a alcanzar metas que alguna vez consideré inalcanzables.

A mis amigos, por su incondicional amistad, alegría contagiosa y por ser la luz en los momentos de mayor intensidad. Su presencia ha convertido esta travesía en un viaje memorable, lleno de risas y buenos recuerdos que se suman a la experiencia universitaria.

A todos aquellos que, de una forma u otra, han formado parte de mi trayectoria académica, mi más profundo agradecimiento. Sus palabras de aliento, consejos y apoyo moral han sido un pilar en mi formación. Este trabajo es el resultado del esfuerzo colectivo y refleja el impacto que cada uno ha tenido en mi vida.

Esta tesis es un tributo a cada individuo que ha dejado una huella imborrable en mi recorrido académico y personal. Su presencia y contribución han sido esenciales en la culminación de este logro. Gracias por ser parte integral de este viaje, su influencia se encuentra impregnada en cada página de este trabajo.

Agradecimiento

Quiero expresar mi profunda gratitud a todas las personas que hicieron posible la realización de esta tesis. En primer lugar, deseo agradecer a mi directora de tesis, Ing. Gretty del Pilar Salinas Ordoñez por su orientación, apoyo y conocimientos invaluable que han sido fundamentales en cada etapa de este trabajo. Su guía experta y su constante motivación fueron un factor determinante en el éxito de este proyecto.

A la Universidad Nacional de Loja y a su personal que han demostrado una calidad humana excepcional, reflejando las virtudes más nobles que han enriquecido nuestro proceso de aprendizaje y su aplicación. A quienes han proporcionado las herramientas y conocimientos necesarios para no solo formar profesionales capacitados, sino también individuos de calidad en esta distinguida profesión.

A la de la carrera de Administración de Empresas, a quienes llevo en el corazón, ya que han sabido guiar con paciencia a cada uno de los estudiantes en el largo camino que hemos recorrido, siempre de su mano. Esta guía nos ha ayudado enormemente a crecer tanto profesionalmente como en nuestro desarrollo como seres humanos, inculcándonos no solo conocimientos, sino también valores morales y éticos.

Finalmente extendiendo mi agradecimiento a la Clínica LojaSalud y a su personal médico quienes me brindaron facilidades necesarias para el desarrollo del presente trabajo

Índice de Contenidos

Portada	i
Certificación	ii
Autoría	iii
Carta de Autorización	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de Contenidos	vii
Índice de talas	
Índice de anexos	
1. Título	1
2. Resumen	2
2.1. Abstract	3
3. Introducción	4
4. Marco teórico	5
4.1. Estudios referenciales.....	5
4.2. Fundamento teórico.....	6
4.2.1. Teorías de la motivación.....	13
4.2.2. Teorías Relacionadas con la Motivación de las Personas y su Desempeño Laboral.....	13
4.2.3. Teoría de la autodeterminación de Deci y Ryan.....	14
4.2.4. Teoría Jerarquía de las Necesidades de Maslow	15
4.2.5. Teoría de los Dos Factores de Herzberg.....	16

4.2.6.	Teoría de la Expectativa de Vroom	19
4.2.7.	Teoría del Establecimiento de las Metas	19
5.	Metodología.....	21
5.1.	Tipos de investigación.....	21
5.1.1.	Exploratorio.....	21
5.1.2.	Descriptivo:	21
5.2.	Métodos.....	21
5.2.1.	Cualitativo	21
5.3.	Técnicas.....	22
5.3.1.	Encuesta	22
5.3.2.	Entrevista.....	22
5.3.3.	Población.....	22
6.	Resultados	23
7.	Discusión	62
8.	Conclusiones	75
9.	Recomendaciones	77
10.	Bibliografía	79
11.	Anexos	82

Índice de talas

Tabla 1	23
Tabla 2	24
Tabla 3	25
Tabla 4	26
Tabla 5	27
Tabla 6	28
Tabla 7	29
Tabla 8	30
Tabla 9	31
Tabla 10	32
Tabla 11	34
Tabla 12	35
Tabla 13	36
Tabla 14	38
Tabla 15	39
Tabla 16	41
Tabla 17	42
Tabla 18	44
Tabla 19	45
Tabla 20	46
Tabla 21	47
Tabla 22	49

Tabla 23	50
Tabla 24	51
Tabla 25	52
Tabla 26	53
Tabla 27	54
Tabla 28	55
Tabla 29	57
Tabla 30	58
Tabla 31	60
Tabla 32	61
Tabla 33	74

Índice de anexos

Anexo 1 Cuestionario.....	82
Anexo 2 Resultado SPSS	87
Anexo 3 Correlación del ambiente laboral	92
Anexo 4 Aceptación de la empresa	93
Anexo 5 Certificado inglés	94

1. Título

“Análisis de los factores motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral en el personal del centro médico LojaSalud y la propuesta de un plan motivacional”

2. Resumen

Este estudio se centra en cómo los factores motivacionales influyen en el desempeño profesional de los empleados del Centro Médico LojaSalud. Examinan varias teorías de la motivación, como la jerarquía de necesidades de Maslow, la teoría de dos factores de Herzberg, la teoría de las expectativas de Vroom y la teoría de la autodeterminación de Deci y Ryan. Estas teorías proporcionan un marco para comprender cómo las necesidades, la satisfacción laboral, las expectativas y la autorrealización influyen en la motivación y el desempeño laboral. Y en el contexto de los empleados de LojaSalud se identificaron factores motivacionales relevantes, como el reconocimiento, las recompensas, el equilibrio entre la vida laboral y personal y las oportunidades de crecimiento profesional. Se analiza específicamente la situación actual del centro médico LojaSalud, evaluando las condiciones laborales y la motivación personal a través de encuestas y entrevistas. A partir de estas valoraciones se propone un plan motivacional específico para mejorar la motivación y el bienestar de los empleados. Este plan incluye estrategias basadas en teorías de la motivación, como implementar programas de reconocimiento y recompensa, fortalecer la comunicación y la retroalimentación, diseñar planes de desarrollo profesional y capacitación continua. Destaca la importancia de evaluar y monitorear el plan para ajustarlo a las necesidades y asegurar su efectividad a largo plazo. En resumen, este análisis identifica los principales factores motivacionales en el ambiente laboral del centro médico LojaSalud y propone un plan detallado para mejorar la motivación personal, que se espera redunde en un mayor desempeño y enriquecimiento profesional dentro de la institución.

Palabras clave: motivación, desempeño laboral, estrategias, recompensas, lojasalud

2.1. Abstract

This study focuses on how motivational factors influence the professional performance of LojaSalud Medical Center employees. It examines several theories of motivation, such as Maslow's hierarchy of needs, Herzberg's two-factor theory, Vroom's expectancy theory, and Deci and Ryan's self-determination theory. These theories provide a framework for understanding how needs, job satisfaction, expectations and self-actualization influence motivation and job performance. And in the context of LojaSalud employees, relevant motivational factors were identified, such as recognition, rewards, work-life balance, and opportunities for professional growth. The current situation of the LojaSalud medical center is specifically analyzed, evaluating working conditions and personal motivation through surveys and interviews. Based on these assessments, a specific motivational plan is proposed to improve employee motivation and well-being. This plan includes strategies based on motivation theories, such as implementing recognition and reward programs, strengthening communication and feedback, designing professional development plans and continuous training. It stresses the importance of evaluating and monitoring the plan to adjust it to needs and ensure its long-term effectiveness. In summary, this analysis identifies the main motivational factors in the work environment of the LojaSalud medical center and proposes a detailed plan to improve personal motivation, which is expected to result in improved performance and professional enrichment within the institution.

Keywords: motivation, work performance, strategies, rewards, LojaSalud.

3. Introducción

La motivación en el ambiente laboral es un factor crucial que influye directamente en el desempeño y la satisfacción de los empleados. En el contexto específico del Centro Médico LojaSalud, la comprensión y optimización de los factores motivacionales son elementos fundamentales para mejorar el desempeño del personal y garantizar la calidad de los servicios médicos ofrecidos.

El sector médico, debido a su naturaleza exigente y desafiante, requiere un enfoque integral hacia la motivación del personal. Desde reconocer las demandas físicas y emocionales hasta valorar la contribución individual al bienestar de los pacientes, cada elemento juega un papel esencial en la efectividad y calidad del servicio brindado.

Este análisis no sólo identificará y evaluará los diferentes factores motivacionales presentes en el personal del Centro Médico de Loja Salud, sino que también propondrá estrategias específicas y un plan de acción con el fin de estimular la motivación intrínseca y extrínseca. Se considerará la aplicación de teorías reconocidas de motivación laboral para diseñar un plan adaptado a las necesidades y desafíos particulares de este entorno médico.

El principal objetivo es proporcionar un plan motivacional que no sólo mejore el desempeño laboral y la motivación del personal, sino que también fortalezca la cohesión del equipo, promoviendo un ambiente de trabajo colaborativo, positivo y el desarrollo continuo. Este análisis y la propuesta de un plan motivacional buscan convertirse en una guía integral y aplicable para el Centro Médico Loja Salud en su búsqueda constante de la excelencia en la atención de la salud y el bienestar de sus pacientes.

4. Marco teórico

4.1. Estudios referenciales

Dávila, (2016) En su trabajo de investigación “Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de Salud Militar Rímac”

El trabajo de investigación, tuvo como objetivo principal establecer la influencia de la motivación en los trabajadores del Centro de Salud Militar Rímac. La población estuvo formada por 60 trabajadores civiles y militares del Centro de Salud Militar Rímac, se utilizó una encuesta para la evaluación de la motivación y como esta influye en el desempeño laboral, elaborada por la Dra. Raquel Mireya Barrios y por la Lic. Denisse Cruz Castillo. Una vez aplicado el cuestionario se obtuvo un valor alfa de Cronbach de 0,975 en todos los trabajadores, esto quiere decir que tenemos un alto grado de fiabilidad en la correlación de la motivación y como este influye en el desempeño laboral. Se utilizó el programa estadístico SPSS versión 22 para el análisis de datos, como prueba estadística se utilizó el test de Wald, utilizando la estadística descriptiva, para contrastación de hipótesis se utilizó la prueba de regresión logística, los resultados se presentaron en tablas de distribución de frecuencias y gráficos.

Chavez, (2017) En el trabajo de investigación “Relación entre el nivel de motivación con la satisfacción laboral del profesional en la Clínica San Juan de Dios de la ciudad de Cusco”

Determina la relación entre el nivel de motivación con la satisfacción laboral del profesional en la clínica San Juan de Dios Cusco, Perú en el 2017. Utiliza una muestra de 22 profesionales de terapia física y rehabilitación. No se encontró relación entre la motivación y satisfacción laboral para este grupo de estudio. En general se obtuvo un nivel medio de motivación (45.5%) y satisfacción laboral (68.2%) en los profesionales de terapia física y rehabilitaciones.

La dimensión que presentó más dificultades en la motivación fue “variedad” y en la satisfacción fue “desempeño de tareas”; debido a que los procedimientos seguidos por la gerencia médica no están cumpliendo sus objetivos. Concluye en que no hay relación entre la motivación y satisfacción laboral de los profesionales de terapia física y rehabilitación en la clínica San Juan de Dios Cusco. Presentan mayoritariamente un nivel medio tanto para la motivación como para la satisfacción laboral. También que el terapeuta físico se siente parcialmente identificado con el reconocimiento que recibe por su trabajo y se encuentra medianamente satisfecho con el sueldo y beneficios que recibe por parte de la administración de la clínica.

La falta de motivación muestra el poco interés e identificación de los terapeutas con la clínica San Juan de Dios, y la falta de reconocimiento por el trabajo que realizan y uno de los factores, los bajos salarios que impactan en las necesidades del profesional. Esto nos muestra que la motivación es importante para un buen desempeño positivo en el trabajo.

4.2. Fundamento teórico

Al referirse a la **Motivación** según Amaru Maximiliano (2008), expresa que

La motivación para laborar es un estado psicológico de disposición, interés y voluntad de conseguir o realizar una tarea u objetivo, además manifiesta que cuando una persona está motivada para el trabajo quiere decir que muestra una inclinación propicia o positiva para realizarlo.

Así mismo, Torres Hernández, Z y Torres Martínez, H (2016) afirman que “la motivación es una habilidad indispensable en el guía, que se muestra como el conocimiento de las necesidades de cada integrante o lograr que las tenga cubiertas, para que todos sus esfuerzos se encuentren direccionados en las responsabilidades a ejecutar”.

La motivación es la influencia interna que conlleva a las personas a comportarse de una manera o de otra en procura de conseguir un nivel de satisfacción que le permita tener el equilibrio emocional en su vida, tanto personal como profesional, de esta forma conociendo las motivaciones de cada empleado o equipo de trabajo, podrá hacer líder o guía se cómo mantener motivado a cada uno de sus trabajadores, produciendo una especie de confianza directa, los intereses y prioridades de cada uno de ellos no son los mismos, conociendo que cada persona es diferente. (Louffat, 2012).

A pesar de la enorme importancia de la motivación, resulta difícil definirla con pocas palabras y no existe consenso al respecto, lo que hace aún más difícil de aplicar sus conceptos en el quehacer diario de las organizaciones. Por lo general, se utilizan términos como necesidades, deseos, voluntad, metas, objetivos, impulsos, motivos e incentivos. (Chiavenato, 2009, p. 236)

Otros más afirman que la motivación es la manera de incitar un comportamiento, imbuirle energía, mantenerlo y dirigirlo, así como el tipo de reacción subjetiva que se presenta cuando todo ello ocurre. En realidad, cada autor privilegia algunos aspectos para fundamentar sus ideas. Las conclusiones iniciales sobre la motivación se pueden resumir así:

Varias teorías tratan de interpretar y resaltar de manera diferente ciertos aspectos de la motivación.

- ✓ El concepto de motivación está íntimamente relacionado con el comportamiento y el desempeño de las personas.
- ✓ La motivación de los individuos involucra metas y objetivos.
- ✓ Las diferencias fisiológicas, psicológicas y ambientales entre las personas son factores importantes para explicar la motivación.

(Chiavenato, 2009, p. 236)

Citando a Torres Hernández & Torres Martínez (2016), los cuales mencionan que un **Plan**, debe ser:

Detallado y explícito necesariamente, entre más cuidadosamente se elabore mejor se podrán establecer y fundar las tareas y los recursos necesarios para la ejecución de un proyecto, los altos mandos tendrán una herramienta que les permitirá conllevar de la mejor manera conocer las restricciones y cuando debe concluir, y se situará de un referente que permitirá identificar cualquier desorientación y fomentar las medidas correctivas si fuesen necesarias; el Plan deberá contener los costos y la duración de cada actividad y los resultados que se desea obtener.(p.56).

No obstante, (Chiavenato, 2011), afirma:

Que las empresas no improvisan, sino que casi todo se planea con anticipación, la planeación es la función administrativa que determina por anticipado cuáles serán los objetivos a alcanzarse y qué se va a realizar para conseguirlos; convirtiéndose en un modelo teórico para las acciones a desarrollarse, se comienza con la determinación de objetivos, detallando los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor manera posible, planificar y definir los objetivos es escoger con anticipación el mejor curso de acción para alcanzarlos. La planeación determina a dónde se pretende llegar, que debe hacerse, cuándo, cómo y en qué orden.

Un **plan de motivación** laboral es un documento que permite a las empresas no solo conocer el nivel de motivación con el que cuentan sus trabajadores, sino que también ofrece las formas adecuadas de actuación para cada caso. Sin duda, la motivación laborar de los trabajadores pende de un hilo. Es por ello fundamental que las empresas adopten un plan de motivación laboral con las y estrategias adecuadas para aumentar la motivación de los empleados. Las recompensas

económicas, si bien son medidas muy valiosas en cuanto a la motivación de la planta, no son las únicas medidas que los empresarios pueden adoptar para hacerlos felices y motivados. Así pues, y cada vez con más frecuencia, los trabajadores valoran medidas como la flexibilidad horaria, la facilitar para conciliar su vida laboral con su vida personal o la posibilidad de teletrabajar desde casa. (Hernández, 2018)

Rivera (2018) conceptualiza a la **motivación laboral** como:

La fuerza psicológica que impulsa a las personas a iniciar, mantener y mejorar sus tareas laborales” (párr. 6). Constituye el impulso que mueve a las personas de una organización, transformándose en su propia energía psicológica, junto al grupo de tareas a realizarse para conseguir satisfacer las necesidades fundamentales aplicadas en al ámbito laboral. Definir de esta forma a la motivación es oportuna, ya que su aplicación se orienta a conocer cuáles son las necesidades de todos y cada uno de los integrantes de un equipo de trabajo, para establecer los mecanismos indispensables que permita motivarlos de la forma óptima.

Existen dos tipos de motivación, la externa, cuando los incentivos provienen de fuera del entorno del individuo, y la interna, que tiene que ver con la automotivación. Hay que considerar además la importancia que tiene que la organización utilice distintos tipos de estrategias para motivar a sus trabajadores y conseguir su colaboración, de manera que se traduzca en un crecimiento acelerado de la misma. (Corina, 2019)

El **clima organizacional**, conocido también como laboral, de acuerdo con lo que manifestaron Charaja, Y. M. & Mamani, J. (2014) se refiere:

Al conjunto de características propias de una empresa y que la hace diferente de otras, las cuales se mantienen temporalmente en el tiempo y que actúan en el comportamiento de sus

miembros. El clima organizacional es, pues, las particularidades que rigen una determinada organización y que se pueden observar, las mismas que pueden ser el resultado de la interacción de todos los que integran dicha organización. Esta es una definición universal que permite observar el comportamiento de los integrantes de una organización en su entorno de trabajo y que sirve de base para buscar mecanismos de mejora continua.

En cuanto a **satisfacción laboral**, para Charaja, Y. M. & Mamani, J. (2014) se trata de:

Aquel sentimiento que percibe el individuo en el momento que consigue un balance frente a una o varias necesidades y resulta de la interrelación de los empleados que ofrecen servicios, los usuarios de estos y el entorno, lo que significa que la satisfacción laboral es el resultado de la confluencia positiva entre estos factores y lo que se obtiene. (p. 94)

De acuerdo con Shaun (1998) referenciado por Charaja, Y. M. & Mamani, J. (2014)

“La satisfacción laboral se refiere al grupo de emociones propicias que manifiestan los integrantes de una empresa en cuanto a los objetivos, misión, visión, normas, procedimientos de esta y el nivel de agrado que aquellos manifiestan por ser partes de esta (p. 121)”

Chiang et. al., (2007) citado por Sánchez y García (2017) definieron la satisfacción laboral como:

“Una actitud o conjunto de actitudes desarrollados por la persona hacia su situación de trabajo, estas acciones pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia ciertas facetas específicas del mismo”

Con respecto a la **motivación al logro** y de acuerdo con lo manifestado por Newstrom (2007) mencionado por Padrón, G. A. & Sánchez, M (2010) se trata de “un impulso que estimula a algunas personas para que persigan y alcancen sus metas”. La persona que posee este impulso busca, de una u otra forma, conseguir sus metas y conducirse hacia el éxito; los logros se ven como

una característica específica de la persona, no necesariamente por los premios que un logro conlleva.

También se considera que la motivación al logro es una cualidad que se aprende, que le permite al individuo conseguir un bienestar al trabajar persistentemente por conseguir la excelencia en lo que hace. Una persona que tenga una alta motivación hacia el logro de sus objetivos tiene una elevada expectativa de éxito, opacando su temor a un fracaso, ya que los riesgos que persiguen tienen un nivel moderado y se esfuerzan hasta conseguirlos.

