

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**



**La motivación laboral y la mejora del proceso Administrativo en la  
empresa Electro Service Medical S.A.C, Barranca, 2022**

**Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en  
Administración**

**Autora**

Barrenechea Socla, Isela Marjorie

**Código ORCID 0000-0001-5787-4209**

**Asesor**

Luján Torres, Jorge Alejandro

**Código ORCID 0000-0001-7194-2917**

**Barranca – Perú**

**2022**

## PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

### 1. PALABRAS CLAVE:

<b>Tema</b>	Motivación laboral, procesos Administrativo
<b>Especialidad</b>	Administración

### Línea de investigación

<b>Línea del programa</b>	Talento Humano
<b>Área</b>	Ciencia Sociales
<b>Sub-área</b>	Economía y negocios
<b>Disciplina</b>	Negocios y Management

### KEYWORDS:

<b>Theme</b>	Labor motivación, administrative process
<b>Specialty</b>	Management

### Line of research

<b>Líneo f research</b>	Human talent
<b>Área</b>	Social Sciencie
<b>Sub-área</b>	Economy and business
<b>Discipline</b>	Business y Management

## **2. Título**

**La motivación laboral y la mejora del proceso Administrativo en la empresa  
Electro Service Medical S.A.C, Barranca, 2022.**

### **3. RESUMEN DEL PROYECTO**

La finalidad del presente estudio fue comprender mejor la relación entre la motivación laboral y la mejora de los procesos administrativos en la empresa Electro Service Medical S.A.C., Barranca, 2022.

Metodología empleada fue tipo básico, no experimental y cuantitativo; tiene un diseño descriptivo, correlativo y transversal; 15 trabajadores conformaron la población de estudio, y toda la población conformó la muestra. El cuestionario se utilizó como herramienta y como técnica la encuesta.

Este estudio demostró que el nivel de significación fue inferior a 0,05 ( $0,021 < 0,05$ ), lo que significa que se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la nula; por lo tanto, la motivación laboral está reveladamente correlacionada con el proceso administrativo en Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022.

#### **4. ABSTRACT**

The purpose of this study was to better understand the relationship between work motivation and the improvement of administrative processes in the company Electro Service Medical S.A.C., Barranca, 2022.

The methodology used was basic, non-experimental and quantitative; it has a descriptive, correlative and transversal design; 15 workers made up the study population, and the entire population made up the sample. The questionnaire was integrated as a tool and as a survey technique.

This study reveals that the level of significance was less than 0.05 ( $0.021 < 0.05$ ), which means that the alternative hypothesis is supported and the null hypothesis is rejected; therefore, work motivation correlates revealingly with the administrative process in Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022

.

## INDICE

1. Palabras clave.....	i
2. Título.....	ii
3. Resumen.....	iii
4. Abstract.....	iv
5. INTRODUCCIÓN.....	1
5.1. Antecedentes y Fundamentación Científica.....	1
5.2. Justificación de la Investigación .....	24
5.3. Problema .....	25
5.4. Conceptualización y Operacionalización de las variables .....	25
5.4.1. Conceptualización.....	25
5.4.2. Operacionalización de las variables .....	28
5.5. Hipótesis.....	28
5.6. Objetivos .....	29
6. METODOLOGÍA.....	29
6.1. Tipo y diseño de Investigación.....	29
6.2. Población y muestra.....	30
6.3. Técnica e instrumento de Investigación.....	30

6.4. Procesamiento y análisis de la información.....	31
7. RESULTADOS.....	32
8. ANALISIS Y DISCUSIÓN.....	48
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	53
10. AGRADECIIMIENTO.....	55
11. REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS.....	56
12. ANEXOS Y APENDICES - .....	64

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Establecer la motivación laboral, en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.....	32
Tabla 2: Dimensión 1: Establecimiento de la dimensión de la motivación intrínseca, en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022. ....	32
Tabla 3: Dimensión 2: Descripción de la dimensión de la motivación extrínseca, en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022. ....	33
Tabla 4: Dimensión 3: Detalle de la dimensión de la motivación de regulación externa, en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.....	33
Tabla 5: Análisis del proceso administrativo, en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022. ....	34
Tabla 6: Dimensión 1: Descripción de la dimensión planeación, en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.....	34
Tabla 7: Dimensión 2: Descripción de la dimensión organización, en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022. ....	35
Tabla 8: Dimensión 3: Descripción de la dimensión dirección, en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.....	35



Tabla 9: Determinar la relación entre la motivación laboral y la mejora del proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.....	36
Tabla 10: Correlación de las variables Motivación Laboral y Proceso Administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.....	36
Tabla 11: Establecimiento de la relación entre la motivación intrínseca y el proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022.....	38
Tabla 12: Correlación entre la motivación intrínseca con el proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022.....	38
Tabla 13: Precisar la relación entre la motivación extrínseca y el proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022.....	40
Tabla14: Correlación entre la motivación extrínseca con el proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022.....	40
Tabla 15: Analizar la relación entre la motivación de regulación externa y el proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022.....	42
Tabla 16: Correlación entre la motivación de regulación externa con el proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022.....	42

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diagrama de dispersión de las variables Motivación Laboral y el Proceso Administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.....	37
Figura 2: Diagrama de dispersión de la dimensión motivación intrínseca en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.....	39
Figura 3: Diagrama de dispersión de la dimensión motivación extrínseca en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.....	41
Figura 4: Diagrama de dispersión de la dimensión motivación de regulación externa en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.....	43

## **5. INTRODUCCION**

### **5.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA**

#### **Antecedentes**

Según Guedes (2017), según los resultados de su tesis, el 68,18% de los trabajadores indicaron que los procesos administrativos funcionan de forma regular o a un nivel inferior, aunque hay pruebas que apoyan un vínculo entre procesos administrativos y la calidad del servicio. Cambiar la organización para tener una estructura bien planificada que permita un mejor rendimiento. Para que la atención prestada sea eficaz, idónea y reduzca el tiempo de espera de los distintos servicios, la calidad de la atención debe tener un enfoque cuantitativo que busque la satisfacción del usuario.

Como dice Huamán (2018), en su tesis argumento que el proceso administrativo tiene un efecto positivo en la gestión del talento humano, porque accede conservar la regulación del policlínico y lograr la meta trazada.

Teniendo en cuenta a Romero (2017), según su tesis, el proceso administrativo tiene un efecto positivo en el desempeño del docente. Esto se debe a que el 100% de los docentes entiende la misión y visión, lo que fortalece al 36 % de ellos y permite el desarrollo del potencial de sus alumnos. Adicionalmente, el 87% de los docentes conocen la organización funcional, nominal y estructural, lo que afecta su productividad en el trabajo y su comportamiento.

Tal como indica Lévano (2017), e su tesis, mostraron una relación modernamente positiva entre la gestión de enfermería y el proceso administrativo en la clínica El Golf de Lima. El 88% (25), dicen que la gestión de enfermería el nivel es bueno,

y el 12% (6) regular. El 60% (30) de las enfermeras, el proceso administrativo es buena, y el 40% (20) se encuentra en un nivel regular.

Como expresa Poves (2021), los resultados de su tesis fueron los siguientes: Al final, se reconoció que los procesos administrativos no pueden gestionarse eficazmente sobre el sustento de la gestión de la calidad, aunque es innegable que están bien planificados y gestionados. Siguen existiendo deficiencias en las fases de control.

Citando a Prettel (2020), los resultados apoyan su tesis de que el control interno y los procesos administrativos están interrelacionados entre los empleados del sector de las inversiones del sector público; aceptando la hipótesis alternativa. En conclusión, estas dos variables tienen una relación perfecta y positiva.

Menciona Villavicencio (2016), Los resultados de su estudio indicaron una fuerte asociación entre el proceso administrativo y la calidad de la atención; su correlación fue relativamente favorable, lo que permite concluir que una mejor gestión del proceso administrativo conduce a una mayor calidad de la atención.

Tal como incida Martínez (2017), Su investigación reveló que las dos variables tenían una puntuación de correlación de 0,872. A continuación, se evaluaron los gráficos de cada pregunta y se interpretaron de forma independiente, obteniéndose resultados estadísticamente significativos.

Expresa Ontiveros y Vargas (2021), Aceptando la hipótesis alternativa y rechazando la hipótesis nula, encontró en su investigación que existe una asociación positiva sustancial entre el proceso administrativo y la gestión de la calidad.

De acuerdo con Flores (2020), según su tesis, afirman que el derecho administrativo sancionador no ha sido vulnerado en ninguno de los procedimientos administrativos desde el 20016 hasta el 2018 en la UDIV de la ODECMA- San Martín. En consecuencia, esto favorece a la administración.

Considera Riveros (2018), los resultados de su tesis son los siguientes: El 40% (16) empleados reportó que casi nunca participa en el proceso administrativo del Servicio Administrativo del Poder Judicial Lima Norte, mientras que el 5% (2) que casi siempre tienen algo que ver con el proceso de administrativo. Es razonable concluir que los encuestados desconocen el complejo proceso administrativo. Se ha demostrado que el objetivo general se ha cumplido, se las variables se relacionan entre sí.

Manifiesta Agurto (2017), Sus resultados laborales indicaron que todos los participantes en el programa de trabajo tenían altos niveles de motivación laboral, y se observaron los mismos resultados para las variables de satisfacción laboral. Encontramos que la correlación entre estos dos factores es significativa.

Plantea Tarazona (2018), Los resultados son, existe una relación entre la gestión de recursos humanos y la motivación laboral en la Universidad de San Juan de Lurigancho, demostrando una asociación bastante buena.

De acuerdo con Pacherras (2018), Según sus conclusiones, existe una relación modesta y favorable entre el clima organizacional y la motivación laboral de los empleados en las organizaciones bancarias y financieras de Chiclayo. El objetivo aconseja maximizar las mediciones en los niveles medio, bajo y extremadamente bajo para mejorar el clima organizacional y la motivación.

Considera Cabrera (2017), los resultados revelaron una relación sustancial entre el ambiente de trabajo y la motivación laboral en el Hospital Regional de Maynas, lo que implica que a medida que aumenta la motivación laboral, los empleados experimentan un mejor ambiente de trabajo.