Al decir de Robbins, S. P & Coulter, M. K (2014) mencionados por Padrón y Sánchez (2010) dicen que:

Las características de quienes tienen un elevado impulso para el logro son los que luchan por obtener logros personales más que por símbolos y recompensas del éxito, tienen el deseo de hacer algo mejor o de manera más eficiente que como se ha hecho antes, prefieren trabajos que ofrecen responsabilidad personal para encontrar soluciones a problemas, en los que puedan recibir una retroalimentación rápida e inequívoca sobre su desempeño con el propósito de saber si están mejorando y en los que puedan establecer objetivos moderadamente desafiantes; no son jugadores, ya que no les gusta lograr el éxito por casualidad, prefieren el reto de trabajar con un problema y aceptar la responsabilidad personal del éxito o el fracaso.

Otro elemento importante que interviene en el ámbito de la motivación de las personas es la **inteligencia emocional** que, a decir de (Arrabal, 2018), “es la facultad que tiene el ser humano en saber aceptar y gestionar de forma responsable el conjunto de emociones que lo impulsan a realizar sus actividades, considerando su valor en el momento de la toma de las decisiones que se hace a diario, aunque no haya consciencia exacta de su influencia”.

Por su parte Fernández y Montero (2016) se refiere no solo a las competencias que se conocen mediante la aplicación de test de estudio, sino que “constituye una capacidad muy genérica que engloba a su vez distintas capacidades cognitivas. Dichas capacidades pueden llegar a relacionarse incluso con la dimensión emocional, afectiva y social” (2016, p. 55), reconociéndose que la inteligencia emocional está formada por cinco competencias: a) conocimiento de las emociones, b) capacidad de automotivación, c) capacidad de saber reconocer emociones de otros, y d) control de las relaciones (2016, p. 55)

Cabe conceptualizar expresamente el término competencia como “la integración de conocimientos, habilidades, conductas, actitudes, aptitudes y motivaciones conducentes a un desempeño adecuado y oportuno en diversos contextos” (Bohórquez, E, Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A, 2020)

Finalmente, pero igual de importante, es necesario conceptualizar crecimiento psicológico, que según Romero (2000) mencionado por Padrón y Sánchez (2010, pp. 150–151) es “un proceso a través del cual la persona genera construcciones integradoras cada vez más complejas sobre su realidad interior (individual) y exterior (social) que le significan cambios positivos como ser humano”. (Sanín & Salanova, 2014, p.3).

El tema de la motivación en el ámbito laboral ha generado gran cantidad de investigaciones y teorías, ya que es una pieza importante en la vida del individuo en todos los ámbitos y de todos los sectores productivos de un país, sobre todo de quienes colaboran con el sector de la salud, cuyos resultados según su nivel motivacional se ve reflejado en la atención que brinda a los usuarios del servicio. Por lo antes mencionado, se considera en este apartado algunas teorías e investigaciones relacionados con la motivación, describiendo los factores intrínsecos y extrínsecos que la afectan,

orientado al área de la salud; así mismo, se ofrece algunas conceptualizaciones varias, consideradas importantes derivadas del tema en estudio.

Según Mitjana, (2010) el **Alfa de Cronbach (α)**, “es un índice usado para medir la confiabilidad del tipo consistencia interna de una escala, es decir, para evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados. En otras palabras, el alfa de Cronbach es el promedio de las correlaciones entre los ítems que hacen parte de un instrumento”.

4.2.1. Teorías de la motivación

Existen muchas teorías e investigaciones sobre la motivación desde diferentes perspectivas: el tema es sumamente complejo. Sabemos que cada persona se siente atraída por un conjunto de metas. Si la organización pretende prever el comportamiento con cierta exactitud, es preciso que sepa algo sobre ese conjunto de metas y sobre lo que hará cada persona para alcanzarlas a su manera. (Chiavenato I., 2011)

Podemos clasificar las teorías de la motivación en tres grupos: las teorías del contenido (que se refieren a los factores internos de la persona y a la manera en que éstos activan, dirigen, sustentan o paralizan su comportamiento, o sea, las necesidades específicas que motivan a las personas), las teorías del proceso (que describen y analizan la serie de pasos que activan, dirigen, mantienen o paralizan el comportamiento) y las teorías del refuerzo (que se basan en las consecuencias de un comportamiento exitoso o fallido). (Chiavenato I. , 2011)

4.2.2. Teorías Relacionadas con la Motivación de las Personas y su Desempeño Laboral

El éxito de la empresa radica no solo en estar a la vanguardia en la adopción de nuevas tecnologías, procesos o métodos que contribuyan positivamente a una mejor operación, sino también en las condiciones espirituales y de sentido de pertenencia que desarrolla la empresa. Por tanto, mantener una correcta relación entre todos quienes conforman la organización es una de las

tareas a la que debe orientarse la alta dirección de la empresa, de manera que todos los empleados se sientan parte de esta, lo que significaría que el clima organizacional que se vive está compuesto por alta dosis de motivación como motor del desempeño individual y grupal de una empresa pues, si se cuida bien a los colaboradores, ellos cuidarán bien al cliente. (Chiavenato I. , 2011)

4.2.3. Teoría de la autodeterminación de Deci y Ryan

De acuerdo con lo que manifestó Beatriz, (2017). Recibe el nombre de teoría de la autodeterminación a una macro teoría elaborada principalmente por Deci y Ryan la cual pretende establecer en qué medida la conducta humana es influenciada por distintos factores que afectan a nuestra motivación a actuar, haciendo especial hincapié en la idea de autodeterminación o habilidad de decidir de manera voluntaria qué y cómo hacerlo como elemento explicativo fundamental.

El principal objetivo de la teoría de la autodeterminación pretende comprender la conducta humana de tal modo que dichos conocimientos puedan generalizarse a todas las situaciones que los seres humanos de todas las culturas puedan encontrar, pudiendo afectar a cualquier ámbito, esfera o dominio vital.

En este sentido, esta teoría se centra en la motivación como principal elemento a analizar, valorando la existencia de un cúmulo de energía generada por diferentes necesidades humanas que posteriormente va a adquirir una dirección u orientación hacia la satisfacción de dichas necesidades.

Se tiene que tener en cuenta que en este sentido resultan de gran importancia la personalidad y los elementos biológicos y autobiográficos de la persona en cuestión, el contexto en el que se mueve su conducta y la situación concreta en la que se lleva a cabo, siendo elementos que se influyen mutuamente y que afectan a la posible aparición de diferentes tipos de motivación.

La autodeterminación sería el grado en que nosotros mismos dirigimos de manera voluntaria nuestra conducta a través de fuerzas cada vez más internas, siendo la motivación cada vez más propia de la voluntad y el propio deseo de realizar la conducta en vez de estar mediado por elementos ambientales que hacen necesaria la realización de la acción. Somos seres activos que tienden a desarrollarse, crecer y buscar e integrar la experiencia percibida tanto a nivel de elementos externos como internos, dado que todo ello va a permitir que ahora y en el futuro dispongamos de recursos para satisfacer nuestras necesidades. Es importante pues tanto lo que nos viene del ambiente como lo innato y lo impulsivo.

Estamos ante una teoría que integra y parte de concepciones de distintos paradigmas psicológicos, de entre los cuales resaltan los conductuales y humanistas. Por un lado, se mantiene una búsqueda de información rigurosa y científica que explique los mecanismos por los cuales dirigimos nuestra conducta a la consecución a una meta motivante (de manera semejante a la conductista) y por el otro adquiriendo la visión del ser humano como ente activo y dirigido hacia propósitos y metas propios de la psicología humanista.

4.2.4. Teoría Jerarquía de las Necesidades de Maslow

Tiene su origen en 1943 cuando Abraham Maslow, psicólogo norteamericano elaboró una pirámide que reunía todas las necesidades del ser humano, las mismas que deben ser satisfechas secuencialmente empezando en la base hasta llegar a la cúspide, entendiéndose que, de no resolverse cada una de las necesidades de cualquiera de los niveles especificados, imposibilitaría continuar hacia el siguiente nivel (Robbins, S. P. & Coulter, M. K, 2014) De forma general, la pirámide es una serie de pasos que deben seguirse hasta encontrar la felicidad, y buscar los factores que permiten conseguirla es lo que dará origen a la motivación. (Chiavenato I. , 2011)

En la pirámide se consideran cinco niveles, de los cuales se partiría con la satisfacción de las necesidades fisiológicas básicas, ya que éstas tienen relación con la supervivencia del individuo, es decir, con la conservación de la vida relacionadas a agua, alimentación, calor, abrigo y sueño. Ello significaría que, si las antes citadas necesidades no existieran o faltara alguna, la existencia del ser humano sería imposible, su vida sería decadente o se dirigiría hacia su extinción. (Chiavenato I. , 2011)

En el siguiente nivel se continuaría con las que tienen relación a la seguridad y protección, que se refieren al conjunto de emociones del individuo y se identificarían con temores supuestos ante una posible falta de un hogar para vivir, salud, vestido o trabajo. La siguiente etapa, es la referente a las necesidades sociales, fase que implicaría un sentido personal de pertenencia con el medio social, contacto entre sí y el amor, la necesidad de ser parte de un conglomerado social en donde se refleje el sentimiento de amistad. (Chiavenato I. , 2011)

El nivel próximo buscaría conseguir las necesidades de autoestima y todo lo referente al respeto, satisfacción personal o la popularidad, en donde el grupo social reconozca los logros que haya conseguido la persona; esto unido a las demostraciones de libertad y respeto dentro del grupo social. (Chiavenato I., 2011)

Finalmente, se llegaría al pináculo de la realización personal o logros que se puedan alcanzar y la transmisión de las acciones conseguidas en cuanto al sentido de la vida y al entorno en que se encuentra el ser humano (Chiavenato I., 2011)

4.2.5. Teoría de los Dos Factores de Herzberg

Frederick Herzberg fue un destacado psicólogo industrial y organizacional y autor de las teorías de los dos factores de la motivación y del enriquecimiento del trabajo (Giovannone, 2011). Durante su estancia en la Case Western Reserve University como director del Departamento de

Psicología se dedicó a realizar investigaciones relacionadas con la salud mental en el ámbito industrial y propuso, con base a sus estudios, dos factores: los intrínsecos que se relacionan con la satisfacción laboral mientras que los extrínsecos se asocian con la insatisfacción laboral; aseguraba que cuando la gente se sentía bien con su trabajo, tendía a citar factores intrínsecos producidos por el propio empleo, como el logro, el 15 reconocimiento y la responsabilidad. Por otro lado, cuando se sentía insatisfecha, tendía a citar factores extrínsecos producidos por el contexto laboral, como las políticas y la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones laborales de la compañía. (Giovannone, 2011)

Así, los factores intrínsecos fueron identificados como los principales motivadores, mientras que los extrínsecos los denominó factores de higiene o de mantenimiento. De la misma manera, tiene relación con “las oportunidades existentes, a la perspectiva ambiental y a los mecanismos que las organizaciones realizan para motivar a los empleados”. No obstante, estos factores son muy limitados en el momento de influenciar positivamente en las personas, ya que la higiene, al tener sus características de profiláctica y preventiva, se la utilizaría únicamente cuando exista una amenaza en el medio que alteraría el equilibrio. (Giovannone, 2011)

Cuando los factores higiénicos son favorables, remedian solo la insatisfacción, ya que su efecto en la conducta de la persona no mantiene la satisfacción de forma duradera, aunque si estos factores son escasos generan insatisfacción y se podrían mencionar: “a) Condiciones de trabajo y bienestar, b) Políticas de la organización y administración., c) Relaciones con el supervisor, d) Competencia técnica del supervisor, e) Salario y remuneración, f) Seguridad en el puesto, g) Relaciones con los colegas” y están relacionados con el ámbito de su cargo. (Giovannone, 2011)

Sobre los factores motivacionales, estos se refieren a los trabajos que se relacionan con su empleo, es decir, lo referente a la ejecución de tareas, la responsabilidad, las obligaciones y todo lo

que se relacione para conseguir satisfacción perdurable y, por consiguiente, se eleve la productividad en la organización más de lo acostumbrado (Chiavenato, 2011)

Estos factores, siempre que sean adecuados, permitirán acrecentar la satisfacción de las necesidades, más si son escasos y de poca calidad, la disminuyen, y pueden ser:

- a. Delegación de responsabilidad,
- b. Libertad para decidir cómo realizar una labor,
- c. Posibilidades de ascenso,
- d. Utilización plena de las habilidades personales,
- e. Formulación de objetivos y evaluación relacionada con ellos,
- f. Simplificación del puesto (por quien lo desempeña),
- g. Ampliación o enriquecimiento del puesto (horizontal o verticalmente).

(Chiavenato, 2011)

La teoría de Herzberg propone que el trabajo deberá mejorarse con el fin de alcanzar un desempeño adecuado de los empleados. Optimizar la ejecución de las tareas proveerá al trabajador los medios necesarios para conseguir un mejor desarrollo psicológico, por lo que esta teoría se restringe solamente a sugerir algunos principios que surgieron de los resultados de los estudios realizados en el área industrial

De cierta forma, tanto Herzberg como Maslow tienen su concordancia en que, a mayor calidad de vida las necesidades del ser humano en niveles básicos son de escaso efecto de motivación, por ello, se confirma que sí existe concordancia entre las dos teorías, de Maslow y de Herzberg ya que las necesidades fisiológicas, de seguridad y sociales de la teoría de Maslow tienen relación con las necesidades higiénicas de Herzberg, mientras que las de estima y autorrealización tienen su afinidad con las motivacionales (López, 2014)

4.2.6. Teoría de la Expectativa de Vroom

Frente a las teorías de Maslow y Herzberg, la que plantea Víctor H. Vroom se reduce “a la motivación para producir, rechaza nociones preconcebidas y reconoce las diferencias individuales” (Chiavenato, 2011). Así, en cada uno de los individuos se presentan tres factores que son los indispensables para su motivación para producir que son objetivos personales, relación del sujeto entre la productividad y el logro de sus objetivos

Sobre los objetivos personales o individuales, estos se refieren a sentimientos de seguridad en el puesto de trabajo y al deseo que la persona tenga para conseguirlos. Incluye además la aceptación social, el reconocimiento y trabajo atrayente. En cuanto a la relación del sujeto entre la productividad y el logro de sus objetivos tiene correlación con la motivación que asuma para producir a mayor escala, si es que su objetivo es obtener mayores ingresos, pero en caso de buscar aceptación en el grupo de trabajo, la productividad sería menor a la que se consideraría como aceptable. Por último, la capacidad para influenciar en medio de su propio nivel de productividad depende de cómo el trabajador considere su esfuerzo en la realización de un trabajo o tarea, ya que de acuerdo con su percepción se esforzará poco si cree que el resultado no lo amerita. (Chiavenato, 2011)

4.2.7. Teoría del Establecimiento de las Metas

Según Locke (1969) mencionado por H. C Peña, H. C., & Villón, S. G (2018) dice que:

“El ser humano se fija sus metas y logros individuales para cumplirlas. De acuerdo con esta teoría, luchar por conseguir un propósito planteado es el fundamento primordial en la motivación de la tarea que se ejecuta, por cuanto son dichos propósitos los que muestran cuáles son las actividades que se deben realizar y el empeño a poner para conseguirla. Cuanto más se practique el planteamiento de las metas, hay mayores

opciones de establecer objetivos de mayor dificultad, ya que el individuo tiene un mayor compromiso con aquellos. Luego de analizar diversas combinaciones teóricas, es necesario identificar los factores que influyen en el nivel de motivación humana, y, además, como mencionan varios autores, reconocen que la motivación se ve afectada directamente por factores intrínsecos como extrínsecos en el personal que actúa dentro de cualquier centro de salud y para poder conocer de manera objetiva estos factores se debe empezar por saber cuáles son las variables influyentes (p.p. 76-77).

5. Metodología

5.1. Tipos de investigación

El presente trabajo involucró los siguientes tipos de investigación:

5.1.1. Exploratorio

Se considera que la investigación fue exploratoria porque el tema de los factores motivacionales y su incidencia ha sido poco estudiado, primeramente, permitió tener un acercamiento con el problema de estudio por medio de los antecedentes de la temática planteada de esta forma se expuso la síntesis del proyecto sobre la incidencia de los factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores desarrollado en el centro médico LojaSalud

5.1.2. Descriptivo:

Se utilizó la descripción para detallar la importancia, beneficios y viabilidad de la investigación, así mismo se precisó sobre los aspectos preliminares de los factores motivacionales. Permitted además conocer en forma detallada el funcionamiento de la empresa a través de la documentación respectiva, de la misma manera facilitó el conocimiento de las actividades motivacionales que realiza centro médico LojaSalud en beneficio del desempeño laboral de sus empleados y trabajadores

5.2. Métodos

5.2.1. Cualitativo

En este enfoque se observó los aspectos teóricos de la investigación, es decir, la recolección de toda la información respecto al trabajo de integración curricular gracias a las entrevistas realizadas a nuestros participantes.

5.3.Técnicas

Las técnicas que se realizaron fueron las siguientes:

5.3.1. Encuesta

Este instrumento de evaluación permitió identificar como es la Motivación Laboral dentro de la empresa y medir principalmente aspectos como Comunicación, Liderazgo y Satisfacción Laboral.

5.3.2. Entrevista

La entrevista ayudó a conocer si la gerente y/o jefe de área conocen acerca de los aspectos motivacionales de sus colaboradores y como estos pueden inferir en la forma de tratar a los usuarios y en el desempeño laboral dentro del centro médico.

5.3.3. Población

Una población, es un grupo de elementos sobre el que se quiere obtener información y que puede ser un conjunto de personas, de objetos, de lugares, de sucesos, de textos, etc. En este caso la población se define como todos los colaboradores dentro del centro médico LOJASALUD existentes durante el año 2022 que son 18 personas quienes trabajan en la institución antes mencionada.

6. Resultados

Una vez realizada la recolección de información en LOJASALUD a los 18 colaboradores, se presenta los resultados a continuación:

Tabla 1

Género

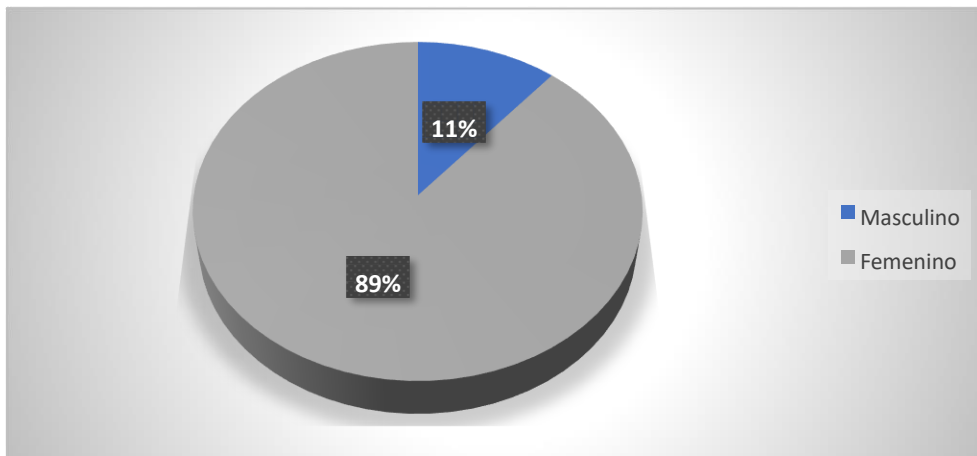
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	2	11%
Femenino	16	89%
Total	18	100%

Nota: Esta tabla muestra cuantos colaboradores de la clínica LOJASALUD pertenecen al género masculino o femenino.

Ilustración

1

Género



Nota: Esta figura muestra el porcentaje según el género de colaboradores que existen en la clínica LOJASALUD

Análisis e interpretación

Se conoció que el 11% del personal pertenecen al género masculino y el 89% pertenece al género femenino, esto se debe que en un inicio esta casa de salud trataba las enfermedades propias de la mujer, entonces lo mejor era contratar a personal femenino.

Tabla 2

Rango de edad

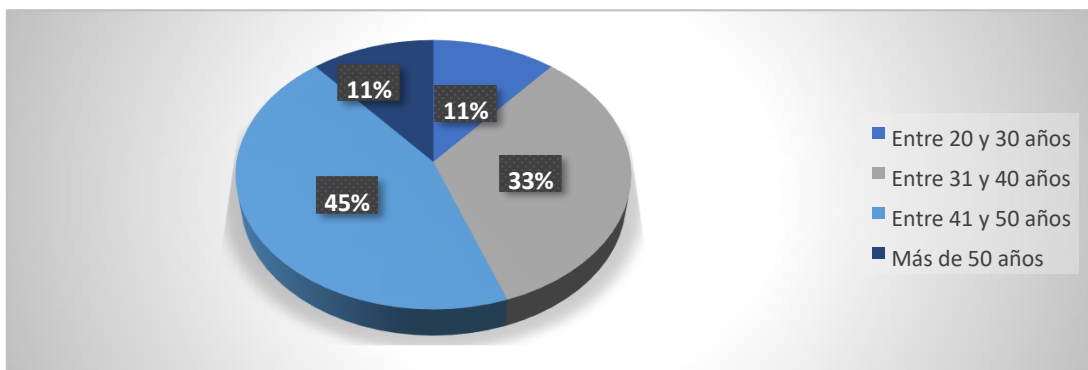
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Entre 20 y 30 años	2	11%
Entre 31 y 40 años	6	33%
Entre 41 y 50 años	8	45%
Más de 50 años	2	11%
Total	18	100%

Nota: Esta tabla muestra el rango de edad que existe en los colaboradores de la clínica

LOJASALUD

Ilustración 2

Rango de edad



Nota: Esta figura muestra los porcentajes en base a los rangos de edad que tienen los colaboradores de la clínica LOJASALUD

Análisis e interpretación

El 45% del personal está entre los 41 y 50 años de edad, si se suma los otros porcentajes 44% están entre 20 y 40 años, y sólo el 11% tiene más de 50 años. Se puede deducir que el personal de la empresa es joven lo que beneficia a la empresa porque aún tienen gran energía para realizar las actividades encomendadas.

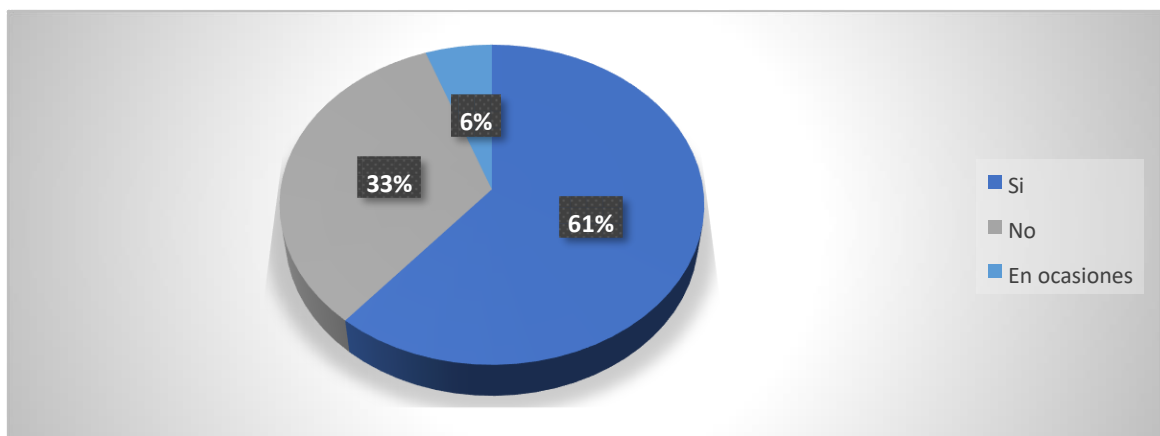
Tabla 3

¿Está de acuerdo con el sueldo que recibe?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	61%
No	6	33%
En ocasiones	1	6%
Total	18	100%

Ilustración 3

¿Está de acuerdo con el sueldo que recibe?



Análisis e interpretación

El sueldo es una de las principales fuentes de motivación para asistir a laborar, por esta razón se preguntó si se está de acuerdo con dicha cantidad y como se puede observar, el 61% de los colaboradores afirman estar de acuerdo con el sueldo que reciben en la clínica, sin embargo, el 33% menciona no estar de acuerdo y el 6% no estar conforme ni disconforme.

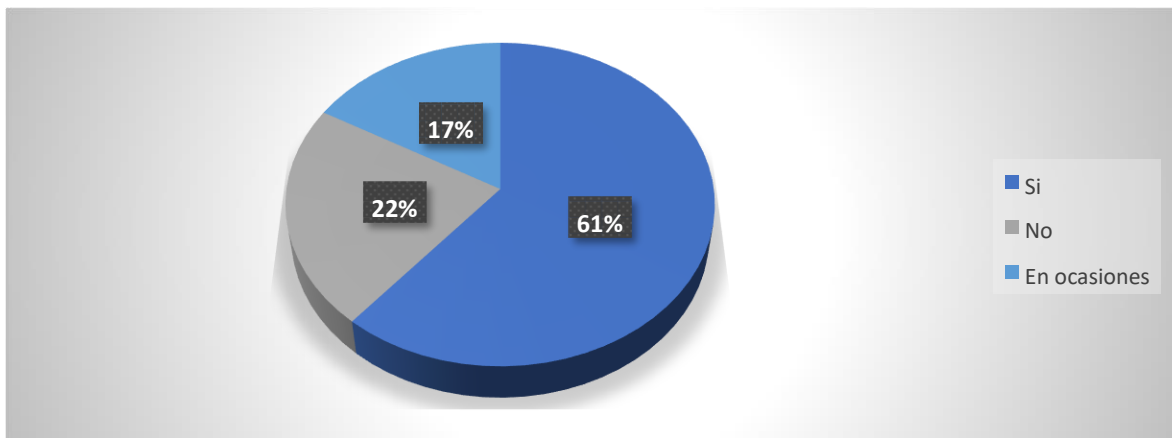
Tabla 4

¿Se encuentra conforme con el dinero que recibe por su trabajo?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	61%
No	4	22%
En ocasiones	3	17%
Total	18	100%

Ilustración 4

¿Se encuentra conforme con el dinero que recibe por su trabajo?



Análisis e interpretación

Por lo general se espera ser remunerado en base al esfuerzo que se da por el trabajo realizado, así que, se quiso conocer si los colaboradores de la clínica están de acuerdo con sus remuneraciones y como se puede observar el 61% de los colaboradores de la clínica LOJASALUD se encuentran conformes con el dinero que reciben en base a la cantidad de trabajo que realizan en la institución; sin embargo, el 22% no está de acuerdo ya que consideran el trabajo es muy agobiante. Finalmente, el 17% no muestra conformidad, pero tampoco disconformidad por el sueldo.

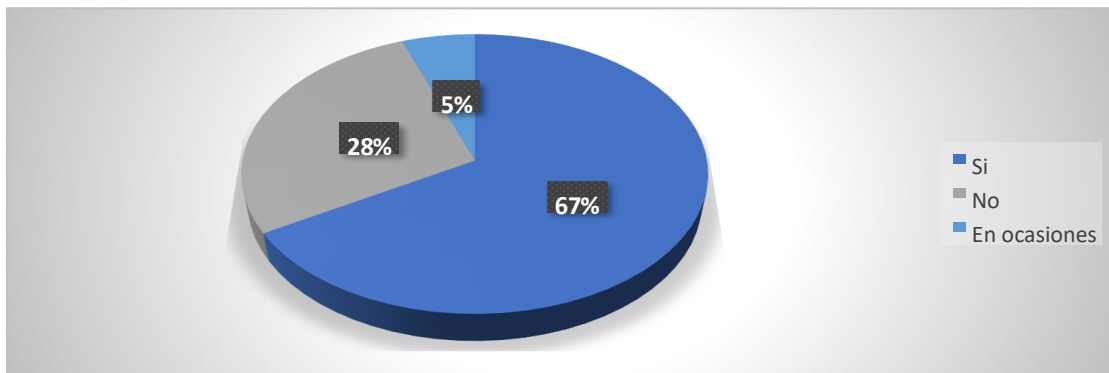
Tabla 5

¿Existe justicia en el pago de remuneraciones para todos los trabajadores de la institución?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	67%
No	5	28%
En ocasiones	1	5%
Total	18	100%

Ilustración 5

¿Existe justicia en el pago de remuneraciones para todos los trabajadores de la institución?



Análisis e interpretación

La equidad para todos es de vital importancia debido a que en base a eso las personas que laboran en cualquier institución pueden desempeñar de mejor manera en su puesto de trabajo, por lo que, con los resultados obtenidos se puede afirmar que el 67 % de los colaboradores de la clínica LOJASALUD están con el pago de remuneraciones, mientras que, si se suma los otros porcentajes, siendo el 33% están inconformes con el mismo.

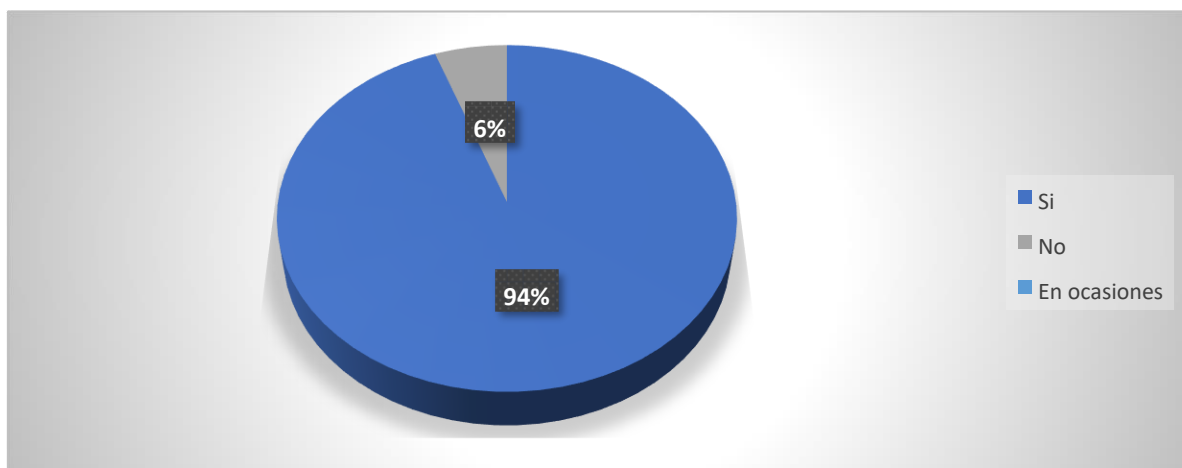
Tabla 6

¿Se da pagos por horas extras?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	94%
No	1	6%
Total	18	100%

Ilustración 6

¿Se dá pagos por horas extras?



Análisis e interpretación

Asistir fuera del horario establecido puede no ser de mucho agrado para los colaboradores de la clínica LOJASALUD, sin embargo, con los resultados obtenidos se observa que el 94% afirma recibir pagos por horas extras dentro de la institución lo que les motiva para realizar actividades fuera del horario de trabajo con el mejor desempeño posible, mientras que, el 6% mencionó la falta del mismo debido a que es una persona recién contratada y aún no ha tenido la oportunidad de realizar trabajo extra.

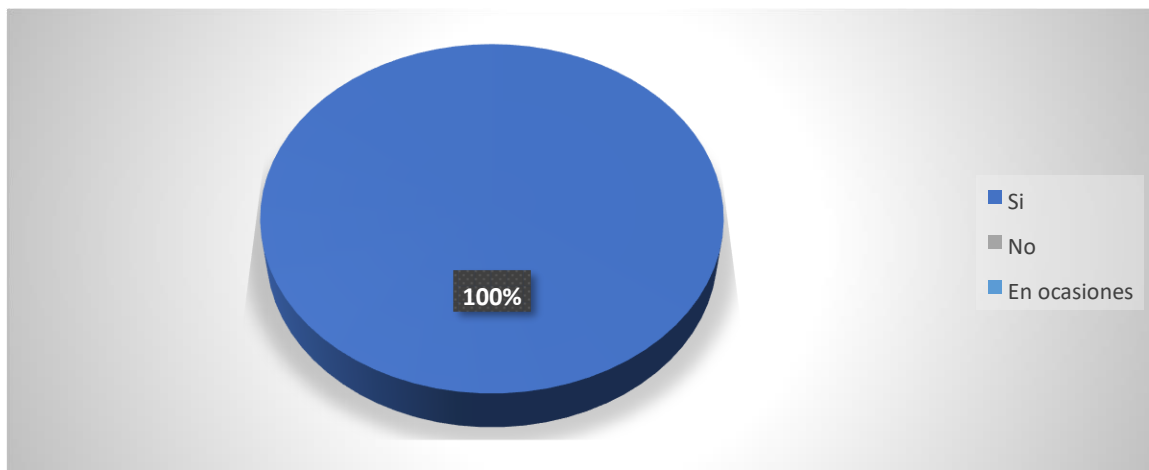
Tabla 7

¿Está satisfecho con su horario de trabajo?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	100%
Total	18	100%

Ilustración 7

¿Está satisfecho con su horario de trabajo?



Análisis e interpretación

Este apartado es bastante importante puesto que la carga horaria puede influir de manera positiva o negativa en el rendimiento laboral de los trabajadores en la clínica LOJASALUD. Por lo tanto, podemos mencionar que absolutamente todo el personal de la clínica está de acuerdo con el horario establecido siendo una sola jornada, de 7am hasta 4pm.

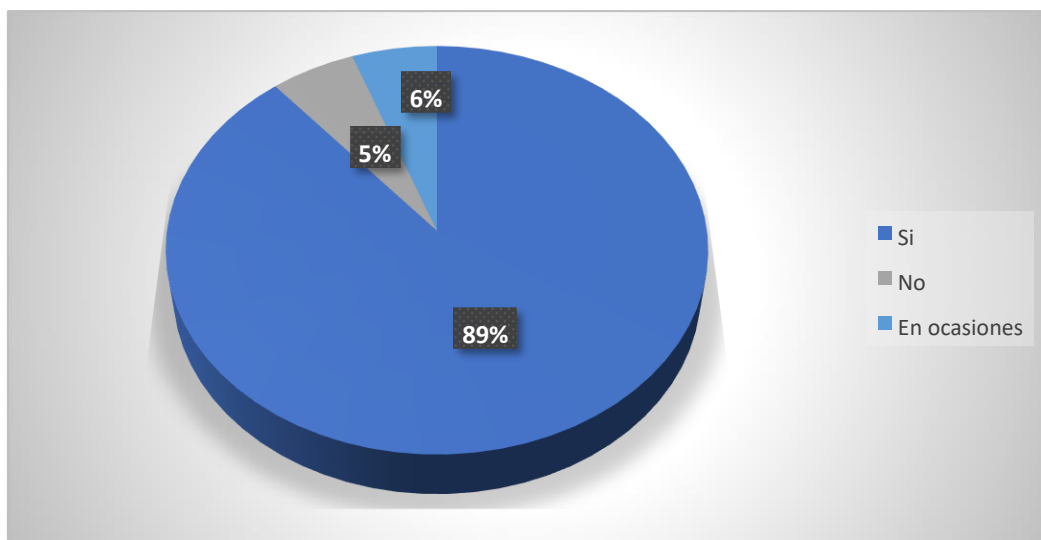
Tabla 8

¿Tiene los recursos suficientes (materiales, equipos, etc.) para desarrollar su trabajo?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	89%
No	1	5%
En ocasiones	1	6%
Total	18	100%

Ilustración 8

¿Cuenta con los recursos suficientes (materiales, equipos, etc.) para desarrollar mi trabajo?



Análisis e interpretación

Los recursos son indispensables para que los colaboradores de LOJASALUD puedan desempeñar su trabajo de manera correcta, por lo tanto, al preguntar si la clínica brinda los materiales necesarios, el 89 % afirmó que la institución si lo hace con el objetivo de cumplir con el trabajo establecido, no obstante, si se suman los otros porcentajes el 11% aclara que hace falta insumos para un mejor desempeño. Aunque el gran porcentaje afirme tener todo lo necesario, hay que enfocarse en los que consideran que no, puesto que podría limitar el desempeño de los colaboradores y directamente llegaría afectar la imagen de la clínica.

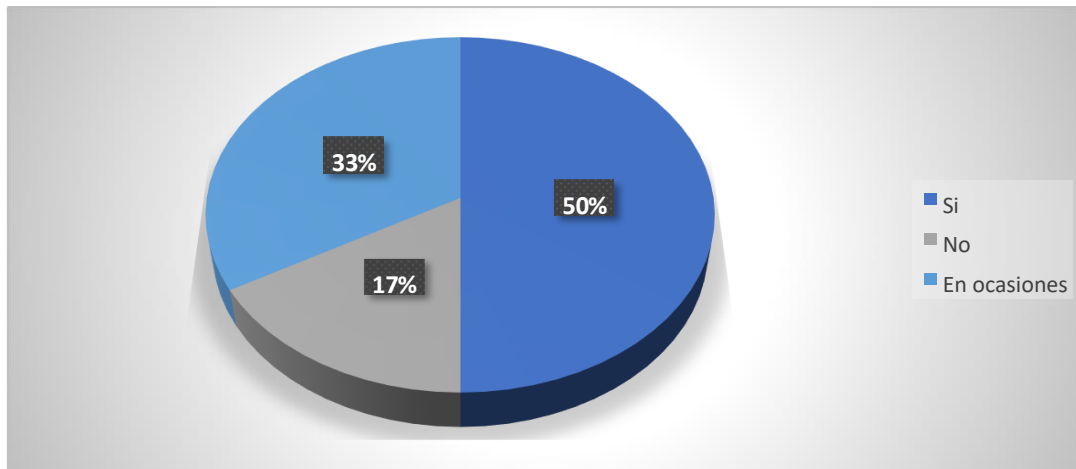
Tabla 9

¿Considera que el trabajo influye en su estado de salud?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	50%
No	3	17%
En ocasiones	6	33%
Total	18	100%

Ilustración 9

¿Considera que el trabajo influye en su estado de salud?