Sostiene Narrea (2020), hallo que la motivación laboral está directamente relacionada con otras variables como la satisfacción laboral y el desempeño. Los factores intrínsecos conducen a mejores resultados, como la autorrealización y la autoestima. Factores externos como el salario y el ambiente de trabajo pueden conducir a malos resultados. La motivación laboral es multifacética. Recomendamos proceder con una evaluación sistemática de diversas variables de los factores motivacionales intrínsecos y su incremento.

De acuerdo con Reyes (2019), se ha demostrado que las actividades recreativas, además de los aspectos activos de la concentración, tienen un gran impacto en la

motivación laboral. Las actividades recreativas y de relajación influyen en la motivación de los instructores de la Unidad Santa Elena de Ecuador

De acuerdo con Maza (2020), en su tesis, determina que la motivación laboral fue mayor (93,30%) en el Colegio Christian Barnad-Institución Educativa Privada San Martín, frente al 50% en los instructores del colegio privado Niño Jess Mariscal Chapelito del Callao.

De acuerdo Agurto (2017), los resultados de su tesis demostraron que los participantes en el programa tienen altos niveles de motivación laboral; las mismas conclusiones se hicieron para el indicador de satisfacción laboral. Se halló que la conexión entre las dos variables es significativa, lo que significa que cuando los jóvenes se sientan motivados, la satisfacción laboral aumenta.

Expresa Diaz (2018), su tesis afirmaba que las dos variables tenían una relación directa. Como resultado, la motivación laboral de alto nivel conduce a un rendimiento laboral de alto nivel en su función, y como el avance va en la misma dirección, ambas variables se invierten. En consecuencia, la hipótesis se opone a la hipótesis nula.

Menciona Soria y Pastor (2021), según sus investigaciones, la motivación laboral y el desempeño laboral están claramente relacionados. Además, la motivación intrínseca está relacionada con la eficiencia de los empleados y la calidad del servicio, mientras que la motivación extrínseca está relacionada con la economía institucional, la eficiencia del trabajo y la calidad del servicio.

De acuerdo con Godoy (2019), DIGEMID 2019 descubrió en su estudio una clara asociación entre la motivación laboral y la productividad.

Teniendo en cuenta a Aguirre (2018), llego a la siguiente conclusión: Se acepta la hipótesis alternativa, es decir, que existiría una asociación sustancial entre la motivación laboral y el desempeño docente de los instructores de la Institución Educativa Secundaria Menores de Punchaos, 2018, ya que los empleados más motivados tienen un mejor desempeño.

Como afirma Córdova (2017), los resultados indican una asociación sustancial entre los factores de motivación laboral y el clima laboral, lo que confirma la idea de que la regulación externa, la regulación del conocimiento y la motivación interna son partes fundamentales de las variables de motivación laboral. Por otra parte, la autorrealización, la participación y las circunstancias laborales están relacionadas con la idea de motivación laboral. En función de su motivación laboral y su rendimiento en el trabajo, se asignó a las enfermeras una estancia en el hospital de tres años y una edad de 35 años, teniendo en cuenta las características sociodemográficas, la experiencia laboral y la edad. Además, se comprobó que los cuidadores tenían una baja motivación laboral y unas circunstancias de trabajo extremadamente inadecuadas.

Finalmente, Huamani (2017), Su investigación encontró una relación positiva moderada alta entre la motivación laboral y el comportamiento organizacional de los trabajadores de atención médica de emergencia. Ulloa, José Casimiro, 2017.



## **Fundamentación científica**

### **Motivación Laboral**

Según Tobbins (2012): La motivación es el deseo de poner una cantidad significativa de esfuerzo y alcanzar la finalidad de la compañía, y depende de lo bien que el esfuerzo pueda abordar las necesidades únicas de cada persona. (p.79)

Según Jones (2012): “La motivación es el proceso por el cual los comportamientos y las respuestas subjetivas que se encuentran en una organización se inician, proporcionan, mantienen, dirigen y terminan cuando las cosas tienen éxito”. (p. 79)

Según Kelly (2012):"La motivación se refiere a la fuerza que mantiene y cambia la dirección, el calibre y la intensidad del comportamiento". (p. 79)

El incentivo para dedicar un esfuerzo sustancial a la consecución de los objetivos de la organización viene determinado por la forma en que el esfuerzo puede responder a las demandas específicas de cada individuo.

A partir de estas clasificaciones se pueden distinguir tres modelos motivacionales:

- **Modelos de expectativa:** Es la creencia de que las personas tienen sus propias expectativas de lo que podría suceder en el futuro.
- **Modelo de Porter y Lawer:** Según esto, una persona invierte más o menos en su trabajo, según lo atractiva que sea la recompensa. Por lo tanto, este modelo se basa en la igualación de esfuerzo y recompensa.
- **Modelo Integrado de Motivación:** En otras palabras, como sugiere el nombre, combina todos estos elementos importantes del proceso motivacional. Expectativas, necesidades, actividad, interés, etc.

De acuerdo con la definición anterior, se puede decir que “la motivación es el proceso que controla la realización y mantenimiento de un determinado comportamiento, a partir del logro de una finalidad a o la satisfacción de una necesidad”. Todas las

formas de motivación, incluido el trabajo, siguen la misma fórmula. Cuando se trata de la motivación y el clima laboral, es importante recordar que el correcto desempeño de una tarea o tarea depende de dos factores principales:

- Habilidad: o tienes las habilidades y la personalidad necesarias para completar la tarea.
- Conocimiento: poseer la formación y la experiencia específicas requeridas para llevar a cabo una tarea concreta a un nivel específico y en una serie de circunstancias concretas.

Pero, sobre todo, si utiliza o no sus habilidades y conocimientos depende de sus motivos personales. Porque son inútiles a menos que se usen. Además de la motivación, es importante considerar la capacidad del candidato para controlar sus actitudes y comportamiento hacia su trabajo y entorno. La motivación y el desempeño laboral de una persona son dos factores estrechamente relacionados que influyen en gran medida en el comportamiento laboral.

Además de las habilidades y conocimientos técnicos necesarios, existen varios factores motivadores como la intención, el interés, la voluntad y el aprendizaje. Hay muchas causas que inciden en la motivación de los empleados para realizar su trabajo con eficacia.

- a) Buenas condiciones de trabajo.
- b) Cancelación de funciones del empleado.
- c) buena comunicación
- d) Relaciones apropiadas entre los empleados y el trabajo.
- e) Los empleados trabajan juntos para completar sus tareas y tomar decisiones de delegación.
- f) Asignación y evaluación de labor.
- g) definición de objetivos.

## TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN DEL TRABAJO

La motivación probable que venga del exterior, si viene de fuera de la persona, o puede venir del interior, si el individuo está motivado por sí mismo.

Si observamos cualquier organización, podemos ver que algunas personas con el mismo puesto y condiciones de trabajo consiguen mejores resultados laborales que otras. La empresa debe explicar por qué suceden las cosas para entender cómo se comportan las personas. Las organizaciones empresariales de éxito deben usar la motivación para conseguir que todos sus miembros trabajen juntos y compartan ideas y entusiasmo para alcanzar sus objetivos.

Mejorar la productividad del personal no es una cuestión urgente. Las teorías de la motivación, como el taylorismo, surgieron a principios del siglo XX en un intento de explicar cómo los individuos toman decisiones.

Todas las hipótesis que describen el fenómeno de la motivación laboral se dividen en dos categorías:

- **Las centradas en el contenido:** Investigan los aspectos que afectan a la motivación de una persona para completar una tarea. Entre estos criterios están los requisitos, el entorno de trabajo y la remuneración.
  - ✓ “Jerarquía de las Necesidades” de Maslow.
  - ✓ “Modelo Jerárquico ERC” de Alderfer.
  - ✓ “Necesidades aprendidas” de McClelland.
  - ✓ “Los dos factores” de Herzberg.
- **Las centradas en el proceso:** Se desarrollaron en la década de 1960 y se establecen en el análisis de todos los avances que tienen lugar mientras un individuo trabaja y se pone a trabajar de una u otra manera.

Estas teorías suelen conocerse como "teorías instrumentales" porque demuestran que el comportamiento del sujeto puede utilizarse para explicar la conducta que utiliza para alcanzar sus objetivos.

Las teorías más típicas de este modelo son:

- ✓ “La Teoría del Camino- Meta” de Georgopoulos, Mahoney & Jones.
- ✓ “Metas Profesionales” de Locke.
- ✓ “Teoría VIE” de Vroom.
- ✓ “Teoría de la equidad” de Adams.

## **TEORÍAS CENTRADAS DE CONTENIDO**

### **Jerarquía de necesidades de Maslow**

Maslow define 5 tipos de necesidades:

- **Necesidades fisiológicas:** Las más fundamental que tiene una persona:
  - Movimiento: la necesidad del cuerpo de funcionar.
  - Aire Fresco: Esto significa respirar.
  - Alimentación: Se requiere alimentación sólida y líquida.
  - Evacuación: Retiro de residuos orgánicos.
  - Temperatura Apropiaada: Satisface la necesidad de soluciones frías o calientes.
  - Recuperación: Se refiere a recuperar energía física y mental.
  - Parentesco: La satisfacción de esta necesidad es necesaria para asegurar la supervivencia, considera una necesidad primaria.
  
- **Necesidad de Seguridad:** Son visibles cuando el anterior está parcialmente cubierto. Indican una necesidad de protección que uno desea, pero que no puede proporcionarse fácilmente.
  
- **Necesidades Sociales:** Para satisfacer esta necesidad, el individuo debe relacionarse con otros, encontrar una afiliación y pertenecer a un grupo. Cuando los anteriores se pegan, el resultado es visible.

- **Necesidad de respeto y estima:** Toda persona debe sentirse útil y necesaria no sólo para sí misma, sino también para los demás. Por lo tanto, satisfacer esta necesidad es crucial para el equilibrio emocional de una persona.

- **Necesidad de autodesarrollo del propio potencial (autorrealización):** Se apoya en superar los niveles físicos, mentales y sociales que un individuo necesita para alcanzar su pleno potencial.

Estas necesidades se enumeran en la pirámide de Maslow, también conocida como orden de importancia y trascendencia. Como podemos ver, las necesidades fisiológicas aparecen primero en la base de la pirámide, seguidas por la necesidad de autorrealización de las propias necesidades potenciales en la parte superior.

Según Maslow, las necesidades se satisfacen cuando se cubren las de un nivel inmediatamente inferior.