Análisis e interpretación

En ocasiones el trabajo puede influir en el estado de salud de las personas ya sea por riesgos físicos o psicológicos. En la clínica LOJASALUD el 50 % de los trabajadores afirma que su estado de salud si se ve afectado por el trabajo que realizan, sin embargo, se observó que el 17% dice lo contrario y hacen conocer que el trabajo no influye en lo absoluto. Finalmente, el 33% dice que en ocasiones el trabajo llega a afectar su estado de salud

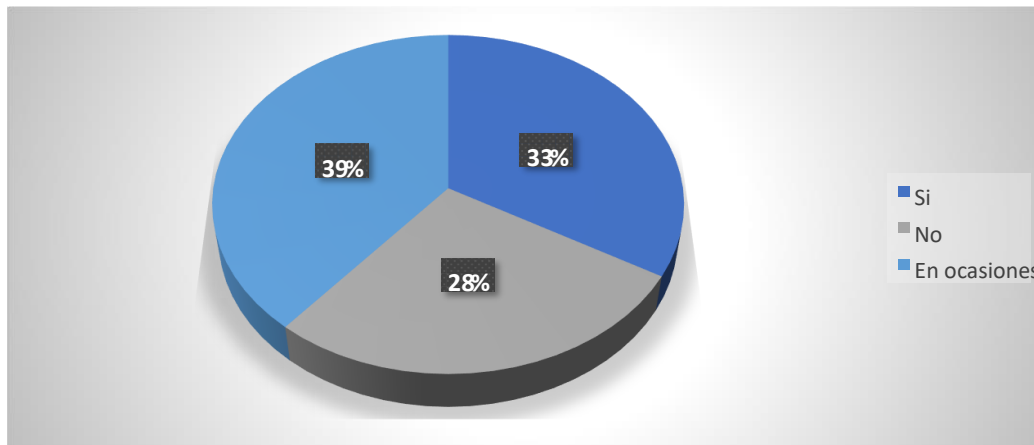
Tabla 10

¿Considera que el trabajo influye en su estado de ánimo?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	33%
No	5	28%
En ocasiones	7	39%
Total	18	100%

Ilustración 10

¿Considera que el trabajo influye en su estado de ánimo?



Análisis e interpretación

El trabajo puede cambiar cualquier estado de ánimo ya sea de buena o mala manera debido a que puede ayudar a la autoestima, así mismo, como puede generar más estrés de lo normal. Al observar la Figura 10 el 33 % de los trabajadores afirma que el trabajo si influye en su estado de ánimo, sin embargo, el 28% de ellos menciona lo contrario y dicen que el trabajo no influye en lo absoluto. Finalmente, el 39% dice que en ocasiones podría llegar a afectar su estado de ánimo. Lo que hacen conocer es que independientemente del puesto, el trabajo si influye en poco menos de la mitad de todos los colaboradores de la clínica.

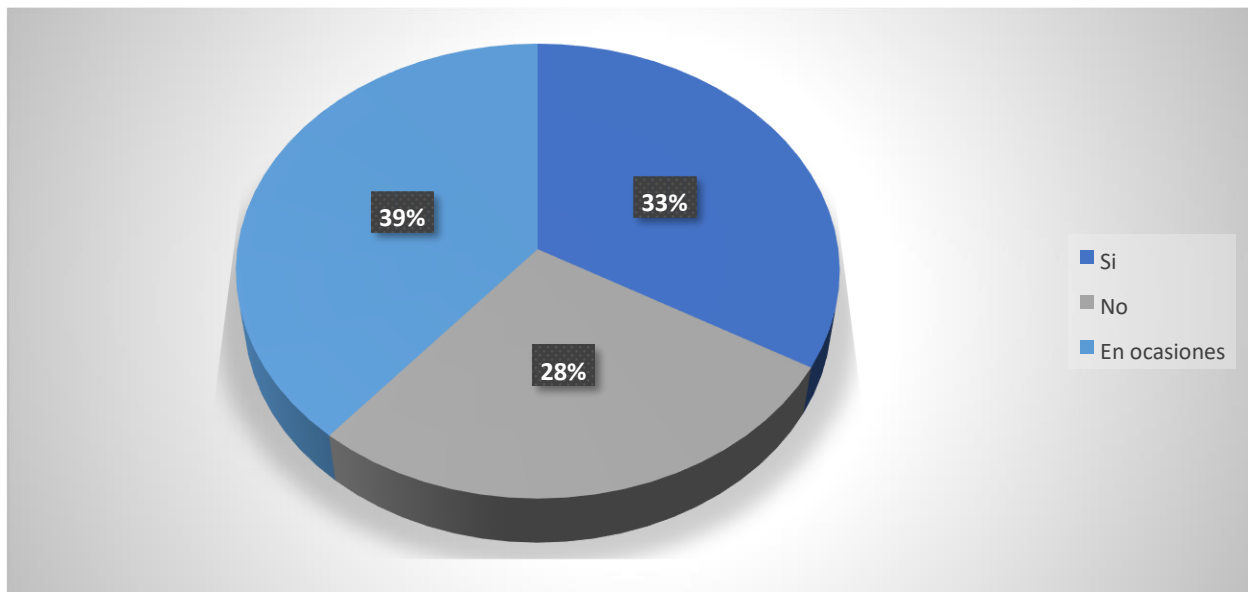
Tabla 11

¿Considera que el trabajo influye en la relación con su familia?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	33%
No	5	28%
En ocasiones	7	39%
Total	18	100%

Ilustración 11

¿Considera que el trabajo influye en la relación con su familia?



Análisis e interpretación

Mantener un equilibrio entre la vida laboral y familiar es de vital importancia, ya que, de esta manera se podrá tener un mejor desempeño en el trabajo. Por otra parte, si no se tiene dicho equilibrio podría afectar el rendimiento. Es por eso que el 33 % de los trabajadores afirma que el trabajo influye la relación que mantiene con sus familias, el otro 28% menciona lo contrario y hacen conocer que el trabajo no influye en lo absoluto. Finalmente, el 39% dice que en ocasiones el trabajo llega a influir el trabajo con la familia

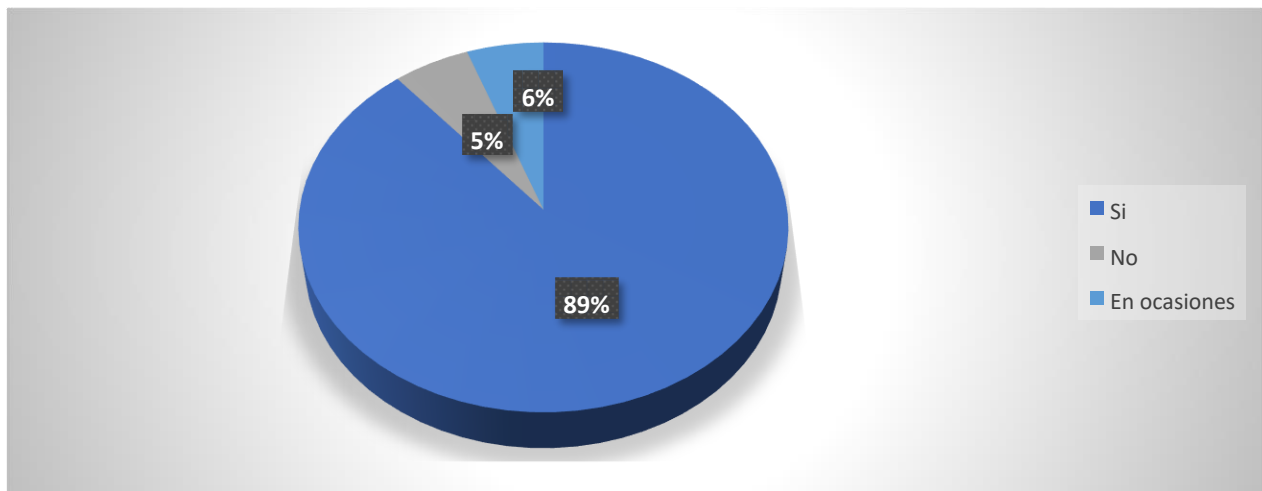
Tabla 12

¿Siente que hace falta mejorar el trabajo en equipo?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	89%
No	1	5%
En ocasiones	1	6%
Total	18	100%

Ilustración 12

¿Siente que hace falta mejorar el trabajo en equipo?



Análisis e interpretación

Sentirse parte de un equipo de trabajo ayuda a desarrollar confianza. Así que, con los resultados obtenidos, se puede aclarar que el 89% de los colaboradores consideran que hace falta mejorar el trabajo en equipo dentro de la clínica LOJASALUD en cambio un 5% dice no hacer falta y el otro 6% considera en ocasiones si hay que mejorarlo. Por lo tanto, se puede mencionar que dentro de la clínica existe escasa colaboración entre compañeros donde la mayor parte considera que no existe un sentido de pertinencia en el grupo.

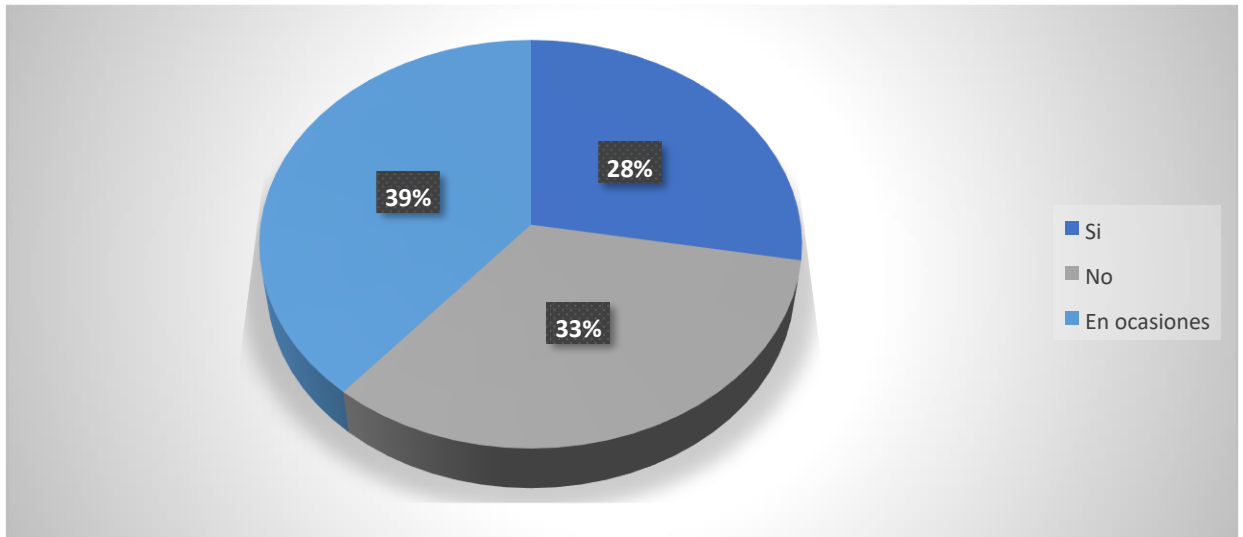
Tabla 13

¿Considera que, entre todos los compañeros de departamentos, hay apoyo y ayuda para cumplimiento de las tareas?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	28%
No	6	33%
En ocasiones	7	39%
Total	18	100%

Ilustración 13

¿Considera que, entre todos los compañeros de departamentos, hay apoyo y ayuda para cumplimiento de las tareas?



Análisis e interpretación

La colaboración entre compañeros de toda la institución es fundamental, ya que, entre mayor apoyo se podrá llegar al cumplimiento de tareas de una manera eficiente y eficaz. Es por eso que, el 27 % colaboradores afirman que dentro de la institución existe compañerismo para el cumplimiento de tareas, no obstante, el otro 33 % considera que no existe el apoyo necesario. Finalmente, el otro 39% menciona que solo en algunas ocasiones cuentan con la ayuda de todos los trabajadores. Si bien es cierto la mayoría considera que hay ayuda en el cumplimiento de tareas, sin embargo, un gran porcentaje refuta ante esa afirmación haciendo conocer la falta de este.

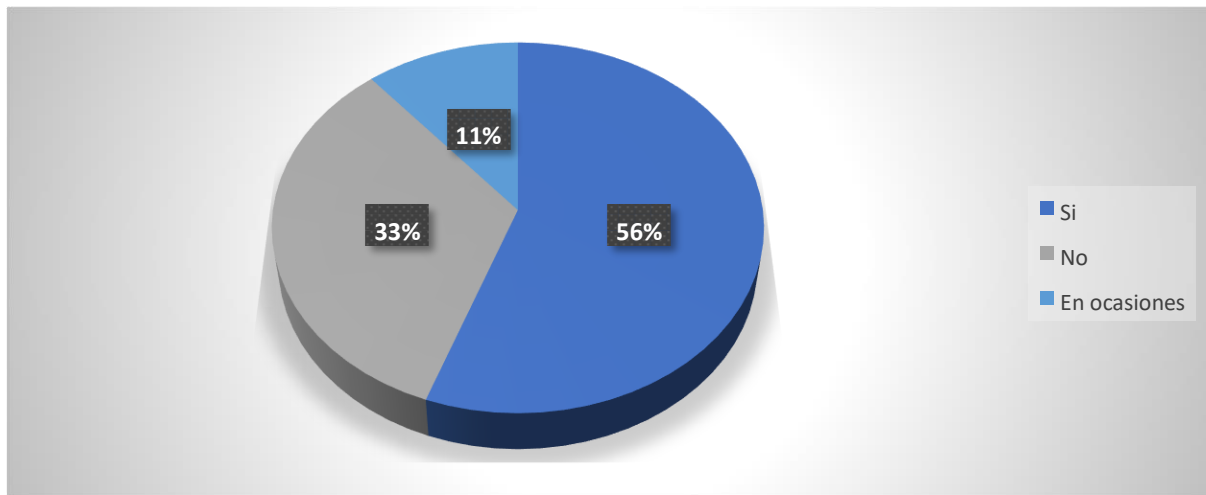
Tabla 14

¿Su comportamiento está ligado a su estado de emocional?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	56%
No	6	33%
En ocasiones	2	11%
Total	18	100%

Ilustración 14

¿Su comportamiento está ligado a su estado de emocional?



Análisis e interpretación

Escuchar y respetar la opinión de los compañeros de trabajo podría mejorar notablemente la comunicación entre ellos. Por lo tanto, el 56 % de los colaboradores que trabajan en LOJASALUD afirman que existe una buena comunicación entre todos los compañeros, más, sin embargo, el 33 % dice que no existe dicha comunicación. Finalmente, el otro 11 % da a conocer que no siempre hay una correcta comunicación lo que podría afectar el desempeño laboral. Aunque haya apoyo y ayuda para el cumplimiento de tareas, en esta pregunta se observa que la comunicación no es la más adecuada, es por eso, que se deberá implementar recomendaciones para mejorar ese aspecto.

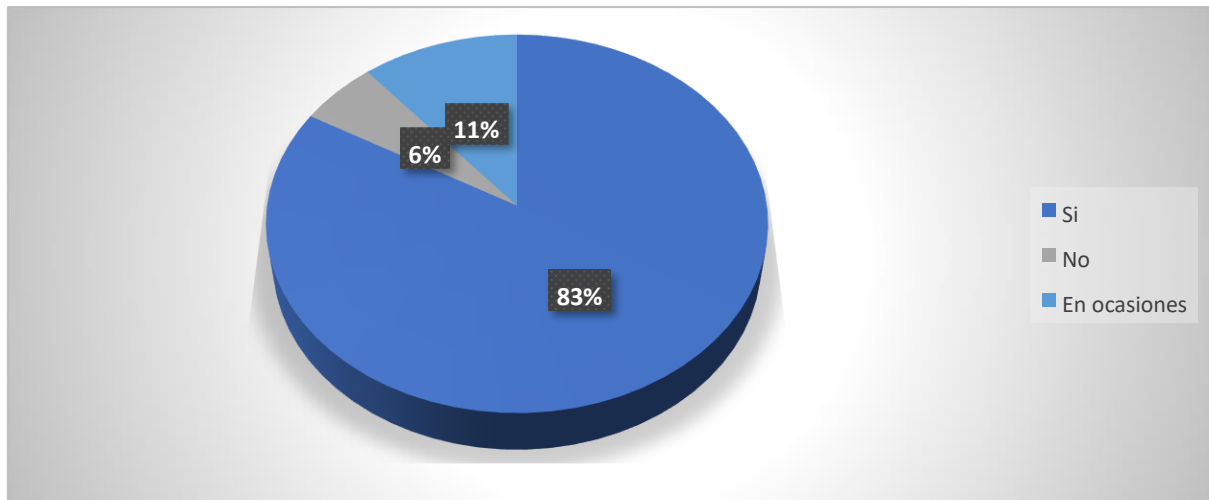
Tabla 15

¿Considera que tiene una buena relación con su jefe inmediato superior?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	83%
No	1	6%
En ocasiones	2	11%
Total	18	100%

Ilustración 15

¿Considera que tiene una buena relación con su jefe inmediato superior?



Análisis e interpretación

Para que exista un clima laboral agradable es importante que el vínculo de trabajadores con su jefe inmediato superior sea correcto, por esta razón se pudo observar que el 83 % de los colaboradores de la clínica LOJASALUD afirman tener una buena relación con su jefe inmediato, no obstante, al sumar los otros porcentajes se obtiene que un 17% menciona no tener una buena relación o a su vez que no siempre es así, más que nada porque la interacción con su jefa es casi nula. Así que, a pesar de que la gran mayoría está conforme con la relación que tienen con su responsable se deberá trabajar con aquellos que están disconformes.

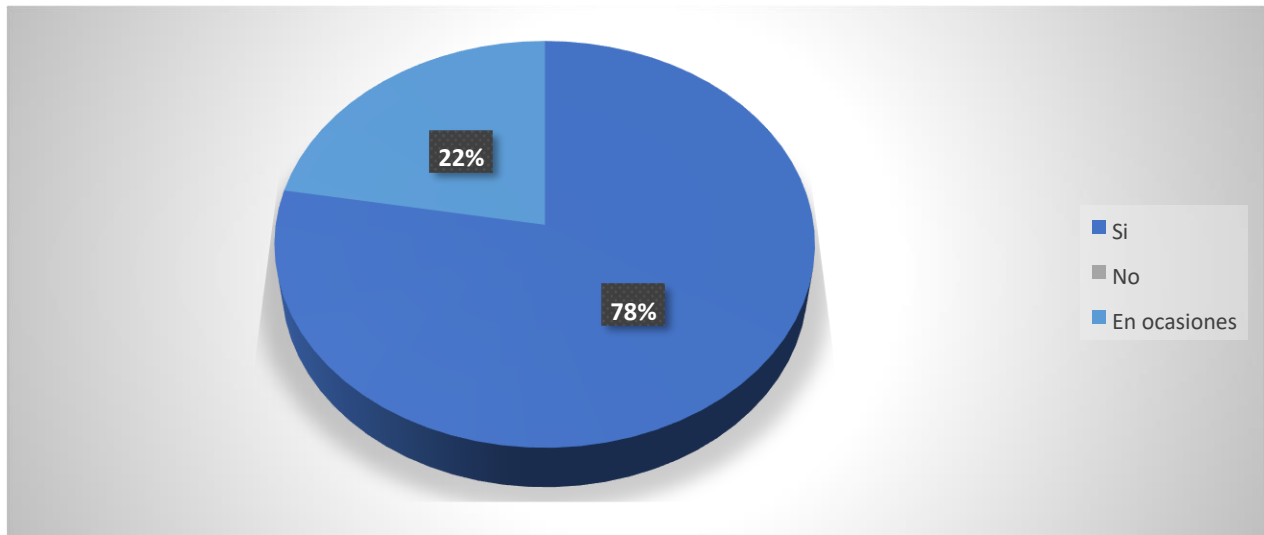
Tabla 16

¿Considera que hace falta mejorar la interrelación entre sus compañeros de trabajo?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	78%
No		0%
En ocasiones	4	22%
Total	18	100%

Ilustración 16

¿Considera que hace falta mejorar la interrelación entre sus compañeros de trabajo?



Análisis e interpretación

Se puede observar que gran parte de los colaboradores consideran que hace falta mejorar las interrelaciones para mejorar el ambiente laboral en la clínica LojaSalud. Esto puede afectar directamente al desempeño ya que el clima laboral podría convertirse en algo desagradable para quienes laboran. Es por eso que, se conoció que la gran parte de los colaboradores considera que hace falta mejorar las relaciones laborales en la mayoría de los colaboradores. A pesar de que no todos estén de acuerdo, un gran porcentaje afirma que sí, lo que puede afectar de manera negativa el desempeño en LOJASALUD.

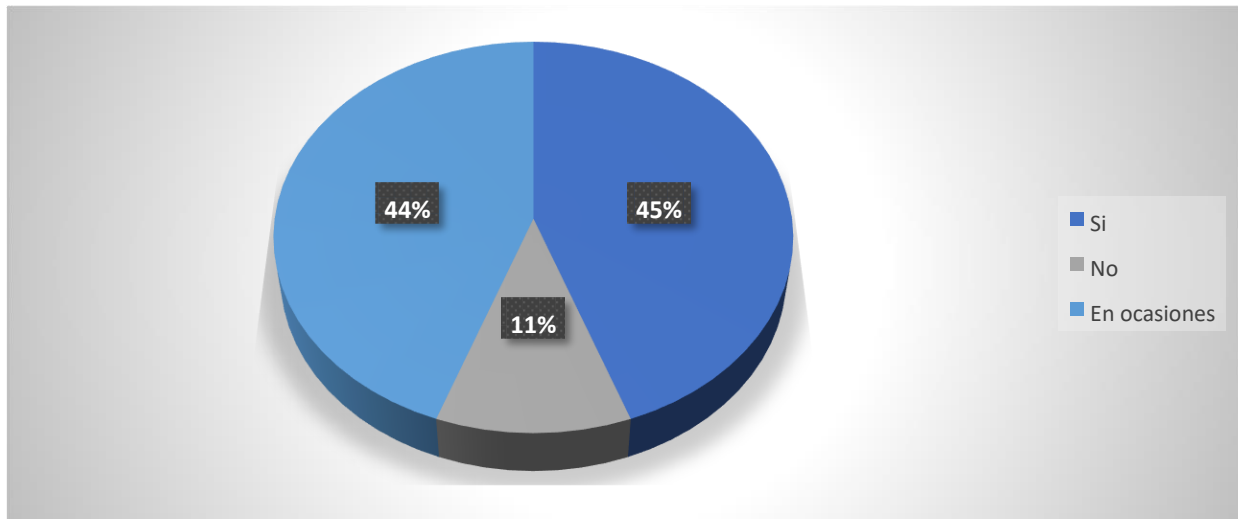
Tabla 17

¿Cree que todos los días tiene un buen desempeño laboral?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	44%
No	2	11%
En ocasiones	8	44%
Total	18	100%

Ilustración 17

¿Cree que todos los días tiene un buen desempeño laboral?



Análisis e interpretación

Se sabe que el desempeño en el trabajo es fundamental debido que en este se observa la calidad de trabajo que el empleado aporta a sus tareas diarias, se preguntó a los colaboradores si consideran tener un buen desempeño siempre y el 45% afirman mantenerlo arraigado en el día a día, mientras que al sumar los otros porcentajes es el 55% que no siempre se mantiene un altísimo nivel porque influyen otros factores. En este caso las opiniones se dividen conociendo que en mayor medida los colaboradores de LOJASALUD no siempre mantienen un desempeño óptimo, sin embargo, siempre tratan de dar lo mejor.

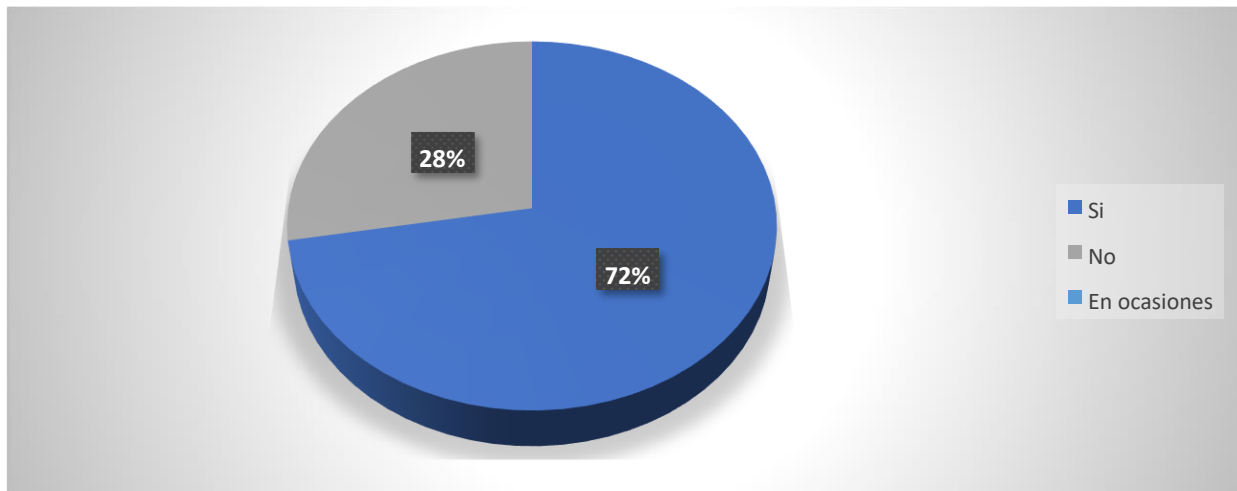
Tabla 18

¿Las recompensas recibidas influyen en su rendimiento laboral?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	72%
No	5	28%
En ocasiones		
Total	18	100%

Ilustración 18

¿Las recompensas recibidas influyen en su rendimiento laboral?



Análisis e interpretación

Se conoce que las recompensas siempre influirán como motivación para un buen desempeño, así que, se ve que el 72% de los colaboradores afirman que dichas recompensas mencionadas anteriormente pueden influir para que tengan un mejor rendimiento, pero el 28% dice que no influirían. Lo que corrobora que un gran porcentaje dentro de LOJASALUD muy aparte de hacerlo por pasión a su trabajo, un poco de incentivos ayudarían a que mejoren su rendimiento en la institución antes mencionada.

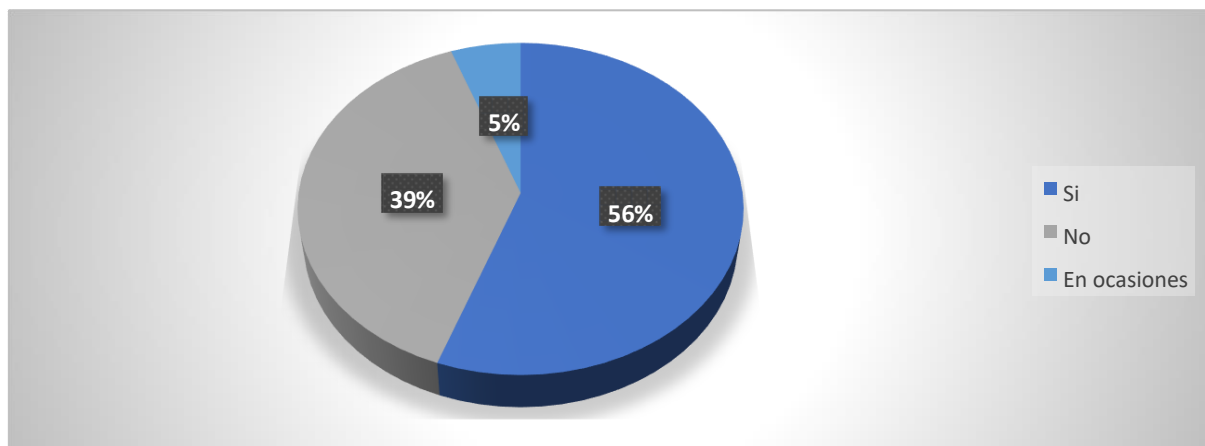
Tabla 19

¿Recibe información de como desempeña su puesto de trabajo?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	56%
No	7	39%
En ocasiones	1	5%
Total	18	100%

Ilustración 19

¿Recibe información de como desempeña su puesto de trabajo?



Análisis e interpretación

Cada colaborador debe recibir información de como desempeña su trabajo para que eventualmente pueda mejorar y/o mantener un buen nivel, con respecto a esto el 56% de los colaboradores de la clínica LOJASALUD confirman que si reciben información de como desempeñan su trabajo, mientras que el 39% firma que no reciben información.

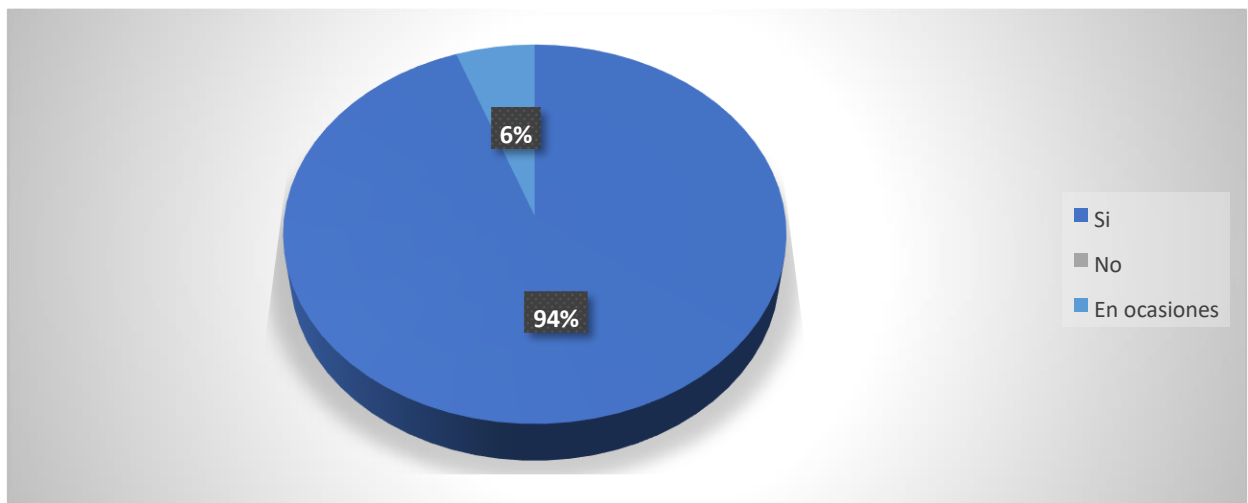
Tabla 20

¿En su puesto de trabajo puede desarrollar sus habilidades?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	94%
En ocasiones	1	6%
Total	18	100%

Ilustración 20

¿En su puesto de trabajo puede desarrollar sus habilidades?



Análisis e interpretación

Cada persona posee una cualidad que la hace diferenciar de los demás y si puede desarrollarla mientras se desenvuelve en su puesto de trabajo su desempeño será el óptimo. Así que, como indica la Figura 20. El 94% afirman que pueden desarrollar sus habilidades en el puesto de trabajo que se encuentran, no obstante, un 6% menciona que no puede aplicar de forma adecuada las habilidades que posee. A pesar de que prácticamente todo el personal de LOJASALUD puede aplicar de mejor manera en lo que se desenvuelven, hay un pequeñísimo porcentaje que no lo puede hacer y esto debido a que no es el trabajo con el cual se preparó.

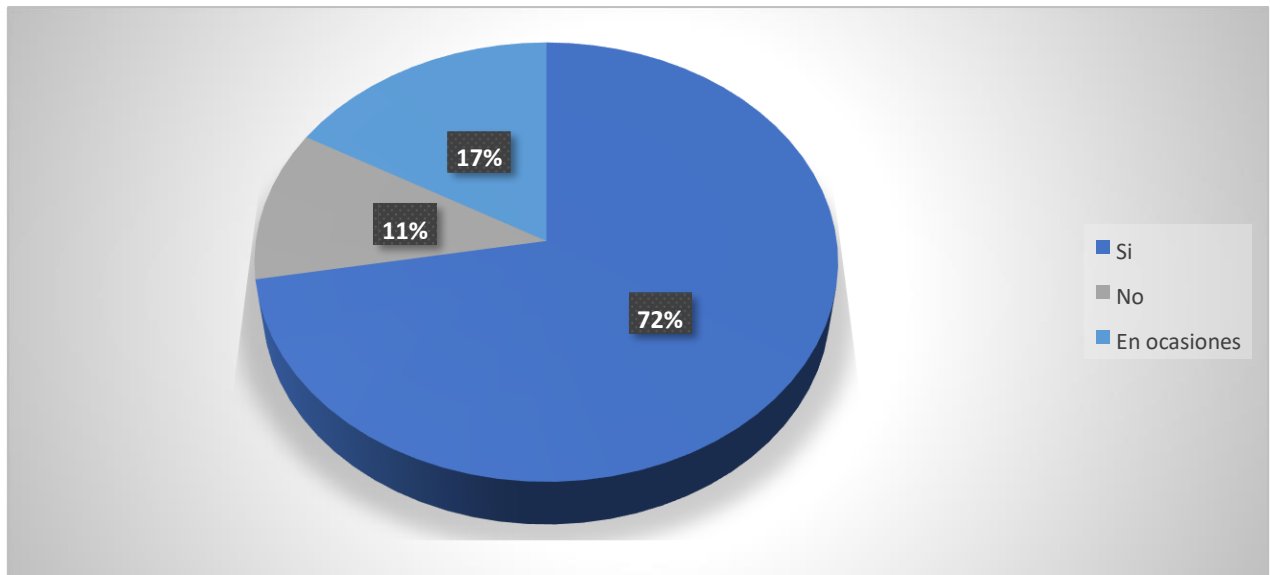
Tabla 21

¿Se brinda un servicio completo al usuario?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	72%
No	2	11%
En ocasiones	3	17%
Total	18	100%

Ilustración 21

¿Se brinda un servicio completo al usuario?



Análisis e interpretación

Brindar lo que necesita el cliente hará que la clínica tenga una buena imagen y por lo tanto una buena reputación. Según el 72% de los encuestados de LOJASALUD afirman que la institución brinda un servicio completo a los usuarios, mientras que el 11% dice que no cuentan con un servicio. Finalmente, el 17% restante respondió que en ocasiones el servicio abarca todas las necesidades puesto que a veces suelen hacer ciertas diligencias fuera de la clínica tales como radiografías, comprar algunos insumos, sacar copias, etc.

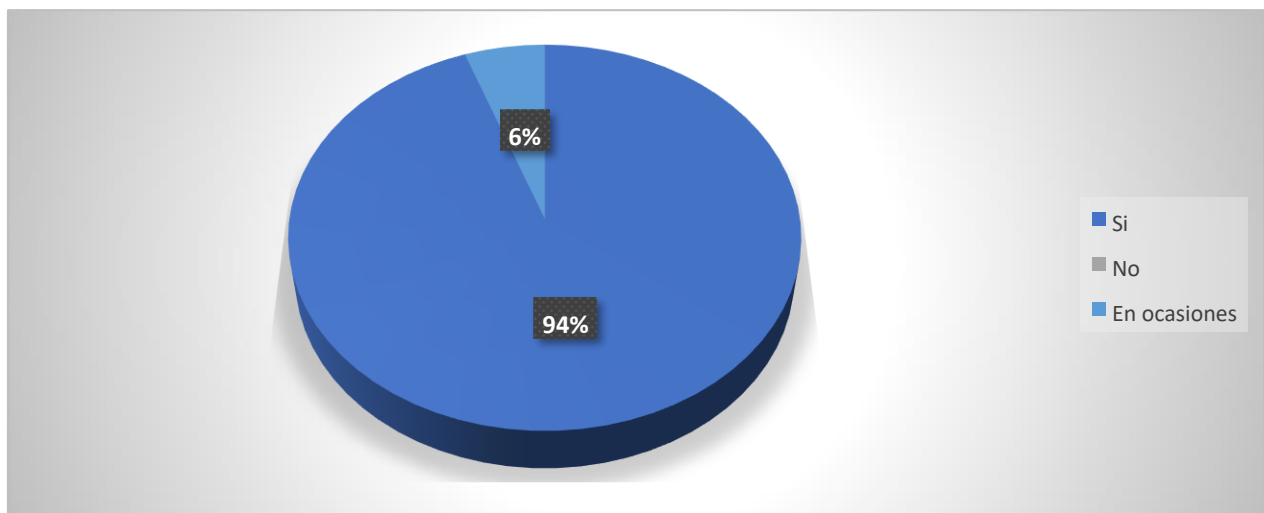
Tabla 22

¿Los servicios que se ofrecen son de alta calidad?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	94%
No		
En ocasiones	1	6%
Total	18	100%

Ilustración 22

¿Los servicios que se ofrecen son de alta calidad?



Análisis e interpretación

Un servicio debe ser siempre de alta calidad para que los usuarios regresen, es por eso que, el 94% de los empleados afirman que el servicio que ofrecen la clínica LOJASALUD es de alta calidad más, sin embargo, un 6% considera que aun hace falta un poco más para llegar a nuevos estándares, esto debido a que como se mencionó anteriormente; la clínica no cuenta con todos los servicios dentro de la misma y algunas veces toca hacer chequeos, radiografías y pruebas fuera de la institución.

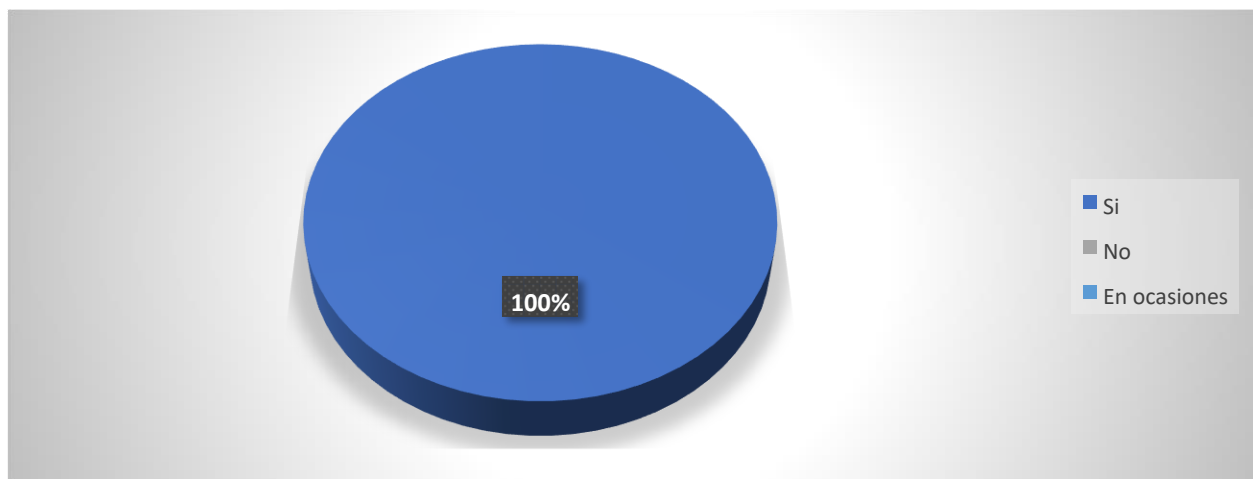
Tabla 23

¿Su puesto de trabajo le exige desarrollar actividades variadas?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	100%
Total	18	100%

Ilustración 23

¿Su puesto de trabajo le exige desarrollar actividades variadas?