En consecuencia, el comportamiento de una persona en el trabajo puede estar guiado principalmente en la necesidad de protección y físicas. En consecuencia, una persona que está satisfecha con su sueldo y cumple los requisitos mínimos para el equilibrio laboral intenta satisfacer las necesidades del siguiente nivel.

Entonces el individuo satisface necesidades sociales, es decir, pertenece a la organización. Internamente, busca satisfacer necesidades secundarias de automejora. Se consiguen a través del éxito en el trabajo de las siguientes formas: reconocimiento por parte de los demás, buen desempeño, formación, etc.

Teniendo en cuenta la clasificación de las necesidades principales y secundarias, así como su conexión con los cinco deseos, debemos clasificarlas de la siguiente manera:

### **El "Modelo Jerárquico ERC" de Alderfer**

Clayton Alderfer utilizó la teoría de Maslow para definir tres niveles principales de necesidades:

- Necesidades de Existencia (Necesidades E): Se relacionan con la necesidad humanas básicas, las necesidades fisiológicas y las necesidades de seguridad de Maslow.
- Necesidades de relación (necesidades R): Según Maslow, se trata de necesidades sociales y de reconocimiento y atención. En este caso, se basan en la necesidad de la persona de establecer una amistad.
- Necesidades de crecimiento personal (Necesidades C): Incluye las necesidades de autorrealización de Maslow, o el potencial de autorrealización del individuo para su autodesarrollo.

Este autor no solo creó otra clasificación diferente a la de Maslow, sino que también se fijó en otros niveles de la jerarquía.

Hipótesis de la Regresión de la Frustración: Esta hipótesis plantea que cuando una persona es incapaz de satisfacer su necesidad de orden superior, intentará satisfacer la orden inferior satisfaciendo a la de orden descendente.

### **"Teoría de las necesidades" de McClelland David McClelland**

Defendía la realidad de tres modelos de necesidades según el perfil del individuo y el entorno cultural.

- Necesidades de logro o realización: Se basa en el deseo de un individuo de desarrollar de manera óptima su tarea, con sujetos que buscan situaciones en las que el problema se puede resolver fácilmente y respuestas rápidas para asegurar que la tarea se completa. Trate de establecer metas que sean fáciles de lograr.
- Necesidades de Poder: Basado en el deseo de un individuo de ejercer poder sobre otros. Este perfil de audiencia es para personas que están más preocupadas por mantener su estatus (autoridad, reputación, respeto, etc.) que por el buen desempeño de sus funciones.

- Necesidades de afiliación: Se basan en el deseo de una persona de ser aceptada y amada. Estos sujetos prefieren participar en situaciones cooperativas en lugar de competitivas.

### **La teoría de los "dos factores" de Herzberg Federick**

Herzberg defendía la realidad de 2 factores que apoyan en la motivación laboral.

- Factores de Higienes o Extrínsecos: Estos elementos satisfacen necesidades biológicas fundamentales. Los empleados están insatisfechos porque estos factores no les inspiran a completar sus tareas, aunque puedan ayudar a los sujetos aliviando algunas de sus preocupaciones. Se trata de elementos como el salario, la estructura organizativa, el entorno de trabajo, la seguridad, el puesto de trabajo, etc.
- Factores motivadores o intrínsecos: Ayudan en que alguien realice su trabajo de forma eficaz para que el empresario esté satisfecho con su labor. Podemos encontrar entre ellos logros, responsabilidad, promoción, etc. Estos elementos cumplen los requisitos para la autorización.

### **TEORÍAS CENTRADAS EN PROCESOS**

#### **Las "teorías camino-meta" de Georgopoulos, Mahoney y Jones**

Estos autores comenzaron a desarrollar la primera interpretación de la teoría del instrumento, a la que llamaron "teoría del pase-gol". Según ella, el comportamiento de una persona reconoce sus necesidades, expectativas y limitaciones en las diversas situaciones en las que se encuentra.

También argumentan que el valor que los sujetos otorgan a su desempeño profesional influye tanto en su comportamiento personal como profesional. Las personas son excelentes empleados. Por otro lado, si el objetivo no alcanza el objetivo debido a un desempeño deficiente, el empleado es defectuoso.

Se puede decir que la calidad de la productividad (resultados del trabajo) está determinada por dos factores:

- Formar a la persona para que sean productivos.
- La creencia del sujeto de que tiene necesidades.

#### **a) La Teoría del Propósito de Locke**

Cree que la fuerza de voluntad juega un importante papel motivador para completar la tarea. El esfuerzo de un objeto para realizar una tarea depende de la meta alcanzable. Pensar en las metas y en lo que va lograr. Locke y Latham desarrollaron propuestas formalizando metas e identificaron varios factores motivadores.

Esta teoría requiere:

- Cuanto más difícil sea un objetivo de alcanzar, mayor será el esfuerzo de la persona para lograrlo (dificultad).
- Cuanto más clara sea una meta, mayor será el esfuerzo de la persona. (metas específicas).
- Cuanto mejor la respuesta de la persona a su actividad para conseguir sus objetivos, más éxito tendrán sus esfuerzos (retroalimentación).

Cuanto más participe la persona en la definición de los objetivos, mejor podrá resolver los problemas (participación).

#### **La "Teoría VI" de Víctor Vroom**

Víctor Vroom perfeccionó la llamada teoría de las valencias (V), medias (I) y expectativas. Las acciones de un individuo tienden a lograr diferentes objetivos y todos dependen de su desempeño. El concepto propuesto por Vroom en su teoría se puede definir de la siguiente manera:



- Valencia es el valor que un sujeto atribuye a la ejecución de una establecida tarea como resultado de su esfuerzo. Hay tantos valores como resultados produce la cosa, y pueden ser positivos o negativos según la persona.
- Instrumental: Es la relación entre la actuación de una persona y los resultados deseados. Una mayor actividad individual produce mayores resultados, por lo que cuanto mejor y más motivado esté uno, más instrumentos y resultados tendrá.
- Expectativa: La conexión entre la energía del sujeto y el rendimiento alcanzado. Si esta relación se ve como una probabilidad, entonces un aumento o disminución del esfuerzo del sujeto no debería dar lugar a un cambio igual o contrario en el rendimiento.

En este caso, sólo hay un valor esperado. Así, se puede decir que el trabajo (valor) se evalúa como un mecanismo para lograr metas.

## **PROCESO ADMINISTRATIVO**

Según Fayol (2014), El autor identificó cuatro funciones clave de gestión, considerando que es esencial sistematizar las tareas operativas. Su contribución a la ciencia sigue siendo importante hoy en día. (p.10)

Se denomina proceso de gestión porque las organizaciones sistematizan un grupo de actividades cruciales para lograr los propósitos: primero se establecen, luego determinan los recursos que necesitarán, después coordinan sus actividades y, por último, se alcanzan los objetivos.

Según George Terry (2014), cada uno de estos significa:

- a) Planificación: consiste en fijar metas y procedimientos; definen:
  - Objetivos organizacionales.
  - Las mejores habilidades para conseguir tus objetivos.
  - Plan para alcanzar una finalidad.

- b) Organización: consiste en repartir el trabajo en equipo, estableciendo e identificando las relaciones necesarias y de autoridad, herramientas:
- Diseño de tareas y puestos de trabajo.
  - Asigne a las personas adecuadas para completar las tareas.
  - Estructura organizativa.
  - Métodos y procedimientos utilizados.
- c) Dirigir: Consiste en dirigir los talentos y esfuerzos de otros para lograr resultados, es decir:
- Determinar la dirección de los talentos de las personas.
  - Determinación del estilo de liderazgo adecuado.
  - Guiando a las personas al cambio.
  - Definir tácticas de solución de dificultad y determinar.
- d) Control: Mirando lo planificado y lo logrado, esto significa determinar:
- Actividades a controlar.
  - Medios de control a utilizar.

### **Evolución de la teoría Administrativa**

En el siglo XVIII se produjo una expansión del campo de conocimiento. La necesidad de coordinar los esfuerzos humanos para producir bienes surgió como resultado de la Revolución Industrial, que facilitó la construcción de fábricas. La teoría de la gestión no se popularizó hasta el siglo XX, a pesar de que importantes teóricos de su época dejaron documentos de interés al respecto. El crecimiento de la teoría de la gestión se conoce como el desarrollo del conocimiento en la disciplina de la gestión. Como resultado, comenzó el desarrollo de las ideas y teorías fundamentales que sirvieron de base para las áreas de interés y escuelas de pensamiento significativas que se describen aquí.

### **Contribuyentes del Preclásico:**

Los contribuyentes del Preclásico fueron responsables de sentar las bases para la investigación administrativa posterior en el siglo XIX.

Se les considera pioneros en sus campos porque adoptaron principios de gestión tempranos y se centraron exclusivamente en desarrollar tecnologías específicas para resolver problemas visibles. Los pensadores más importantes de nuestro tiempo:

- **Robert Owen:** Informó a los trabajadores sobre las condiciones, alegando que aumentaría la productividad. Sus conceptos sentaron las bases para el movimiento interpersonal en la administración.
- **Charles Babbage:** Cuando construyó el primer prototipo y la calculadora mecánica, fue aclamado como el padre de las computadoras modernas. Propuso programas para la especialización del trabajo intelectual y la distribución de beneficios.
- **Henry R. Towne:** Enfatiza el concepto de la administración como un campo de estudio independiente y desarrolla aún más sus principios.

### **Escuela clásica**

El clasicismo surgió cuando un grupo de pensadores comenzó a desarrollar principios racionales para mejorar los procesos organizacionales. Los hallazgos de la escuela se basaron en la teoría de Henry Towne. El enfoque tradicional recibe su primera contribución científica en la administración pública.

El enfoque clásico se divide en dos categorías.:

- 1. Administración científica:** Sus contribuciones ayudan a crear una base teórica para la gestión, aumentan la productividad organizacional y los ingresos de los empleados, y enfatizan la responsabilidad del gerente de organizar, dirigir y controlar el trabajo. Sus principales representantes son:

- Frederick Taylor: Al proponer cuatro principios de la administración científica, abogó por comprender la disciplina, desarrollar métodos apropiados para su aplicación, seleccionar y capacitar al personal para llevar a cabo las tareas y aplicar correctamente los métodos. garantizar las responsabilidades de la tarea.
- Los Gilbreth: Frank Gilbreth y su esposa Lillian los usaron para administrar a su familia de 12 hijos, reforzando los métodos de administración científica. Al ver la ineficacia de los trabajadores jóvenes sin experiencia, Frank propuso la investigación de procesos para reducir el movimiento relacionado con el trabajo. Tanto Frank como Lillian crearon un método comercial básico llamado Therblig para seleccionar, encontrar y retener negocios. La disertación de Lillian, "La psicología de la gestión (La psicología de la gestión)", aplicó la psicología al trabajo por primera vez.
- Nery Gantt: Proporciona capacidades gráficas para apoyar la planificación, la programación y el control. recomendar un sistema de incentivos tanto para los empleados que cumplan las normas de rendimiento previstas como para los inspectores cuando los empleados cumplan las normas de rendimiento previstas.

**2. Administración burocrática:** "Un método que enfatiza la necesidad de que las organizaciones actúen racionalmente". Una figura destacada en la expresión de tales suposiciones fue Max Weber, quien creó el concepto de burocracia para criticar las normas predominantes de conciencia de clase y nepotismo.

### **Escuela de Proceso Administrativo**

Especifica las herramientas que los directivos utilizan para coordinar las operaciones de la empresa. Sus principales representantes son los siguientes:

- Henry Fayol: Se desarrollaron 14 principios que se centran en el trabajo de los gestores, separando las tareas relacionadas con la vida industrial o comercial,

y reflejando los deberes de planificación, organización, dirección y regulación dentro de las operaciones administrativas.

- Chester Barnad: Al describir la "teoría de la aceptación de la persona", el autor afirmó que el poder de las autoridades depende de la disposición de los trabajadores a seguir las instrucciones. Aconsejó a los directivos que tuvieran en cuenta las emociones y habilidades de los empleados.

### **Escuela de Comportamiento Humano**

Se centran en los factores humanos en sus propuestas y explican su comportamiento en el trabajo. La consultoría incluye exámenes de ingreso, administración, trabajo en equipo para aumentar la productividad, creación de empleo para aumentar la motivación de los empleados y recompensas por desempeño. Teóricos que dieron ideas a esta escuela:

- Hugo Münsterberg: "Un método que enfatiza la necesidad de que las organizaciones actúen racionalmente". Una figura destacada en la expresión de tales suposiciones fue Max Weber, quien creó el concepto de burocracia para criticar las normas predominantes de conciencia de clase y nepotismo.
- Mary Parker Follet: su trabajo se centró sobre dinámicas de grupo con ideas de distribución de poder, resolución de problemas e integración de sistemas organizacionales dentro. Fue uno de los primeros en darse cuenta de que la organización puede verse desde la perspectiva individual y grupal.
- "Los estudios de Hawthorne": El estudio, dirigido por Elton Mayo y realizado en una fábrica de las afueras de Chicago, descubrió que el comportamiento y las emociones están estrechamente vinculados, que las influencias del grupo tienen un mayor impacto en el comportamiento individual, y que las reglas son las normas, las reglas, las normas y los sentimientos son menos importantes que... o la seguridad del grupo. Las investigaciones de Hawthorne dieron origen al Movimiento de las relaciones humanas, un nuevo movimiento

que buscaba enfatizar la dimensión humana en las organizaciones e incorpora teorías como:

- Abraham Maslow: Presentó su teoría de la motivación, argumentando que las personas necesitan ir más allá de lo básico y enfatizando la necesidad de autorrealización, donde las personas pueden alcanzar su máximo potencial y los líderes facilitan esto a través de la motivación.

Maslow desarrolló una pirámide compuesta por cinco necesidades: fisiológicas, psicológicas, sociales, de valor y de realización de la autonomía.

- Douglas McGregor: Basándome en la naturaleza humana, llegué a dos hipótesis a las que me referiré como teorías X e Y. La primera mostraba una actitud hostil hacia los demás, mientras que la segunda hacía lo contrario. Según McGregor, la Teoría Y guía la práctica general.

### **Enfoque de la administración cuantitativa**

Se basa en el desarrollo de respuestas matemáticas y estadísticas a los retos militares encontrados durante la Segunda Guerra Mundial. Mediante el análisis estadístico, los modelos de optimización y las simulaciones por ordenador, este método ha afectado a la gestión. Al facilitar el diseño de vías críticas y otras técnicas de asignación de recursos, esta metodología simplifica considerablemente la toma de decisiones de gestión para las actividades de planificación y control.

### **Enfoques Contemporáneos**

La formación clásica, cuantitativa y de comportamiento humano están ahora a la vanguardia de los procesos de gestión.

Sin embargo, ofrecen nuevas perspectivas:

- Teoría de sistemas: Se recomienda analizar una organización en términos de un concepto de sistema y considerar este concepto como un conjunto de partes interconectadas e interdependientes que forman un todo. Las organizaciones

son vistas como sistemas abiertos que interactúan con su entorno. Las organizaciones están formadas por diferentes elementos, como individuos, comportamientos, objetivos, motivaciones, valores y poderes.

- Teoría de las contingencias: Destaca la existencia como la edad, el género, el historial de conducción y el kilometraje anual. Esta teoría sugiere que los procesos de gestión que identifican factores situacionales deben tener en cuenta este tipo de factores o “eventos afortunados”.
- Perspectiva Cultural: Necesitamos entender que las organizaciones tienen diferentes culturas y creencias, y comprenderlas puede proporcionar información importante sobre el comportamiento de sus miembros.

### **Escuela de Valores**

Se basan en la idea de que las organizaciones utilicen la ética, la creatividad y la integridad en sus operaciones diarias como medio de lucro. La gestión del valor es una alternativa a la responsabilidad social corporativa. Uno de los pioneros de esta teoría fue Ken Blanchard. Dijo que los valores éticos tienen sus propias características a nivel individual y social, pero cuando los valores éticos están arraigados en la empresa (principalmente en la planificación estratégica), se les da más énfasis en la organización. Asegurar la rentabilidad y la competitividad.

## **5.2.JUSTIFICACION**

### **Justificación teórica**

Este estudio se justifica socialmente ya que pretende mejorar el estado actual de la empresa y de sus empleados, optimizar los procesos organizativos y potenciar la motivación de los empleados, lo que hace posible que la organización alcance sus objetivos.

### **Justificación metodológica**

Esta investigación está justificada metodológicamente, ya que emplea una metodología de investigación científica para alcanzar sus objetivos. Se elabora un instrumento para medir los factores de motivación laboral y el proceso administrativo con el fin de determinar su relación. El dispositivo se valida mediante la evaluación de expertos, y los datos se procesan utilizando un software estadístico como el SPSS para determinar el nivel de fiabilidad.

### **Justificación social**

Este trabajo se fundamenta en los principios que reforman las formas organizacionales de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos para lograr metas. Por tanto, apoya la búsqueda de una adecuada motivación laboral que posibilite el crecimiento sostenible de la organización. Esto también lo justifica la teoría de las expectativas, porque promueve el desarrollo de una motivación óptima en la empresa para producir los resultados esperados.

### **5.3. Problema**

¿Cuál es la relación entre la motivación y la mejora del proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022?

### **5.4. Conceptualización y operacionalización de variables.**

#### **Conceptualización de las variables**

#### **Definición conceptual de la Motivación Laboral**

Chiavenato (2018), Los individuos y su entorno interactúan. Esto sugiere que los individuos tienen un nivel particular de motivación como resultado de su entorno.  
(p.1)



Butterfield (2005) afirmó: "La fuerza que impulsa las acciones y el comportamiento de una persona es su motivación. Es una combinación de procesos mentales, físicos y psicológicos que determinan cuánta fuerza ejercer y en qué dirección dirigir la energía en una determinada situación.". (p. 98)

Orellana (2019), Considera la motivación laboral: cómo responden los empleados a los incentivos atractivos a largo plazo que conducen a un buen rendimiento. (p.1)

### **Definición operacional de la motivación laboral**

La motivación laboral es un proceso en el que los individuos aumentan sus capacidades mientras ejecutan alguna actividad, lo que les lleva a cumplir los objetivos definidos para satisfacer sus propios deseos y expectativas. Las dimensiones de esta variable serán la Motivación Intrínseca, la Motivación Extrínseca y la Motivación de Regulación Externa.

### **Definición conceptual de las dimensiones**

**Motivación intrínseca:** Anima y hace que alguien haga las cosas que le gustan. Por ejemplo, andar en bicicleta por la montaña todas las semanas, disfrutar de la pasión por el ciclismo y la naturaleza. (Peiró, 2021, p. 1)

**Motivación extrínseca:** Se refiere a la motivación cuando una persona se ve impulsada a realizar una tarea o acción por razones que escapan a su control, o, en otras palabras, está influenciada por factores aleatorios o externos. (Rovira, 2017, pág. 1)

**Motivación de regulación externa:** El comportamiento está completamente controlado por fuentes externas, como recompensas y restricciones. Por ejemplo, un preparador físico que pasa mucho tiempo en el gimnasio solo para conseguir un aumento de sueldo tiene una motivación extrínseca. (Weinberg y Gould, 2010, p.10)

### **Definición conceptual del Proceso Administrativo**

López (2019) consiste en un conjunto de procesos (planificación, organización, dirección y control) destinados a alcanzar los objetivos de una empresa u organización de la manera más eficaz posible. (p.1)

Según Robbins y DeCenzo (2009), a principios del siglo XX Henri Fayol describió las tareas de un administrador, también conocido como el proceso administrativo, que constaba de las funciones básicas: Planear, organizar, dirigir. y controlar. Los gerentes deben poder realizar estas cuatro funciones porque están interrelacionadas y son interdependientes. (p.7)

Münch (2010), Muestra que la gobernanza se desarrolla en etapas sucesivas. Planificación, Organización, Operaciones y Gestión. También llamado proceso administrativo. (p.27)

### **Definición operacional del proceso administrativo**

Un proceso administrativo es un conjunto de operaciones destinadas a ayudar a una empresa u organización a alcanzar sus objetivos de manera más eficaz. Las dimensiones de esta variable incluirán la planificación, la organización, la dirección y el control.