Análisis e interpretación

La monotonía dentro de un puesto de trabajo puede afectar directamente la motivación y el desempeño de los trabajadores, variar en las actividades puede hacer despejar la mente y aprender nuevas habilidades. Al responder la pregunta el 100% de los colaboradores de la clínica LOJASALUD confirmaron que su puesto de trabajo les exige desarrollar múltiples actividades lo que ayudará a un crecimiento personal y mejorar la motivación y desempeño laboral.

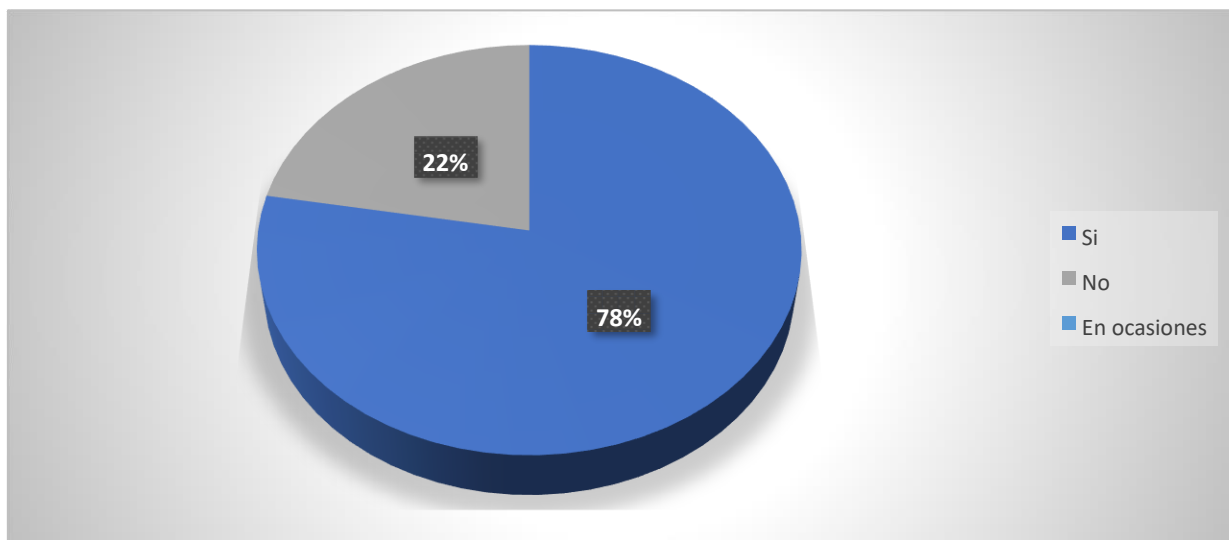
Tabla 24

¿Su puesto le ofrece oportunidades de aprender nuevas habilidades?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	78%
No	4	22%
Total	18	100%

Ilustración 24

¿Su puesto le ofrece oportunidades de aprender nuevas habilidades?



Análisis e interpretación

Una vez que el puesto de trabajo exige realizar múltiples actividades puede ayudar a aprender nuevas habilidades en otras áreas, por lo que en efecto el 78% de los colaboradores confirmaron haber aprendido nuevas destrezas, sin embargo, el otro 22% considera que no ha aprendido esto debido a que el realizar múltiples actividades no significa que sean nuevas para las personas que realizan, sino que son habilidades ya impregnadas y no nuevas dentro de sus cualidades.

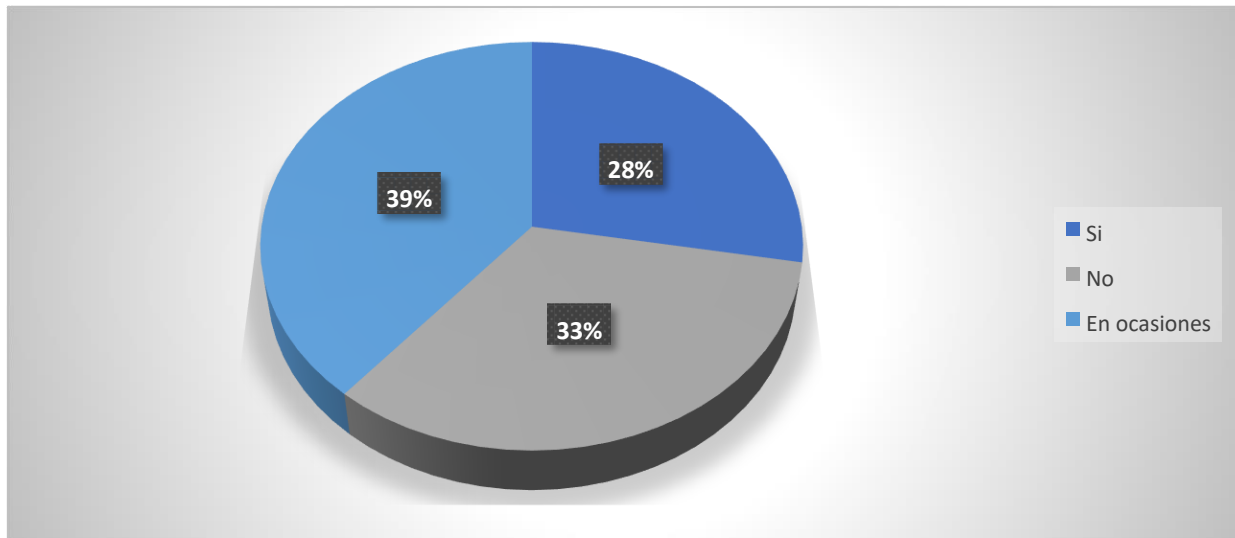
Tabla 25

¿La equidad y justicia es igual para todos?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	28%
No	6	33%
En ocasiones	7	39%
Total	18	100%

Ilustración 25

¿La equidad y justicia es igual para todos?



Análisis e interpretación

Se sabe que en muchas empresas existe un trato especial para unos empleados y no para otros, en la clínica LOJASALUD no es la excepción, según los resultados se observa que el 39% afirma que en varias ocasiones se ha evidenciado la falta de equidad y justicia mientras que el 33% dice lo contrario. Finalmente, el 28% de los trabajadores mencionan que, si existe igualdad para todos.

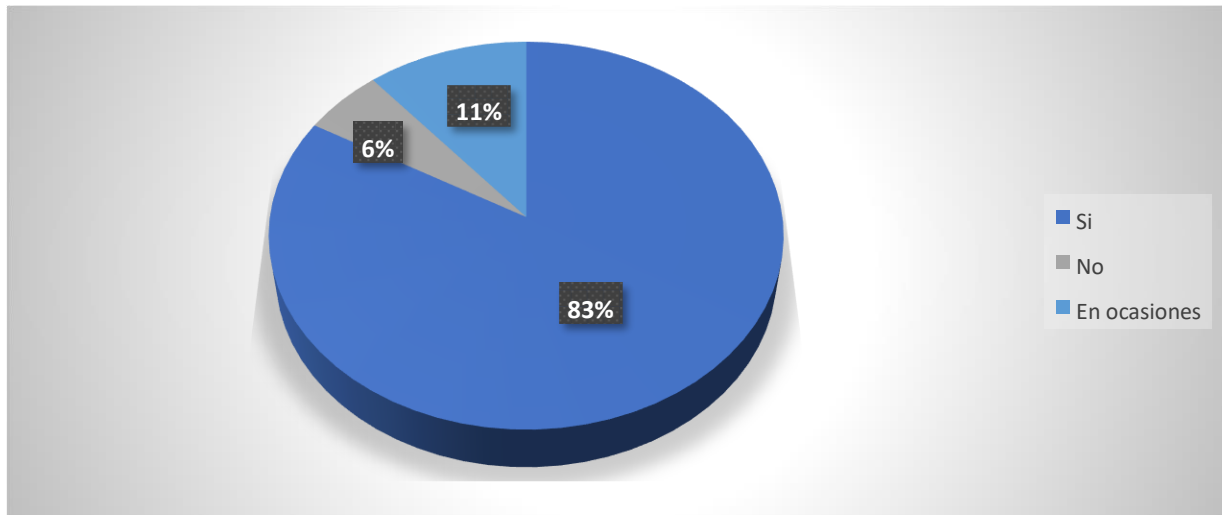
Tabla 26

¿Laborar para LOJASALUD es satisfacción personal?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	83%
No	1	6%
En ocasiones	2	11%
Total	18	100%

Ilustración 26

¿Laborar para LOJASALUD es satisfacción personal?



Análisis e interpretación

Trabajar para una institución muchas de las veces pueden llegar a ser un logro que se lo ha planteado y evidentemente el rendimiento laboral será el más óptimo puesto que se hace por amor a la institución. El 83% de los colaboradores de la clínica afirman que se sienten motivados por asistir a laborar en LOJASALUD, no obstante, existe un 6% que preferiría realizar sus labores en otras instituciones.

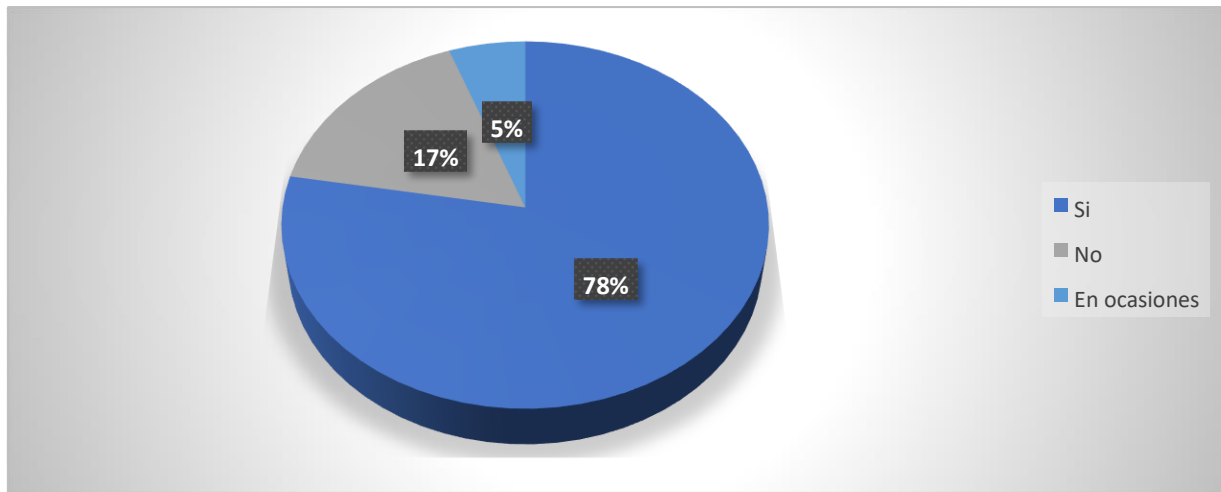
Tabla 27

¿Los factores que rodean el entorno son motivo de su comportamiento?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	78%
No	3	17%
En ocasiones	1	6%
Total	18	100%

Ilustración 27

¿Los factores que rodean el entorno son motivo de su comportamiento?



Análisis e interpretación

Se sabe que el entorno donde se trabaja puede afectar el rendimiento laboral, desmotivando a los trabajadores y reduciendo su desempeño, así que, como se observa el 78% de los colaboradores afirman y consideran que un clima laboral agradable es importante, no obstante, el otro 17% menciona lo contrario diciendo que los factores del entorno no influirían. Finalmente, el otro 5% hace conocer que en ocasiones pueden verse influenciados afectando su comportamiento.

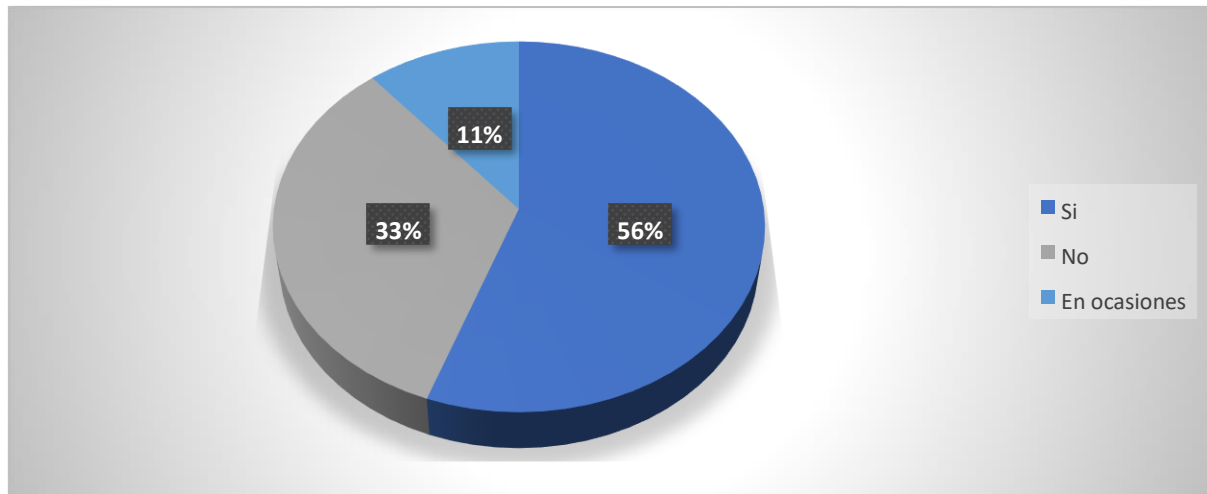
Tabla 28

¿Su comportamiento está ligado a su estado de emocional?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	56%
No	6	33%
En ocasiones	2	11%
Total	18	100%

Ilustración 28

¿Su comportamiento está ligado a su estado de emocional?



Análisis e interpretación

Muchas de las veces las personas pueden tener un buen o mal desempeño debido a su estado emocional, el 56% de los colaboradores de la clínica LOJASALUD afirman que su comportamiento está ligado a su estado emocional esto debido a que, si se encuentran motivados o en un clima agradable pueden desenvolverse de mejor manera, el 33% en cambio menciona que no afecta en nada haciendo conocer que independientemente de su estado de ánimo siempre van a tener un óptimo desempeño. Finalmente, el otro 11% dice que en ocasiones podría afectarle por razones varias.

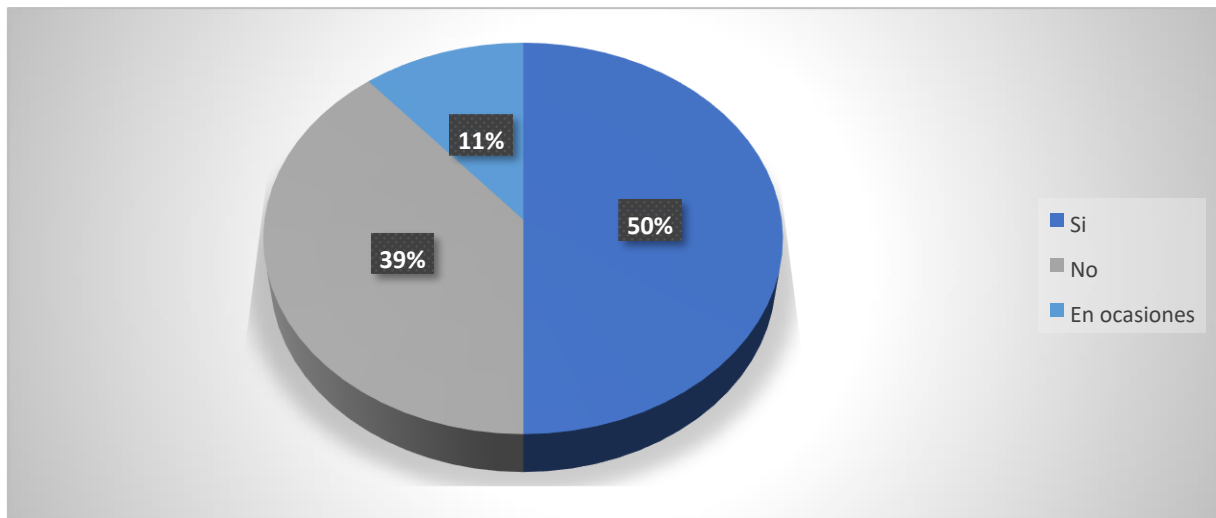
Tabla 29

¿Considera que su remuneración es su principal fuente de motivación?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	50%
No	7	39%
En ocasiones	2	11%
Total	18	100%

Ilustración 29

¿Considera que su remuneración es su principal fuente de motivación?



Análisis e interpretación

Por lo general el sueldo es la principal fuente de motivación para que las personas asistan a sus trabajos, mayormente por cubrir ciertas necesidades. No obstante, dentro de LOJASALUD tan solo el 50% de los colaboradores afirman que ese sueldo es su principal fuente de motivación dejando una brecha abierta para conocer que otros factores los motivan, debido a que el otro 39% menciona que el sueldo no es su principal fuente de motivación. Finalmente, el 11% restante también dice que no siempre el sueldo es su motivación.

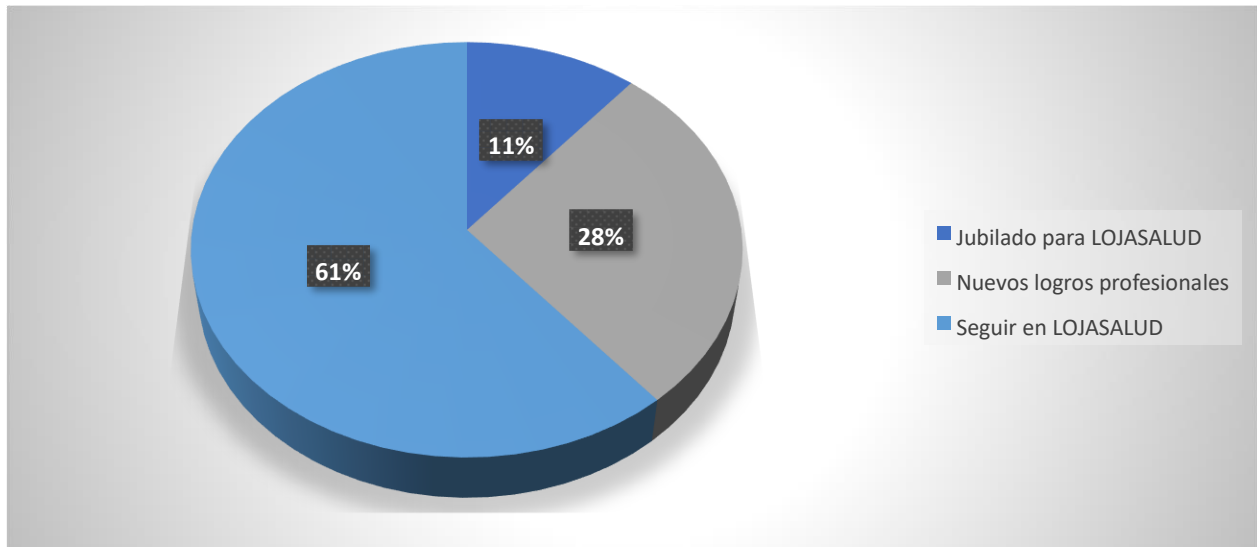
Tabla 30

¿Como se visualiza en 5 años laboralmente?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Jubilado para	2	11%
LOJASALUD		
Nuevos logros	5	28%
profesionales		
Seguir en LOJASALUD	11	61%
Total	18	100%

Ilustración 30

¿Como se visualiza en 5 años laboralmente?