### **Definición conceptual de las dimensiones**

**Planeación:** Es una función que le permite planificar previamente la acción para cambiar los eventos esperados. En otras palabras, es un proceso que permite definir la tarea con anticipación y requiere orientación a metas y visualización de alternativas. (Gestiopolis.2022)

Según Rojas y Medina (2011), Es una etapa del proceso en la que se establecen las estrategias, se determinan las estrategias y se seleccionan las opciones y los cursos de acción con base en los objetivos generales, financieros, sociales y políticos. También

se deben considerar los recursos disponibles actuales y futuros para desarrollar un plan viable para el futuro. (p.14)

**Organización:** consiste en reglas, estructuras, comportamientos y conductas que todos los miembros de la empresa deben cumplir. La principal tarea de la organización es organizar y coordinar todos los recursos disponibles, ya sean financieros, materiales o humanos. Representan un modelo de relaciones paralelas que persiguen objetivos mutuamente compartidos bajo la dirección de los líderes. (Argüello, Llurniguarano, Gavilánez y Torres, 2020, p. 23)

**Dirección:** La tarea general de administrar una empresa es integrar entre sí las diferentes partes y elementos de la empresa e integrar la empresa en su entorno. (Menguzzato y Renau, 1991, p. 33)

**Control:** Es la etapa final del proceso de administrativo y evalúa la eficacia de la planificación, organización, integración y dirección. Los autores del tema argumentan que el control es una parte clave de la gestión, porque a pesar del plan operativo de la empresa, la estructura organizativa adecuada y la gestión eficaz, los gerentes no tienen control sobre lo que realmente sucede en la empresa. La verdadera salud del negocio no se puede determinar sin un mecanismo para monitorear e informar si las acciones tomadas están logrando los objetivos previstos. (Luna, 2014, p. 117)

### **Operacionalización de las variables**

**Variable 1:** Motivación laboral

**Variables 2:** Proceso Administrativo.

## **5.5.HIPOTESIS**

### **HISPOTESIS ALTERNATIVA**

**H1:** La motivación laboral se relación significativamente con la mejora del proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.

### **HISPOTESIS NULA**

**H0:** La motivación laboral no se relación significativamente con la mejora del proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.

## **5.6. OBJETIVOS**

### **Objetivo General:**

Determinar cuál es la relación entre la motivación laboral y la mejora del proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.

### **Objetivo Específicos:**

- 1) Establecer la motivación laboral en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.
- 2) Analizar la mejora de proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.
- 3) Identificar la relación entre la motivación intrínseca y el proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.
- 4) Precisar la relación entre la motivación extrínseca y el proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.
- 5) Analizar la relación entre la motivación de regulación externa y el proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.

## 6. METODOLOGIA

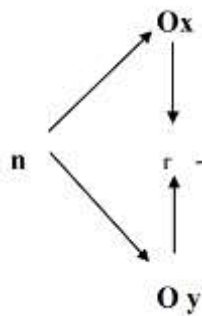
### 6.1. Tipo y diseño de investigación:

#### Tipo de investigación:

Fue no experimental, básico y cuantitativo, en consonancia con el tema y los objetivos planteados, ya que se vio y describió la ubicación de las variables sin alterarlas.

#### Diseño de la Investigación

El diseño del estudio fue descriptivo y transversal, lo que significa que se investigó el fenómeno en su estado natural; y transversal porque los datos se recogieron en un momento preciso sin cambiar las condiciones actuales.



#### DONDE:

n = Muestra

Ox = Variable 1 (Motivación Laboral)

Oy = Variable 2 (Proceso Administrativo)

r = Relación entre las dos variables

### 6.2. Población – Muestra

#### Población:

Está conformada por 15 colaboradores de la empresa Electro Service Medical SAC.

#### Muestra:

Se asignó como muestra a todos los colaboradores de estudio que son 15 empleados de Electro Service Medical SAC.

### **6.3. Técnicas e instrumentos de investigación**

#### **Técnicas:**

La técnica que se uso fue la encuesta, cuyo diseño permaneció para recopilar información sobre las partes del estudio.

#### **Instrumentos:**

Se utilizaron como instrumentos cuestionarios, los cuales fueron debidamente estructurados y las preguntas recogieron información sobre las variables del estudio. Se uso el "juicio de expertos" para confirmar esto; y se utilizó el alfa de Cronbach para asegurar la confiabilidad.

### **6.4. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION**

Los datos alcanzados se elaboraron con el programa informático SPSS versión 23.

Los resultados del proceso se tabularon, evaluaron y presentaron mediante cifras y gráficos estadísticos pertinentes creados con Microsoft Excel. Gracias a estos gráficos y tablas pudimos sacar conclusiones y hacer las recomendaciones oportunas. Se realizó un análisis estadístico de Chi-cuadrado para evaluar si las variables estaban o no conectadas, y se utilizó el análisis estadístico Tau b de Kendal para determinar la relación entre las variables.

## 7. RESULTADOS

### 7.1. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS

**Tabla 1**

**Establecer la motivación laboral, en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.**

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	4	26.7	26.7
NIVEL MEDIO	9	60.0	86.7
NIVEL ALTO	2	13.3	100.0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>	

#### INTERPRETACIÓN

Según la tabla 1, el 60 % de los empleados encuestados de la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022, opinaron que la motivación laboral es de nivel medio; el 26.7% opinaron que tiene nivel alto; y el 13.3% opinaron que tiene un nivel bajo.

**Tabla 2**

**Establecimiento de la dimensión de la motivación intrínseca, en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.**

NIVELES	Encuestados	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	2	13.3	13.3
NIVEL MEDIO	4	26.7	40.0
NIVEL ALTO	9	60.0	100.0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>	

#### INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la tabla 2, el 26.7% de los empleados encuestados de la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022, opinaron que la motivación intrínseca es de nivel medio; el 60% opinaron que es de nivel alto; y el 13.3% opinaron que es de nivel bajo.

**Tabla 3**

**Descripción de la dimensión de la motivación extrínseca, en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.**

<b>NIVELES</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>NIVEL MALO</b>	5	33.3	33.3
<b>NIVEL REGULAR</b>	7	46.7	80.0
<b>NIVEL BUENO</b>	3	20.0	100.0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>	

### **INTERPRETACIÓN**

Según la tabla 3, el 46.7% de los empleados encuestados de la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022, opinaron que la motivación extrínseca es de nivel regular; el 20% opinaron que es de nivel bueno; y el 33.3% opinaron que es de nivel malo.

**Tabla 4**

**Detalle de la dimensión de la motivación de regulación externa, en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.**

<b>NIVELES</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>NIVEL BAJO</b>	4	26.7	26.7
<b>NIVEL MEDIO</b>	2	13.3	40.0
<b>NIVEL ALTO</b>	9	60.0	100.0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>	

### **INTERPRETACION**

De acuerdo a la tabla, el 13.3% de los empleados encuestados de la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022, opinaron que la motivación de regulación externa es de nivel medio; el 60% opinaron que es de nivel alto; y el 26.7% opinaron que es de nivel bajo.



**Tabla 5**

**Análisis del proceso administrativo, en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.**

<b>NIVELES</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>NIVEL MALO</b>	7	46.7	46.7
<b>NIVEL REGULAR</b>	4	26.7	73.3
<b>NIVEL BUENO</b>	4	26.7	100.0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>	

### **INTERPRETACION**

Según la tabla 5, el 46.7% de los empleados encuestados de la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022, opinaron que el proceso administrativo es de nivel malo; el 26.7% manifestaron que es de nivel regular; y el 26.7% describieron que es bueno.

**Tabla 6**

**Descripción de la dimensión planeación, en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.**

<b>NIVELES</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>NIVEL MALO</b>	2	13.3	13.3
<b>NIVEL REGULAR</b>	5	33.3	46.7
<b>NIVEL BUENO</b>	8	53.3	100.0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>	

### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la tabla6, el 53.3% de los empleados encuestados de la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022, opinaron que la planeación es de nivel bueno; el 33.3% opinaron que el nivel es regular; y el 13.3% manifestaron que el nivel es malo.

**Tabla 7**

**Descripción de la dimensión organización, en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.**

<b>NIVELES</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>NIVEL MALO</b>	2	13.3	13.3
<b>NIVEL REGULAR</b>	13	86.7	100.00
<b>NIVEL BUENO</b>	0	0	
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>	

### **INTERPRETACIÓN**

Según la tabla 7, el 86.7% de los empleados encuestados de la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022, opinaron que la planeación es de nivel regular; el 13.3% opinaron que el nivel es malo; y el 0 % manifestaron que el nivel es bueno

**Tabla 8**

**Descripción de la dirección, en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.**

<b>NIVELES</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>NIVEL BAJO</b>	1	6.7	6.7
<b>NIVEL MEDIO</b>	7	46.7	53.3
<b>NIVEL ALTO</b>	7	46.7	100.0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>	

### **INTERPRETACIÓN**

Según la tabla 8, el 46.7% de los empleados encuestados de la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022, opinaron que la dirección es de nivel medio; el 46.7% manifestaron que es de nivel alto; y el 6.7% indicaron que es de nivel bajo.

## 7.2. CONTRATACION DE HIPOTESIS

**Tabla 9**

**Determinación de la relación entre la motivación laboral y la mejora del proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.**

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,548 <sup>a</sup>	4	.021
Razón de verosimilitud	12.723	4	.013
Asociación lineal por lineal	7.363	1	.007
N de casos válidos	15		

a. 9 casillas (100%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,53.

### **Interpretación:**

De acuerdo con la tabla 9, el nivel de significación es menor al 0.05 ( $0.021 < 0.05$ ); lo que quiere decir: Se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, la motivación laboral se relaciona significativamente con el proceso administrativo, en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022.

**Tabla 10**

**Correlación de las variables Motivación Laboral y Proceso Administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.**

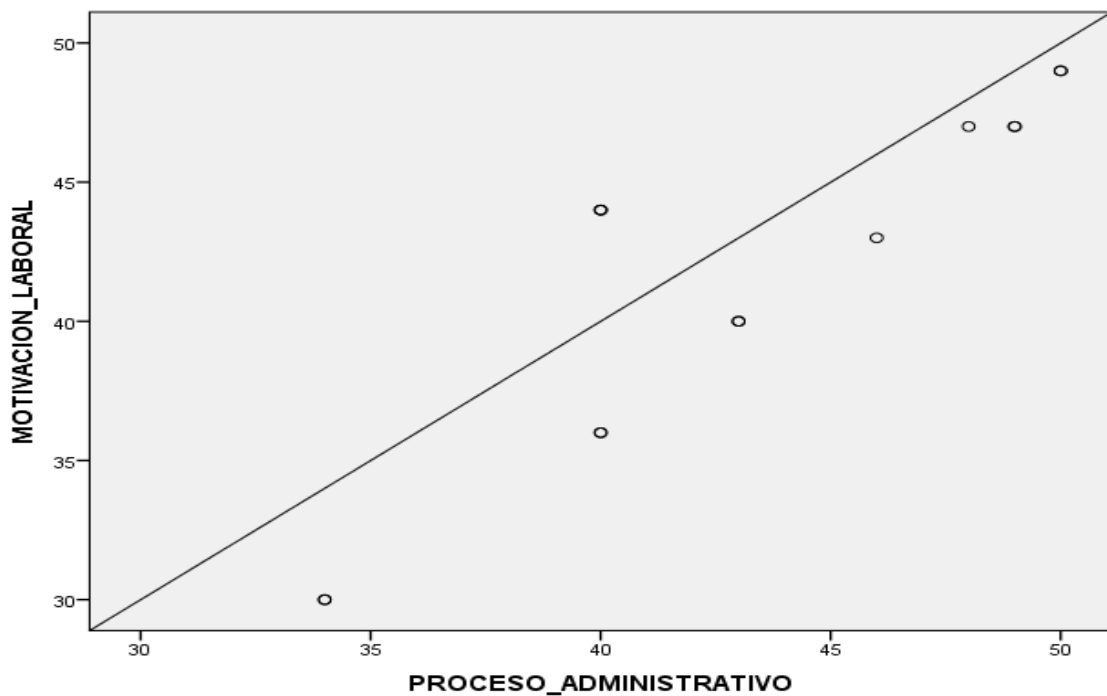
		<b>Correlaciones</b>		
<b>ESTADISTICO</b>			<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>	<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>
Tau_b de Kendall	<b>MOTIVACION LABORAL</b>	Coficiente de correlación	1.000	0,688
		Sig. (bilateral)		0.005
		N	15	15
	<b>PROCESO ADMINISTRATIVO</b>	Coficiente de correlación	,688	1.000
		Sig. (bilateral)	.005	
		<b>N</b>	<b>15</b>	<b>15</b>

**Interpretación:**

Según la tabla 10, el coeficiente de correlación es 0,688, es decir que entre las variables motivación laboral y el proceso administrativo la correlación es positiva moderada. Así mismo, el nivel de significación es menor al 0.05 ( $,005 < 0.05$ ); lo que significa que la motivación laboral si se relaciona con el proceso administrativo, en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022.

**Figura 1**

**Diagrama de dispersión de las variables Motivación Laboral y el Proceso Administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.**



**Interpretación:**

De acuerdo con el diagrama de dispersión, las variables motivación laboral y el proceso administrativo, tiene una correlación positiva moderada; es decir ambas se mueven en el mismo sentido o dirección.

**Tabla 11**

**Establecimiento de la relación entre la motivación intrínseca y el proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022.**

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	47,400 <sup>a</sup>	24	0.003
Razón de verosimilitud	39.009	24	.027
Asociación lineal por lineal	10.389	1	.001
N de casos válidos	15		

a. 35 casillas (100%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,13.

**Interpretación:**

De acuerdo con la tabla 11, el nivel de significación es menor al 0.05 ( $0.003 < 0.05$ ); lo que significa que la dimensión motivación intrínseca si se relaciona significativamente con el proceso administrativo, en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022.

**Tabla 12**

**Correlación entre la motivación intrínseca con el proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022.**

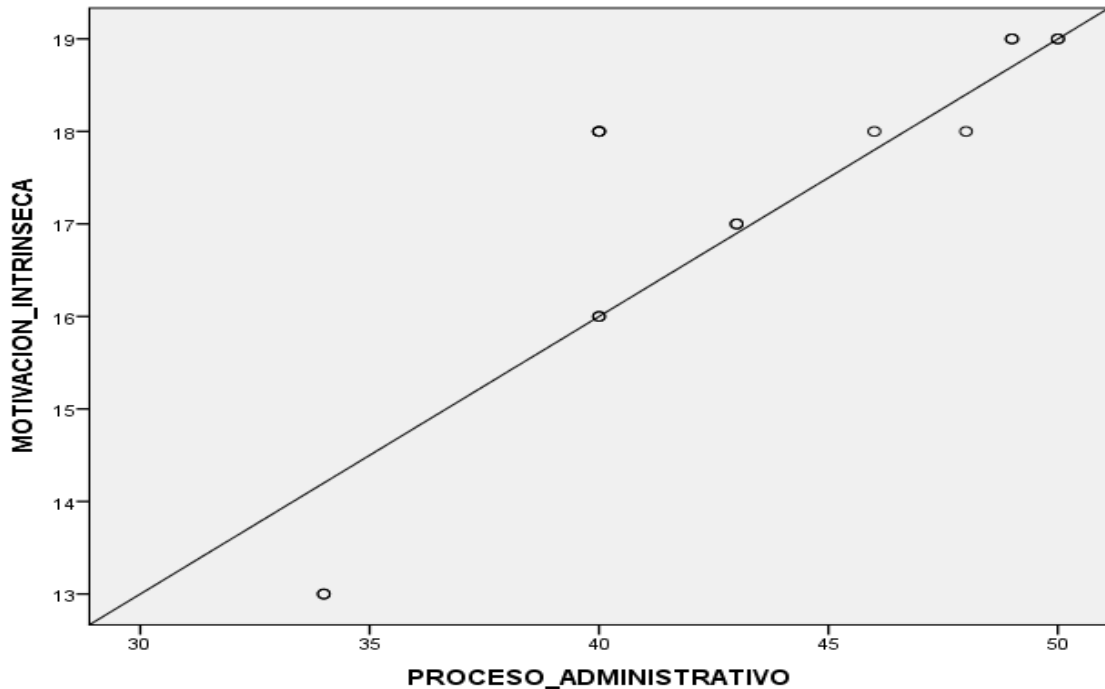
<b>Correlaciones</b>				
<b>ESTADISTICO</b>			<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	<b>EQUIDAD</b>
Tau_b de Kendall	PROCESO ADMINISTRATIVO	Coficiente de correlación	1.000	,769
		Sig. (bilateral)		,000
	MOTIVACION INRINSECA	N	15	15
		Coficiente de correlación	,769	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	
		<b>N</b>	<b>15</b>	<b>15</b>

### INTEPRETACIÓN:

De acuerdo con la tabla 12, el coeficiente de correlación es ,769, es decir que entre la dimensión motivación extrínseca y el proceso administrativo la correlación es positiva moderada. Así mismo, el nivel de significación es menor al 0.05 ( $,769 < 0.05$ ); lo que significa que la dimensión motivación extrínseca si se relaciona con el proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022.

**Figura 2**

**Diagrama de dispersión de la dimensión motivación intrínseca en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.**



### Interpretación:

De acuerdo con el diagrama de dispersión, la dimensión motivación intrínseca y el proceso administrativo, tiene una correlación positiva moderada; es decir ambas se mueven en el mismo sentido o dirección.

**Tabla 13**

**Precisión de la relación entre la motivación extrínseca y el proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022.**

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	<b>Valor</b>	<b>df</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	62,400 <sup>a</sup>	30	.000
Razón de verosimilitud	43.508	30	.053
Asociación lineal por lineal	11.731	1	.001
<b>N de casos válidos</b>	<b>15</b>		

a. 42 casillas (100%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

### **INTERPRETACION:**

De acuerdo con la tabla 13, el nivel de significación es menor al 0.05 ( $.000 < 0.05$ ); lo que quiere decir que la motivación extrínseca si se relaciona significativamente con el proceso administrativo, en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022.

**Tabla 14**

**Correlación entre la motivación extrínseca con el proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022.**

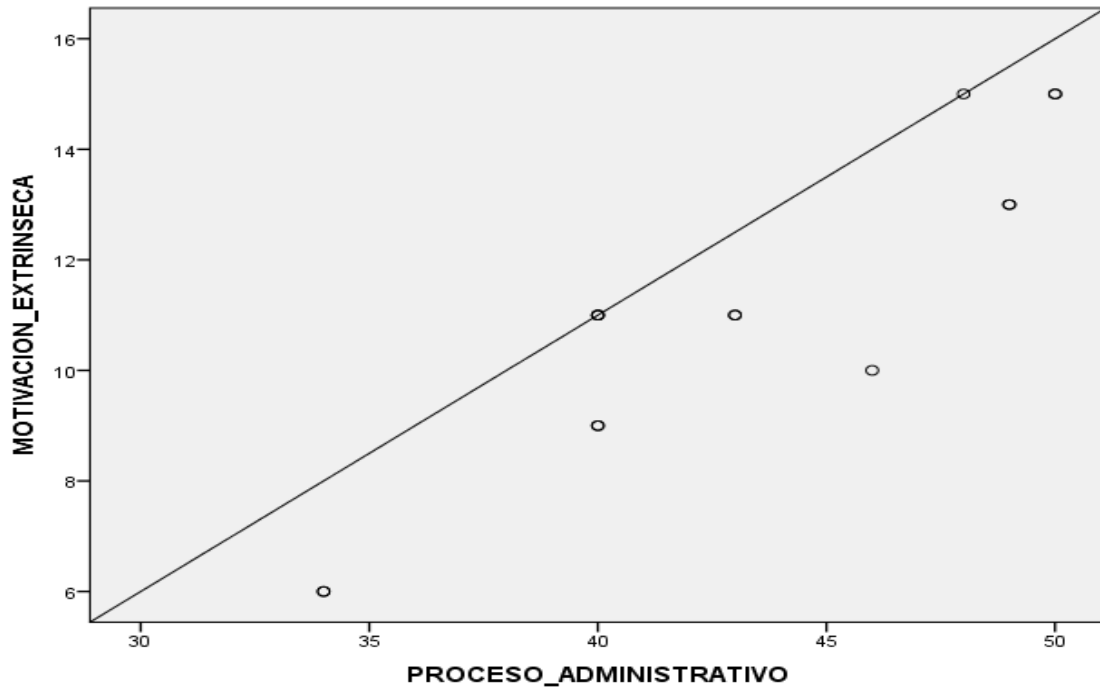
		<b>Correlaciones</b>		
<b>ESTADISTICO</b>			<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	<b>EQUIDAD</b>
Tau_b de Kendall	PROCESO ADMINISTRATIVO	Coefficiente de correlación	1.000	,767
		Sig. (bilateral)		,000
	MOTIVACION EXRINSECA	N	15	15
		Coefficiente de correlación	,767	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	
		<b>N</b>	<b>15</b>	<b>15</b>

### INTEPRETACIÓN:

De acuerdo con la tabla 14, el coeficiente de correlación es 0,767; es decir que entre la dimensión motivación extrínseca y el proceso administrativo la correlación es positiva moderada. Así mismo, el nivel de significación es menor al 0.05 ( $,000 < 0.05$ ); lo que significa que la dimensión motivación extrínseca si se relaciona con el proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022.