Análisis e interpretación

El futuro de cada empleado es incierto, sin embargo, cada uno puede tener noción de lo que quiere a futuro, es por eso por lo que se les preguntó cómo se verían 5 años a futuro y un 11% mencionó que ya se vería jubilado para esta institución, el 28% mencionó que se vería con nuevos logros profesionales y finalmente el 61% de todos los colaboradores afirma querer seguir laborando en LOJASALUD.

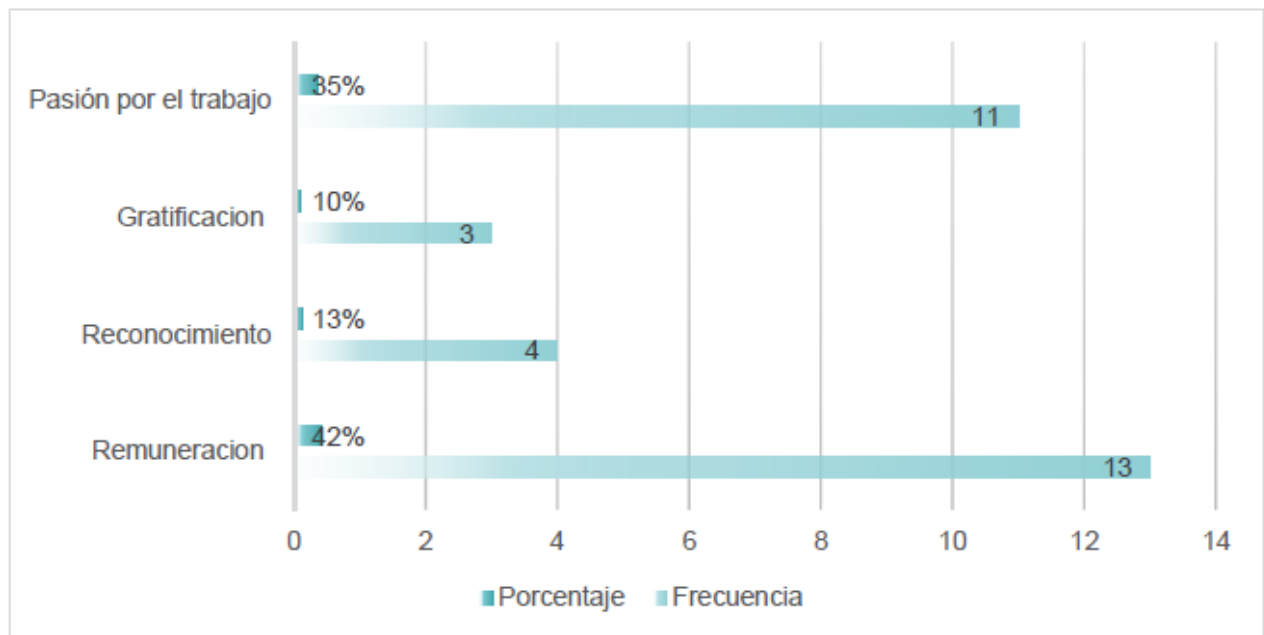
Tabla 31

¿Qué factores le motivan para asistir a laborar?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Remuneración	13/18	42%
Reconocimiento	4/18	13%
Gratificación	3/18	10%
Pasión por el trabajo	11/18	35%
Otro		
Total	31/18	100%

Ilustración 31

¿Qué factores le motivan para asistir a laborar?



Análisis e interpretación

La motivación es importante en los trabajadores de cualquier institución, ya que, es el motor para desempeñar de mejor manera su trabajo. Debido a esto se quiso conocer los factores que motivan al personal de LOJASALUD para ir a laborar, el 42% de ellos mencionan que la remuneración es la principal fuente de motivación, sin embargo, no es la única debido a que el 32% afirma que la pasión por su trabajo es también el motivo para trabajar. Por otra parte, la gratificación que se esperaba tenga un porcentaje alto no lo es de tal manera a que alcanzó un 10% al igual que el reconocimiento alcanzó un 13% siendo muy bajo para las expectativas que se tenía.

Tabla 32

Correlación de variables Alpha Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,814	,824	26

Nota: Las variables que se correlacionaron están en el anexo 2

Análisis e interpretación

Una vez que se correlacionaron las variables para determinar cuan importante es la motivación para un buen desempeño laboral, se evidencia que la motivación influye directamente en el desempeño laboral con un resultado de Cronbach de 0.81 tomando en cuenta que el valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0,70; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja. Por su parte, el valor máximo esperado es 0,90; por encima de este valor se considera que hay buenos resultados.

7. Discusión

Un trabajo sobre el análisis de los factores motivacionales y su impacto en el desempeño laboral en un centro médico como LojaSalud es de gran relevancia, ya que la motivación en el entorno laboral es un factor crucial para el rendimiento y la satisfacción de los empleados, especialmente en un campo tan exigente y crucial como la atención médica.

En primer lugar, es fundamental destacar la importancia de comprender los factores motivacionales que afectan al personal del centro médico LojaSalud. Esto puede abarcar una serie de elementos, como el reconocimiento, las oportunidades de crecimiento, la remuneración, el ambiente laboral, la pasión por su trabajo, entre otros. Identificar y comprender la interacción entre estos factores y el desempeño laboral permitirá establecer un análisis detallado de las áreas que requieren atención y mejora en la motivación de los empleados.

Se presentan los resultados obtenidos a través de varias preguntas (Escala Likert) y mediante la correlación de estas en el sistema SPSS, la investigación fue realizada en la clínica LOJASALUD con una población de 18 colaboradores dentro de toda la institución.

Una vez completada la aplicación del cuestionario a todos los trabajadores, se procedió al análisis de los datos recopilados. Estos resultados coinciden con la investigación de Dávila, (2016) “Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de Salud Militar Rímac” dónde concluye que existe relación directa entre las variables obteniendo un valor alfa de Cronbach de 0,975 en todos los trabajadores, esto quiere decir que se tiene un alto grado de fiabilidad en la correlación de la motivación y como este influye en el desempeño laboral.

En un enfoque paralelo, una vez aplicado el cuestionario a los trabajadores del centro médico LojaSalud se obtuvo un valor alfa de Cronbach de 0,814 en todos los trabajadores, evidenciando también un alto grado de fiabilidad en la correlación de la motivación y su influencia

en el desempeño laboral. Este coeficiente, aunque ligeramente menor que el obtenido en la instancia previa, sigue señalando una consistencia interna significativa en la relación entre la motivación y el rendimiento en el ámbito laboral. La utilización del programa estadístico SPSS permitió llevar a cabo un análisis riguroso de los datos recolectados, respaldando la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos. Estos hallazgos consolidan la importancia de los factores motivacionales en la productividad y desempeño del personal, subrayando su influencia sustancial en el entorno laboral de la organización.

Por otra parte, según Chavez, (2017) En el trabajo de investigación “Relación entre el nivel de motivación con la satisfacción laboral del profesional en la Clínica San Juan de Dios de la ciudad de Cusco” No se encontró relación entre la motivación y satisfacción laboral para este grupo de estudio en los profesionales de terapia física y rehabilitaciones. Los resultados mostraron que no existe una relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral. A pesar de la expectativa inicial, el análisis reveló que el nivel de motivación se sitúa en un punto medio, con un porcentaje del 45.5%, mientras que la satisfacción laboral se ubica en un nivel moderado del 68.2%. Estos resultados sugieren que, en este contexto específico, la motivación no parece estar directamente relacionada con la satisfacción laboral de estos profesionales. Este hallazgo contrasta con la creencia inicial de que una mayor motivación estaría vinculada a una mayor satisfacción laboral en este grupo. Estos datos desafían las suposiciones previas y sugieren la existencia de otros factores que podrían influir de manera significativa en la satisfacción laboral de los profesionales de terapia física y rehabilitaciones dentro del entorno de trabajo de la organización.

Por otro lado, para el grupo de estudio compuesto por profesionales de LojaSalud, los resultados demostraron una relación directa entre la motivación y la satisfacción laboral por varios factores que están funcionando de manera correcta en el centro médico, sin embargo, hay otros

muchos factores que no logran un resultado óptimo para un excelente desempeño laboral. Estos hallazgos indican que, en este contexto específico, la motivación está fuertemente ligada a la satisfacción laboral de los profesionales de LojaSalud. Esta correlación positiva respalda la noción de que una mayor motivación conlleva a una mayor satisfacción laboral en este grupo. Estos resultados pueden sugerir la efectividad de estrategias motivacionales implementadas en LojaSalud, promoviendo un ambiente laboral propicio para el alto rendimiento y la satisfacción del personal en esta organización médica.

Estos párrafos contrastan los hallazgos encontrados en dos grupos de estudio distintos, uno que no evidencia relación entre motivación y satisfacción laboral en profesionales de terapia física y rehabilitaciones, y otro que sí muestra una correlación positiva entre ambos factores en los profesionales de LojaSalud. Esto sugiere la importancia de considerar las particularidades de cada contexto laboral y las posibles variables que pueden influir en la relación entre motivación y el desempeño laboral.

Plan Motivacional para el Personal del Centro Médico LojaSalud

En la búsqueda constante de promover un ambiente laboral saludable y estimulante en Clínica LojaSalud, se iniciará la creación de un Plan Motivacional, que tiene como objetivo potenciar la motivación y el desempeño profesional. Reconociendo el valioso trabajo de los empleados y entendiendo que el equipo está parcialmente motivado, se propondrá la implementación de estrategias viables que aborden áreas cruciales de mejora, siendo la comunicación interna y el sistema de recompensas aspectos fundamentales a reforzar.

La base de este plan se cimenta en la comprensión de que un personal altamente motivado contribuye directamente al éxito y la calidad del servicio que se ofrece. Si bien se reconoce los esfuerzos y dedicación del equipo, también se identifica oportunidades para enriquecer el entorno laboral y elevar aún más la moral y la productividad

El objetivo es proponer un plan motivacional factible que aborde las áreas identificadas, considerando recursos disponibles y la realidad organizacional, tomando en cuenta que una vez realizado el estudio de fiabilidad se obtuvo un coeficiente Alpha de Cronbach de 0.638 donde se ve afectado el ambiente laboral, el trabajo en equipo y el sistema de recompensas dentro del centro médico, que según su escala es un resultado muy pobre, por lo tanto, se pretende aumentar varios puntos para llegar a un coeficiente de 0.800 a lo largo de 12 meses mediante la implementación de estrategias y la evaluación de su impacto en la productividad y satisfacción laboral. Se medirá el éxito del plan mediante la comparación de los indicadores de motivación y desempeño antes y después de su implementación en los colaboradores evaluados en el centro médico LojaSalud.

Este plan motivacional es adaptable y puede ajustarse según las necesidades específicas y la cultura organizacional de LojaSalud. Es esencial monitorear y evaluar regularmente las estrategias implementadas para asegurar su efectividad y realizar modificaciones si es necesario para lograr los objetivos de mejora en el desempeño laboral y la motivación del personal

Ambiente laboral y desempeño

La mejora del ambiente laboral es esencial para promover la motivación y el bienestar de los colaboradores en la Clínica LojaSalud. A continuación, se detallan actividades específicas en el marco de esta estrategia:

A. Fomento de un Ambiente de Trabajo Positivo:

1. Sesiones de Team-Building:

Organizar sesiones periódicas de team-building para fortalecer la camaradería y la colaboración entre los miembros del equipo. Estas actividades podrían incluir dinámicas de grupo, juegos colaborativos y ejercicios que fomenten la confianza mutua.

2. Programa de Reconocimiento Casual:

Implementar un programa de reconocimiento informal donde los colegas puedan reconocer y agradecer públicamente los esfuerzos y logros de sus compañeros de trabajo. Esto puede realizarse a través de un tablero de reconocimiento en un área común o utilizando plataformas digitales internas.

3. Decoración del Espacio de Trabajo:

Involucrar a los empleados en la personalización y decoración de sus espacios de trabajo. Un ambiente agradable y personalizado puede mejorar significativamente la percepción del entorno laboral y fortalecer el sentido de pertenencia.

4. Incentivos para la Participación en Actividades Sociales:

Establecer incentivos para la participación en actividades sociales organizadas por la empresa, como almuerzos temáticos, eventos deportivos o celebraciones de días festivos. Esto fomentará la interacción social y la construcción de relaciones más allá del entorno laboral.

B. Actividades de Team-Building:

1. Sesiones de Retroalimentación Constructiva:

Facilitar sesiones de retroalimentación entre los equipos y sus líderes. Esto proporcionará un espacio estructurado para expresar ideas, preocupaciones y sugerencias de mejora, contribuyendo a una comunicación más abierta y efectiva.

2. Implementación de un Programa de Mentoría:

Establecer un programa de mentoría interno donde empleados más experimentados puedan guiar y apoyar a aquellos que están en etapas iniciales de sus carreras. Esta iniciativa fomentará el desarrollo profesional y fortalecerá los vínculos entre los miembros del equipo.

3. Reuniones de Equipos Multidisciplinarios:

Promover reuniones periódicas entre equipos multidisciplinarios para discutir proyectos, compartir conocimientos y abordar desafíos de manera colaborativa. Esta práctica favorecerá una comprensión más completa del trabajo de cada departamento y fortalecerá la colaboración interdepartamental.

4. Dinámicas de Comunicación Efectiva:

Facilitar dinámicas específicas para mejorar las habilidades de comunicación, como juegos de roles, simulaciones y ejercicios de escucha activa. Estas actividades contribuirán a la creación de un ambiente donde la comunicación sea más fluida y respetuosa.

C. Incentivo a la Participación:

1. Foros de Discusión y Decisiones Colaborativas:

Establecer foros regulares donde los empleados puedan discutir temas relevantes para la clínica y contribuir a la toma de decisiones. Fomentar la participación activa en la definición de objetivos y estrategias contribuirá a un sentido de propiedad y compromiso.

2. Comités de Bienestar y Salud:

Crear comités dedicados al bienestar y la salud, donde los empleados puedan proponer iniciativas para mejorar la calidad de vida en el trabajo. Esto puede incluir sugerencias sobre ergonomía, programas de actividad física o actividades relajantes durante el horario laboral.

3. Encuestas Periódicas de Satisfacción:

Realizar encuestas periódicas de satisfacción para evaluar el impacto de las iniciativas implementadas y obtener retroalimentación continua. Ajustar las estrategias según los resultados garantizará una adaptación constante a las necesidades cambiantes del personal.

Estrategias de Reconocimiento y Recompensas:

La implementación efectiva de estrategias de reconocimiento y recompensas es esencial para elevar la motivación y el desempeño laboral en el centro médico LojaSalud. A continuación, se detallan actividades específicas dentro de esta estrategia:

A. Implementación de programas de reconocimiento:

1. Programa "Colaborador del Mes":

Establecer un programa mensual de "Colaborador del Mes" para destacar y reconocer las contribuciones excepcionales de un empleado. Esto no solo servirá como un reconocimiento público, sino que también motivará a otros a esforzarse por la excelencia.

2. Sistema de Reconocimiento en Línea:

Implementar un sistema en línea donde los colegas pueden enviar reconocimientos virtuales o "elogios" a sus compañeros por logros destacados. Este sistema permitirá la visibilidad de los logros y promoverá una cultura de aprecio constante.

3. Reconocimiento en Reuniones de Equipo:

Introducir sesiones regulares de reconocimiento durante las reuniones de equipo. Este espacio proporcionará una plataforma para que los líderes y colegas reconozcan públicamente los logros y esfuerzos de los demás, fortaleciendo así los lazos entre los miembros del equipo.

4. Programa de Reconocimiento Formal Trimestral:

Establecer un programa trimestral de reconocimiento formal donde se otorguen certificados, trofeos o premios simbólicos a aquellos empleados que hayan demostrado un rendimiento excepcional. Este programa brindará un reconocimiento más elaborado y significativo.

5. Reconocimiento en Boletines Internos:

Destacar logros notables en boletines internos de la clínica. Publicar historias de éxito y reconocimientos en formatos visuales atractivos para compartirlos con todo el personal y fortalecer la cultura de aprecio y éxito compartido.

6. Premios Simbólicos Personalizados:

Diseñar premios simbólicos personalizados, como trofeos o placas conmemorativas, para reconocer logros excepcionales. Estos premios simbolizarán el aprecio de la clínica por las contribuciones significativas de los empleados.

7. Celebraciones Mensuales de Cumpleaños y Aniversarios:

Organizar celebraciones mensuales para reconocer los cumpleaños y aniversarios laborales de los empleados. Estas celebraciones proporcionarán un espacio informal para expresar gratitud y celebrar momentos especiales en la vida de cada colaborador.

B. Creación de sistemas de recompensas:

1. Bonificaciones basadas en Rendimiento:

Introducir un sistema de bonificaciones basado en el rendimiento, vinculado a metas y objetivos alcanzados. Esto proporcionará un incentivo financiero directo para aquellos que superen las expectativas y contribuyan significativamente al éxito de la clínica.

2. Oportunidades de Desarrollo Profesional:

Ofrecer oportunidades de desarrollo profesional como recompensa por el rendimiento excepcional. Esto podría incluir la participación en conferencias, cursos de capacitación especializada o la asignación de proyectos desafiantes que fomenten el crecimiento profesional.

3. Días Libres Adicionales:

Implementar un sistema de días libres adicionales como recompensa por logros destacados o años de servicio. Esta flexibilidad brindará a los empleados la oportunidad de disfrutar de un tiempo libre adicional como reconocimiento a su dedicación.

4. Programa de "Ideas Innovadoras":

Crear un programa que recompense las ideas innovadoras propuestas por los empleados para mejorar procesos internos o servicios. Ofrecer incentivos tangibles, como bonificaciones o reconocimientos, para fomentar la creatividad y la participación proactiva.

Estas actividades específicas dentro de las estrategias de reconocimiento y recompensas buscan no solo mejorar la motivación y el desempeño laboral, sino también construir una cultura de aprecio y celebración en el centro médico LojaSalud. La diversidad de enfoques proporcionará opciones personalizadas para satisfacer las necesidades y preferencias individuales de los empleados.

Conclusiones y Futuras Mejoras: Actividades Detalladas

Llegar a la conclusión de un plan motivacional es solo el comienzo de un proceso continuo de mejora y adaptación. En esta sección, exploraremos las conclusiones derivadas de las estrategias implementadas y delinearemos posibles áreas para futuras mejoras.

A. Evaluación de Resultados:

1. Análisis Comparativo:

- Realizar un análisis comparativo entre los indicadores clave de desempeño y satisfacción antes y después de la implementación del plan motivacional. Esto permitirá evaluar la efectividad de las estrategias e identificar áreas específicas de mejora.

2. Encuestas de Retroalimentación:

- Administrar encuestas de retroalimentación a los empleados para obtener opiniones directas sobre la percepción del plan motivacional. Preguntas abiertas y cerradas proporcionarán datos cualitativos y cuantitativos que pueden informar futuras decisiones.