**Figura 3**

**Diagrama de dispersión de la dimensión motivación extrínseca en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.**



### Interpretación:

De acuerdo con el diagrama de dispersión, la dimensión motivación extrínseca y el proceso administrativo, tiene una correlación positiva moderada; es decir ambas se mueven en el mismo sentido o dirección.



**Tabla 15**

**Análisis de la relación entre la motivación de regulación externa y el proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022.**

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	<b>Valor</b>	<b>df</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	15,548 <sup>a</sup>	4	.021
Razón de verosimilitud	12.723	4	.013
Asociación lineal por lineal	4.276	1	.039
<b>N de casos válidos</b>	<b>15</b>		

a. 9 casillas (100%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,53.

### **INTERPRETACION:**

De acuerdo con la tabla 15, el nivel de significación es menor al 0.05 ( $.021 < 0.05$ ); lo que quiere decir que la dimensión motivación de regulación externa si se relaciona significativamente con el proceso administrativo, en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022.

**Tabla 16**

**Correlación entre la motivación de regulación externa con el proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022.**

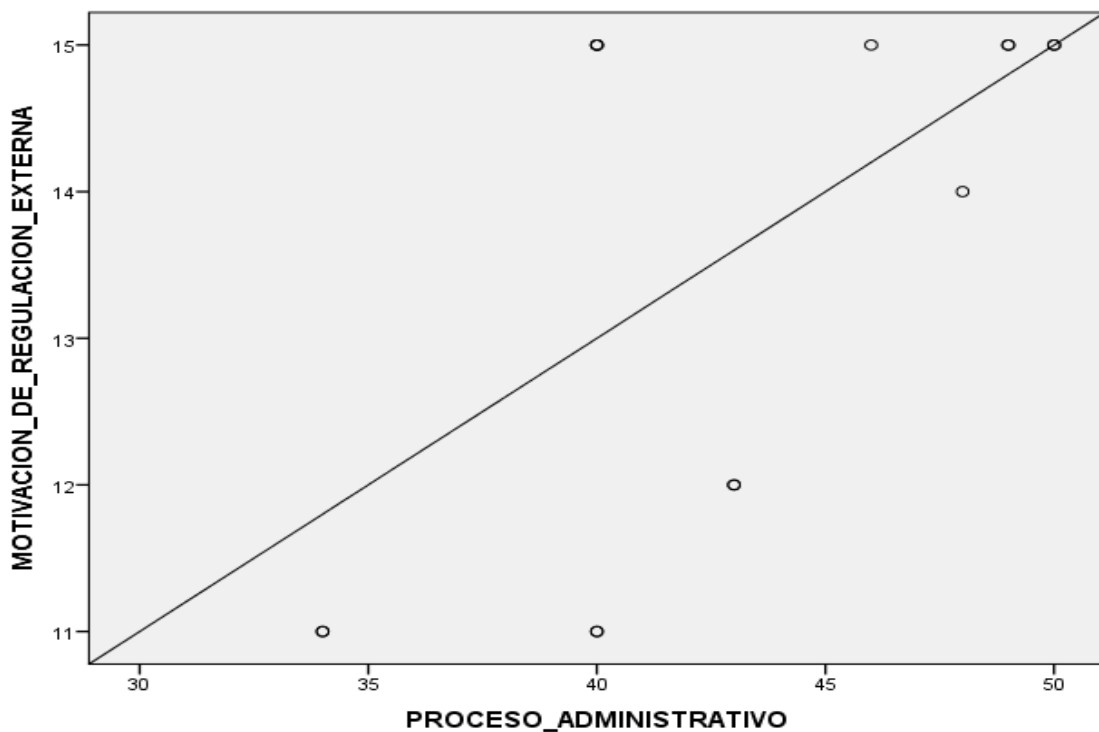
		<b>Correlaciones</b>		
<b>ESTADISTICO</b>			<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	<b>EQUIDAD</b>
Tau_b de Kendall	PROCESO ADMINISTRATIVO	Coefficiente de correlación	1.000	,559
		Sig. (bilateral)		,020
	N	15	15	
	MOTIVACION EXRINSECA	Coefficiente de correlación	,559	1.000
		Sig. (bilateral)	,020	
<b>N</b>			<b>15</b>	<b>15</b>

### INTEPRETACIÓN:

De acuerdo con la tabla 16, el coeficiente de correlación es 0,559; es decir que entre la dimensión motivación de regulación externa y el proceso administrativo la correlación positiva débil. Así mismo, el nivel de significación es menor al 0.05 ( $.020 < 0.05$ ); lo que significa que la dimensión motivación extrínseca si se relaciona con el proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022.

**Figura 4:**

**Diagrama de dispersión de la dimensión motivación de regulación externa en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.**



### Interpretación:

De acuerdo con el diagrama de dispersión, la dimensión motivación de regulación externa y el proceso administrativo, tiene una correlación positiva débil; es decir ambas se mueven en el mismo sentido o dirección.

### 7.3.CARACTERIZACION DE LA MUESTRA: MOTIVACION LABORAL

				MOTIVACION LABORAL											
				NIVEL BAJO			MIVEL MEDIO			NIVEL ALTO			Total		
				Recuento	% del N de fila	% del N de columna	Recuento	% del N de fila	% del N de columna	Recuento	% del N de fila	% del N de columna	Recuento	% del N de fila	% del N de columna
SEXO	MASCULINO	ESTADO_CIVIL	SOLTERO	4	57.1%	100.0%	1	14.3%	50.0%	2	28.6%	100.0%	7	100.0%	87.5%
			CASADO	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%
			DIVORCIADO	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%
			CONVIVIENTE	0	0.0%	0.0%	1	100.0%	50.0%	0	0.0%	0.0%	1	100.0%	12.5%
			VIUDO	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%
	FEMENINO	ESTADO_CIVIL	SOLTERO	0	0.0%	0.0%	7	100.0%	100.0%	0	0.0%	0.0%	7	100.0%	100.0%
			CASADO	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%
			DIVORCIADO	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%
			CONVIVIENTE	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%
			VIUDO	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%
	Total	ESTADO_CIVIL	SOLTERO	4	28.6%	100.0%	8	57.1%	88.9%	2	14.3%	100.0%	14	100.0%	93.3%
			CASADO	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%
			DIVORCIADO	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%
			CONVIVIENTE	0	0.0%	0.0%	1	100.0%	11.1%	0	0.0%	0.0%	1	100.0%	6.7%
			VIUDO	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%

## **INTERPRETACION DE LA CARACTERIZACION DE LA MUESTRA- VARIABLE MOTIVACION LABORAL**

El 57.1 % de colaboradores varones solteros opinaron que la motivación laboral en la empresa Electro Servicio Medical SAC tiene un nivel bajo; el 100% opinaron que tiene un nivel medio. Así mismo, el 100 % de mujeres solteras, opinaron que la motivación laboral tiene un nivel medio. Por lo tanto, el 57.1 % de solteros y solteras opinaron que el nivel de motivación laboral es medio.

**CARACTERIZACION DE LA MUESTRA: PROCESO ADMINISTRATIVO**

			PROCESO ADMINISTRATIVO												
			NIVEL MALO			NIVEL REGULAR			NIVEL BUENO			Total			
			Recuento	% del N de fila	% del N de columna	Recuento	% del N de fila	% del N de columna	Recuento	% del N de fila	% del N de columna	Recuento	% del N de fila	% del N de columna	
<b>SEXO</b>	<b>MASCULINO</b>	<b>ESTADO_CIVIL</b>	<b>SOLTERO</b>	5	71.4%	100.0%	0	0.0%	0.0%	2	28.6%	100.0%	7	100.0%	87.5%
			<b>CASADO</b>	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%
			<b>DIVORCIADO</b>	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%
			<b>CONVIVIENTE</b>	0	0.0%	0.0%	1	100.0%	100.0%	0	0.0%	0.0%	1	100.0%	12.5%
			<b>VIUDO</b>	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%
			<b>Total</b>	5	62.5%	100.0%	1	12.5%	100.0%	2	25.0%	100.0%	8	100.0%	100.0%
	<b>FEMENINO</b>	<b>ESTADO_CIVIL</b>	<b>SOLTERO</b>	2	28.6%	100.0%	3	42.9%	100.0%	2	28.6%	100.0%	7	100.0%	100.0%
			<b>CASADO</b>	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%
			<b>DIVORCIADO</b>	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%
			<b>CONVIVIENTE</b>	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%
			<b>VIUDO</b>	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%
			<b>Total</b>	2	28.6%	100.0%	3	42.9%	100.0%	2	28.6%	100.0%	7	100.0%	100.0%
	<b>Total</b>	<b>ESTADO_CIVIL</b>	<b>SOLTERO</b>	7	50.0%	100.0%	3	21.4%	75.0%	4	28.6%	100.0%	14	100.0%	93.3%
			<b>CASADO</b>	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%
			<b>DIVORCIADO</b>	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%
<b>CONVIVIENTE</b>			0	0.0%	0.0%	1	100.0%	25.0%	0	0.0%	0.0%	1	100.0%	6.7%	
<b>VIUDO</b>			0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	
<b>Total</b>			7	46.7%	100.0%	4	26.7%	100.0%	4	26.7%	100.0%	15	100.0%	100.0%	

## **INTERPRETACION DE LA CARACTERIZACION DE LA MUESTRA- PROCESO ADMINISTRATIVO**

El 71.4 % de colaboradores varones solteros opinaron que la motivación laboral en la empresa Electro Servicio Medical SAC tiene un nivel malo. Así mismo, el 42.9 % de mujeres solteras, opinaron que proceso administrativo tiene un nivel regular. Por lo tanto, el 50 % de solteros y solteras opinaron que el nivel de motivación laboral es medio.