3. Entrevistas Individuales:

- Realizar entrevistas individuales con miembros del personal clave para profundizar en las experiencias y percepciones específicas sobre el plan motivacional. Este enfoque cualitativo proporcionará información valiosa sobre áreas específicas de éxito y oportunidades de mejora.

B. Análisis de Estrategias Específicas:

1. Evaluación del Programa de Reconocimiento:

- Evaluar el impacto del programa de reconocimiento mediante métricas como la participación, la frecuencia de reconocimientos y la percepción general de los empleados. Ajustar el programa según los resultados para maximizar su efectividad.

2. Monitoreo del Sistema de Recompensas:

- Realizar un monitoreo continuo del sistema de recompensas, evaluando su impacto en la motivación y el rendimiento laboral. Recopilar datos sobre la frecuencia de recompensas otorgadas y su correlación con el logro de metas para tomar decisiones informadas.

3. Revisión del Programa de Desarrollo Profesional:

- Evaluar la efectividad del programa de desarrollo profesional mediante el seguimiento de la participación en capacitaciones, eventos y el impacto observado en el crecimiento profesional de los empleados. Realizar ajustes según los comentarios y resultados obtenidos.

C. Futuras Mejoras y Adaptaciones:

1. Identificación de Necesidades Emergentes:

- Mantener una comunicación abierta y regular con los empleados para identificar nuevas necesidades y desafíos a medida que surgen. Establecer canales de retroalimentación continua para capturar información en tiempo real.

2. Adaptación de Estrategias de Acuerdo con la Retroalimentación:

- Ajustar las estrategias del plan motivacional según la retroalimentación recibida de los empleados y la evaluación de resultados. Este enfoque ágil permitirá una adaptación constante a las dinámicas cambiantes del entorno laboral.

3. Exploración de Nuevas Iniciativas:

- Investigar e implementar nuevas iniciativas motivacionales basadas en las tendencias del sector y las mejores prácticas. Mantenerse al tanto de las innovaciones en gestión de recursos humanos garantizará un enfoque actualizado y eficiente.

D. Evaluación de la Cultura Organizacional:

1. Medición del Impacto en la Cultura:

- Medir el impacto del plan motivacional en la cultura organizacional mediante encuestas específicas y evaluaciones de la percepción de los empleados sobre el clima laboral. Asegurar que las actividades implementadas refuercen los valores y la identidad de la clínica.

2. Desarrollo de Programas de Sostenibilidad:

- Desarrollar programas que fomenten la sostenibilidad a largo plazo de las iniciativas motivacionales. Esto implica asegurar que las estrategias sean mantenibles y escalables a medida que la clínica crece y evoluciona.

Tabla 33

Presupuesto

	Actividad	Tiempo en meses	Valor	Subtotal	Cantidad	Total
Comunicación Interna	Adquisición de una plataforma interna de comunicación, como Slack o Microsoft Teams. Incluye la compra de licencias, configuración inicial,	1	\$1800	\$1800	1	\$1800
Reuniones Regulares de Actualización	Incluye costos asociados a la organización de reuniones periódicas, como alquiler de: Salas Catering Honorarios para capacitadores o facilitadores externos.	6	\$100 \$120 \$150	\$370	2	\$740
Programa "Colaborador del Mes":	Diseño y producción para el "Colaborador del Mes". Incluye costos de fabricación y personalización. de Certificados Trofeos Premios simbólicos	12	\$10 \$15 \$10	\$35	12	\$420
Bonificaciones basadas en Rendimiento	Establecimiento de una reserva presupuestaria mensual para bonificaciones basadas en el rendimiento.	12	\$25	\$25	12	\$300
Oportunidades de Desarrollo Profesional:	Incluye costos asociados a la participación en cursos de capacitación, conferencias o eventos de desarrollo profesional. Puede abarcar matrículas Material didáctico Gastos de viaje (Dos veces al año)	2	\$50 \$20 \$100	\$170	2	\$340
TOTAL						\$3.600

8. Conclusiones

La presente investigación ha destacado la importancia de comprender y atender los factores motivacionales que influyen directamente en el desempeño laboral del personal en un entorno exigente como el centro médico LojaSalud. El análisis detallado de estos factores ha revelado su incidencia significativa en la productividad, satisfacción y compromiso de los empleados.

A través de la evaluación inicial, se identificaron aspectos clave que afectan la motivación del personal, entre ellos, el reconocimiento, el desarrollo profesional, el ambiente laboral y el equilibrio entre la vida personal y laboral. Estos elementos se han demostrado como pilares fundamentales que influyen en la satisfacción y el rendimiento laboral de manera directa.

La propuesta de un plan motivacional específico para LojaSalud ha sido diseñada con base en estos hallazgos, buscando abordar las necesidades identificadas. Este plan se centra en la implementación de estrategias como sistemas de reconocimiento efectivos, programas de desarrollo profesional, mejora del ambiente laboral y políticas de flexibilidad laboral.

Se ha evidenciado que un enfoque integral en la mejora de estos aspectos motiva al personal, impactando positivamente en su desempeño laboral. La implementación progresiva de este plan y su seguimiento constante permitirán evaluar su efectividad y realizar ajustes pertinentes para asegurar su relevancia y eficacia en el largo plazo.

La comprensión profunda de los factores motivacionales y su relación directa con el desempeño laboral ha sido fundamental en la elaboración de un plan motivacional específico para el centro médico LojaSalud. Este plan tiene como objetivo primordial mejorar la motivación, la satisfacción laboral y, en consecuencia, elevar la calidad de la atención médica y el bienestar tanto del personal como de los pacientes. El compromiso continuo con la implementación y adaptación

de este plan garantizará un entorno laboral más motivador, lo que contribuirá a un rendimiento óptimo y sostenible en LojaSalud.

9. Recomendaciones

Es esencial mantener un compromiso constante con la implementación, seguimiento y adaptación de las estrategias propuestas. Se debe tomar en cuenta que los factores motivacionales pueden variar con el tiempo y pueden estar influenciados por cambios en la organización, en la dinámica del equipo o en el panorama externo. Por tanto, es crucial estar preparado para ajustar el plan motivacional de acuerdo con las necesidades cambiantes del personal y el entorno laboral.

En resumen, el análisis de los factores motivacionales y la propuesta de un plan ofrecen una base sólida para mejorar el desempeño laboral en el centro médico LojaSalud. La implementación y seguimiento cuidadosos del plan propuesto permitirán crear un ambiente laboral más motivador y satisfactorio, beneficiando tanto al personal como a la calidad de los servicios médicos ofrecidos.

Es por eso que antes de dar por finalizada la presente investigación se recomienda:

- ✓ **Implementación progresiva del plan motivacional:** Iniciar la implementación del plan motivacional de manera gradual, enfocándose en áreas específicas y evaluando su efectividad a medida que se implementan las estrategias.
- ✓ **Monitoreo constante y retroalimentación:** Realizar un seguimiento continuo para evaluar la efectividad del plan. Recopilar retroalimentación regular del personal para realizar ajustes y mejoras según sea necesario.
- ✓ **Compromiso y liderazgo de la alta dirección:** Obtener el compromiso y apoyo continuo de la alta dirección es esencial para respaldar la implementación exitosa del plan motivacional y garantizar su continuidad.
- ✓ **Fomentar una cultura organizacional de motivación:** Promover una cultura que valore el reconocimiento, el desarrollo profesional y el bienestar del personal, manteniendo una comunicación abierta y apoyando el trabajo en equipo.

- ✓ **Evaluar el impacto a largo plazo:** Realizar evaluaciones periódicas a largo plazo para medir el impacto del plan motivacional en la motivación del personal, el desempeño laboral, la retención de empleados y la calidad de la atención médica brindada.

10. Bibliografía

- Amaru Maximiano, A. C. (2008). *Administración para emprendedores* (Primera ed.). México, México: Pearson Educación.
- Arrabal, E. M. (2018). *Inteligencia Emocional*. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=bp18DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Arreola, J. A., & Vargas, J. G. (2017). La motivación en los colaboradores de las micro empresas. *Revista Centroamericana de Administración Pública*, 126–145.
- Bohórquez, E, Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 385–390.
- Charaja, Y. M., & Mamani, J. (2014). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo. *Comunicación*, 05-13.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano*. McGraw-Hill Educación.
- Corina, D. (2019). Universidad Nacional De General San Martín. Obtenido de Importancia de la motivación no económica en el ámbito laboral: <https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1049/1/TFPP%20EEYN%20201>
- Díaz, J, Díaz, M. P, & Morales, S. B. (2014). Motivación laboral en trabajadores de empresas formales de la ciudad de Bogotá. *Revista Iberoamericana de Psicología*, 59–78.
- Dulon, M. (junio de 2019). Cuida de tus Empleados, y ellos Cuidarán de tus. Obtenido de *Innovación y la Transformación Digital.*

<http://www.mauriciodulon.com/index.php/2019/06/12/cuida-de-tusempleados-y-eloscuidaran-de-tus-clientes-la-mejor-receta-para-unabuena-experiencia-cliente/>

EUGENIO, C. (2015). Pontifica Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de

MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS:

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1266/1/75867.pdf>

Giovannone, P. M. (2011). La gestión de la motivación organizacional con el. Obtenido de

<https://doi.org/10.35537/10915/22438>

Hernández, M. (2018). Motivación y desempeño laboral en trabajadores asistenciales. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37559/huaman_

López, J. (2014). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick

Herzberg. Obtenido de Gestión en el Tercer Milenio, Revista de Investigación de la Facultad de

Ciencias Administrativas: <https://www.virtualpro.co/biblioteca/motivacionlaboral-y-gestionde-recursos-humanos-en-la-teoria-de-frederick-herzberg>

Louffat, E. (2012). Administración: Fundamentos del proceso administrativo. Buenos Aires,

Argentina: Cengage Learning.

Padrón, G. A., & Sánchez, M. (2010). Efecto de la motivación al logro y la inteligencia emocional

en el crecimiento psicológico. Revista Venezolana de gerencia, 141-157.

Pekrun, & Condry. (1992). Administración de Recursos Humanos.

Peña, H. C., , & Villón, S. G. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito

Organizacional. Revista Scientific, 177–192.

Perret, R. (2016). El secreto de la motivación. 19.

Rivera, D. A. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones

interpersonales en los funcionarios del sector salud. Revista ESPACIOS, 39.

Robbins, S, & Judge, T. (2010). Comportamiento Organizacional. Administración.

Robbins, S. P, & Coulter, M. K. (2014). Administración. Décimo Segunda Pearson.

Torres Hernández, Z, & Torres Martínez, H. (2016). Administración de proyectos. Larousse

11. Anexos

Anexo 1 Cuestionario

Género *

- Masculino
- Femenino
- Prefiero no decirlo

Rango de edad *

- Entre 20 y 30 años
- Entre 31 y 40 años
- Entre 41 y 50 años
- Más de 50 años años

Esta encuesta recoge sus opiniones acerca de Motivación Laboral, sus respuestas son anónimas por lo que le solicito responder:

Si	No	En ocasiones
1	2	3

Se solicita responder sinceramente las siguientes preguntas. Gracias *

	1	2	3
Los ascensos en la clínica se hacen de forma justa e imparcial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Está de acuerdo con el sueldo que recibe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se encuentra conforme con el dinero que recibe por su trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existe justicia en el pago de remuneraciones para todos los trabajadores de la institución	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se da pagos por horas extras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Está satisfecho con su horario de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuenta con los recursos suficientes (materiales, equipos, etc.) para desarrollar mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Considera que el trabajo influye en su estado de salud	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Considera que el trabajo influye en su estado de ánimo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Considera que el trabajo influye en la relación con su familia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se siente parte de un equipo de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Entre los compañeros hay apoyo y ayuda para cumplimiento de las tareas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hay comunicación fluida entre compañeros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Considera que tiene una buena relación con su jefe inmediato superior	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Considera que tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cree que todos los días tiene un buen desempeño laboral	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las recompensas recibidas influyen en su rendimiento laboral	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recibe información de como desempeña su puesto de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Se brinda un servicio total al usuario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los servicios que se ofrecen son de alta calidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Su puesto de trabajo le exige desarrollar actividades variadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Su puesto le ofrece oportunidades de aprender nuevas habilidades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La equidad y justicia es igual para todos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El trabajo satisface todas sus necesidades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laborar para LOJASALUD es satisfacción personal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los factores que rodean el entorno son motivo de su comportamiento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Su comportamiento está ligado a su estado de emocional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Considera que su remuneración es su principal fuente de motivación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Como se visualiza en 5 años personalmente

Tu respuesta

Como se visualiza en 5 años laboralmente

Tu respuesta

¿Qué factores le motivan para asistir a laborar?

- La remuneración
- El reconocimiento
- La gratificación
- Pasión por su trabajo
- Otro: _____

Anexo 2 Resultado SPSS

Estadísticas de fiabilidad				
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach	N de elementos		
basada en elementos estandarizados				
,814	,824	26		

Estadísticas de elemento				
	Media	Desviación	N	
Se solicita responder sinceramente las siguientes preguntas. Gracias [Está de acuerdo con el sueldo que recibe]	1,4	,616	18	
Se solicita responder sinceramente las siguientes preguntas. Gracias [Se encuentra conforme con el dinero que recibe por su trabajo]	1,5	,784	18	
Se solicita responder sinceramente las siguientes preguntas. Gracias [Existe justicia en el pago de remuneraciones para todos los trabajadores de la institución]	1,3	,608	18	
Se solicita responder sinceramente las siguientes preguntas. Gracias [Se da pagos por horas extras]	1,1	,471	18	

Se solicita responder sinceramente las siguientes preguntas. Gracias [Cuenta con los recursos suficientes (materiales, equipos, etc.) para desarrollar mi trabajo]	1,1	,514	18
Se solicita responder sinceramente las siguientes preguntas. Gracias [Considera que el trabajo influye en su estado de salud]	1,8	,924	18
Se solicita responder sinceramente las siguientes preguntas. Gracias [Considera que el trabajo influye en su estado de ánimo]	2,0	,873	18
Se solicita responder sinceramente las siguientes preguntas. Gracias [Considera que el trabajo influye en la relación con su familia]	2,0	,873	18
Se solicita responder sinceramente las siguientes preguntas. Gracias [Se siente parte de un equipo de trabajo]	1,1	,514	18
Se solicita responder sinceramente las siguientes preguntas. Gracias [Entre los compañeros hay apoyo y ayuda para cumplimiento de las tareas]	1,6	,970	18
Se solicita responder sinceramente las siguientes preguntas. Gracias [Hay comunicación fluida entre compañeros]	1,6	,907	18

Se solicita responder sinceramente las siguientes preguntas. Gracias [Considera que tiene una buena relación con su jefe inmediato superior]	1,2	,669	18
Se solicita responder sinceramente las siguientes preguntas. Gracias [Considera que tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo]	1,4	,856	18
Se solicita responder sinceramente las siguientes preguntas. Gracias [Cree que todos los días tiene un buen desempeño laboral]	2,0	,970	18
Se solicita responder sinceramente las siguientes preguntas. Gracias [Las recompensas recibidas influyen en su rendimiento laboral]	1,2	,461	18
Se solicita responder sinceramente las siguientes preguntas. Gracias [Recibe información de como desempeña su puesto de trabajo]	1,5	,618	18
Se solicita responder sinceramente las siguientes preguntas. Gracias [En su puesto de trabajo puede desarrollar sus habilidades]	1,1	,471	18

Se solicita responder sinceramente las siguientes preguntas. Gracias [Se brinda un servicio total al usuario]	1,4	,784	18
Se solicita responder sinceramente las siguientes preguntas. Gracias [Los servicios que se ofrecen son de alta calidad]	1,1	,471	18
Se solicita responder sinceramente las siguientes preguntas. Gracias [Su puesto le ofrece oportunidades de aprender nuevas habilidades]	1,2	,428	18
Se solicita responder sinceramente las siguientes preguntas. Gracias [La equidad y justicia es igual para todos]	2,1	,832	18
Se solicita responder sinceramente las siguientes preguntas. Gracias [El trabajo satisface todas sus necesidades]	1,6	,778	18
Se solicita responder sinceramente las siguientes preguntas. Gracias [Laborar para LOJASALUD es satisfacción personal]	1,2	,669	18
Se solicita responder sinceramente las siguientes preguntas. Gracias [Los factores que rodean el entorno son motivo de su comportamiento]	1,2	,575	18

Se solicita responder sinceramente las 1,5 ,705 18
siguientes preguntas. Gracias [Su 6
comportamiento está ligado a su estado de
emocional]

Se solicita responder sinceramente las 1,6 ,698 18
siguientes preguntas. Gracias [Considera que su 1
remuneración es su principal fuente de
motivación]

Anexo 3 Correlación del ambiente laboral

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,638	,642	2

Estadísticas de elemento			
	Media	Desv. Desviación	N
Se solicita responder sinceramente las siguientes preguntas. Gracias [Entre los compañeros hay apoyo y ayuda para cumplimiento de las tareas]	1,67	,970	18
Se solicita responder sinceramente las siguientes preguntas. Gracias [Considera que tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo]	1,44	,856	18

Anexo 4 Aceptación de la empresa

Loja, 22 de abril del 2022.

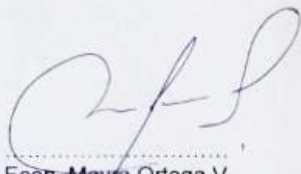
Ingeniero
Juan Pablo Sempertegui.
DIRECTOR DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNL.
Ciudad.-

De mi consideración:

Me es grato dirigirme a usted para hacerle conocer que el centro médico LOJASALUD que me honro en dirigir está dispuesto a recibir al joven Carlos Joel Dalgo Córdova, con cédula Nro. 1105861767, estudiante del 8vo ciclo, paralelo, "A", de la Carrera de Administración de Empresas, de la Facultad Jurídica Social y Administrativa de la UNL, para que realice su tesis de grado hasta la culminación de este.

Procuraremos brindar todas las facilidades que estén a nuestro alcance, para que las actividades de su estudiante sean desarrolladas con absoluta normalidad, para el desarrollo exitoso de la empresa que represento.

Atentamente,



Econ. Mayra Ortega V.

GERENTE GENERAL DEL CENTRO MEDICO LOJASALUD

Ortega
Ortega
Sen. Ortega & Cia. Ltda.
RUC: 150760928001

Anexo 5 Certificado inglés

Loja, 21 de marzo de 2024

Sr. Jhoel Fernando Herrera Granda

CERTIFICADO GRADE (B2) OTORGADO POR CAMBRIDGE ENGLISH LANGUAGE ASSESSMENT

CERTIFICO:

Haber realizado la traducción de español al idioma inglés del resumen del Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del título de **Licenciado en Administración de Empresas** titulado “**Análisis de los factores motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral en el personal del centro médico LojaSalud y la propuesta de un plan motivacional**”, de autoría del señor estudiante **Carlos Joel Dalgo Córdova** con cédula **1105861767**.

Se autoriza al interesado hacer uso de la misma para los trámites que crea conveniente.

JHOEL
FERNANDO
HERRERA
GRANDA

Firmado
digitalmente por
JHOEL FERNANDO
HERRERA GRANDA
Fecha: 2024.03.21
11:58:32 -05'00'

.....
Sr. Jhoel Fernando Herrera Granda
C.I. 1150231890