## 8. ANALISIS Y DISCUSION

### **Análisis y discusión del Objetivo General: Determinar cuál es la relación entre la motivación laboral y la mejora del proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.**

De acuerdo con la tabla 9, el nivel de significación es menor al 0.05 ( $0.021 < 0.05$ ); lo que quiere decir: Se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, la motivación laboral se relaciona significativamente con el proceso administrativo, en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022. Estos resultados concuerdan con las tesis de Guedes (2017), en su tesis, como parte de los resultados, señaló que, si se valida una importancia entre los procesos administrativos y la calidad del servicio, Huamán (2018), argumento que el proceso administrativo tiene un efecto positivo en la gestión del talento humano, porque accede conservar la regulación del policlínico y lograr la meta trazada, Romero (2017), en su tesis argumenta que el proceso administrativo tiene un efecto positivo en la docencia de la Institución Educativa Particular Señor de la Vida; y Villavicencio (2016), Los resultados de su estudio indicaron una fuerte asociación entre el proceso administrativo y la calidad de la atención; su correlación fue relativamente favorable. Así mismo, los resultados concuerdan con los autores Tobbins (2012): La motivación es el deseo de poner una cantidad significativa de esfuerzo y alcanzar la finalidad de la compañía, y depende de lo bien que el esfuerzo pueda abordar las necesidades únicas de cada persona. (p.79). Según mi experiencia profesional se puede afirmar que la empresa Electro Service Medical SAC tiene una relación significativamente con el proceso administrativo, por lo cual se tiene que trabajar más la motivación en su personal.

**Análisis y discusión del objetivo específico 1: Establecer la motivación laboral en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.**

Según la tabla 1, el 60 % de los empleados encuestados de la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022, opinaron que la motivación laboral es de nivel medio; el 26.7% opinaron que tiene nivel alto; y el 13.3% opinaron que tiene un nivel bajo. Estos resultados concuerdan con las tesis. Estos resultados concuerdan con las tesis Como afirma Córdova (2017), los resultados indican una asociación sustancial entre los factores de motivación laboral y el clima laboral. Asimismo, los resultados concuerdan con los autores Butterfield (2005) Afirmó: "La fuerza que impulsa las acciones y el comportamiento de una persona es su motivación. Es una combinación de procesos mentales, físicos y psicológicos que determinan cuánta fuerza ejercer y en qué dirección dirigir la energía en una determinada situación.". (p. 98). Según mi experiencia profesional se puede afirmar que la empresa Electro Service Medical SAC se puede afirmar que la motivación laboral en la empresa Electro Service Medical SAC, Deben alentar a los empleados a mantener, mejorar, desarrollar o cambiar su desempeño o comportamiento al proporcionar incentivos para una mayor implementación.

**Análisis y discusión del objetivo específico 2: Analizar la mejora de proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.**

Según la tabla 5, el 46.7% de los empleados encuestados de la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022, opinaron que el proceso administrativo es de nivel malo; el 26.7% manifestaron que es de nivel regular; y el 26.7% describieron que es bueno. Estos resultados concuerdan con las tesis de Riveros (2018), los resultados de su tesis son los siguientes: El 40% (16) empleados reportó que casi nunca participa en el proceso administrativo del Servicio Administrativo del Poder Judicial Lima Norte, mientras que el 5% (2) que casi siempre tienen algo que ver con el proceso de administrativo. Es razonable concluir que los encuestados desconocen



el complejo proceso administrativo. Así mismo los resultados concuerdan con los autores, López (2019) consiste en un conjunto de procesos (planificación, organización, dirección y control) destinados a alcanzar los objetivos de una empresa u organización de la manera más eficaz posible. Según mi experiencia profesional se puede afirmar que la mejora de proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, se debe implementar efectivamente de sus actividades para así permita alcanzar la meta establecida de manera óptima utilizando los recursos disponibles.

**Análisis y discusión del objetivo específico 3: Identificar la relación entre la motivación intrínseca y el proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.**

De acuerdo con la tabla 11, el nivel de significación es menor al 0.05 ( $0.003 < 0.05$ ); lo que significa que la dimensión motivación intrínseca si se relaciona significativamente con el proceso administrativo, en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022. Estos resultados concuerdan con las tesis de Prettel (2020), los resultados apoyan su tesis de que el control interno y los procesos administrativos están interrelacionados entre los empleados del sector de las inversiones del sector público; el 90,4% de los datos se consideran "muy elevados", y su significación es de 0,000 menos de 0,05, aceptando la hipótesis alternativa. En conclusión, estas dos variables tienen una relación perfecta y positiva. Estos resultados concuerdan con la tesis de Peiró (2021, p. 1) Es aquella que alienta y hace que alguien haga cosas que disfrute. Por ejemplo, andar en bicicleta por la montaña todas las semanas, disfrutar de la pasión por el ciclismo y la naturaleza. Según mi experiencia profesional se puede afirmar que la empresa Electro Service Medical SAC, la motivación intrínseca si se relacionan con el proceso administrativo, ya que es una forma más eficaz para aumentar la productividad de la empresa.

**Análisis y discusión del objetivo específico 4: Precisar la relación entre la motivación extrínseca y el proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.**

De acuerdo con la tabla 13, el nivel de significación es menor al 0.05 ( $.000 < 0.05$ ); lo que quiere decir que la motivación extrínseca si se relaciona significativamente con el proceso administrativo, en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022. Estos resultados concuerdan con las tesis de Godoy (2019), DIGEMID 2019 descubrió en su estudio una clara asociación entre la motivación laboral y la productividad. Así mismo los resultados concuerdan con los autores Rovira, (2017, pág. 1) Se refiere a la motivación cuando una persona se ve impulsada a realizar una tarea o acción por razones que escapan a su control, o, en otras palabras, está influenciada por factores aleatorios o externos. Según mi experiencia profesional se puede afirmar que la empresa Electro Service Medical SAC, la motivación extrínseca si se relacionan con el proceso administrativo, se refiere a algún tipo de incentivo o recompensa para que un individuo realice determinada acción o actividad o muestre mayor interés y esfuerzo.

**Análisis y discusión del objetivo específico 5: Analizar la relación entre la motivación de regulación externa y el proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.**

De acuerdo con la tabla 15, el nivel de significación es menor al 0.05 ( $.021 < 0.05$ ); lo que quiere decir que la dimensión motivación de regulación externa si se relaciona significativamente con el proceso administrativo, en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022. Estos resultados concuerdan con las tesis de Huamani (2017), Su investigación encontró una relación positiva moderada alta entre la motivación laboral y el comportamiento organizacional de los trabajadores de atención médica de emergencia. Ulloa, José Casimiro, 2017. Así mismo los resultados concuerdan con los autores Weinberg y Gould (2010, p.10) El

comportamiento está completamente controlado por fuentes externas, como recompensas y restricciones. Por ejemplo, un preparador físico que pasa mucho tiempo en el gimnasio solo para conseguir un aumento de sueldo tiene una motivación extrínseca. Según mi experiencia profesional se puede afirmar que la empresa Electro Service Medical SAC, la motivación de regulación externa si se relacionan con el proceso administrativo, se trata que la empresa debe motivar a su personal con premios o ya sea con castigos.

## 9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

**PRIMERA:** La motivación laboral se relaciona significativamente en el proceso administrativo, en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022; debido que el nivel de significación es menor al 0.05 ( $0.021 < 0.05$ ); lo que quiere que se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula. Por lo tanto,

**SEGUNDA:** El 86.7 % de los empleados encuestados de la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022, opinaron que la motivación laboral es de un nivel medio y bajo.

**TERCERA:** El 100% de los empleados encuestados de la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022, opinaron que el proceso administrativo no tiene un nivel fijo, ya que se observó que esta entre un nivel malo, regular y bueno

**CUARTA:** La motivación intrínseca se relaciona significativamente en el proceso administrativo, en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022; debido que el nivel de significación es menor al 0.05 ( $0.003 < 0.05$ ).

**QUINTA:** La motivación extrínseca se relaciona significativamente en el proceso administrativo, en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022; debido que el nivel de significación es menor al 0.05 ( $.000 < 0.05$ ).

**SEXTA:** La motivación de regulación externa se relaciona significativamente en el proceso administrativo, en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca, 2022; debido que el nivel de significación es menor al 0.05 ( $.021 < 0.05$ ).

## **RECOMENDACIONES**

**PRIMERA:** Se ofrece un diagnóstico exhaustivo de la motivación laboral en el contexto del proceso administrativo, junto con una evaluación de sus puntos fuertes, defectos, oportunidades y peligros. A partir de ahí, se formulan recomendaciones de mejora. Estimular al personal para que trabaje con eficacia y éxito.

**SEGUNDA:** Es recomendable que tanto la institución como el individuo tengan metas y objetivos que alcanzar en la organización en un plazo determinado. Cada año, las empresas crean objetivos para atender a los clientes internos y externos de los servicios que prestan, y todos los trabajadores deben fijarse metas personales y de equipo que les inspiren a alcanzarlas e incluso a colaborar. en beneficio del bien común

**TERCERA:** Se recomienda al gerente a involucrar a sus empleados en el proceso de realizar actividades de motivación en el lugar de trabajo para una mejor gestión.

**CUARTA:** Se sugiere aplicar el principio de igualdad al otorgar aumentos, promociones asensos.

**QUINTA:** Se recomienda realizar reconocimiento al personal considerando el nivel de desempeño, responsabilidad, asistencia y puntualidad.

**SEXTA:** Se sugiere a la empresa brindar más trabajos interesantes al personal, ya que el trabajador se motiva por el nivel de intensidad de lo que va realizar, siempre en cuando tengan algún incentivo.

## **10. AGRADECIMIENTO.**

Quería expresar mi gratitud, principalmente a Dios, por ser mi motivo de moción y darme la fuerza para terminar y realizar este sueño.

A mis padres, gracias a su amor, trabajo y sacrificio a lo largo de los años, me han permitido llegar hasta aquí y ser quien soy hoy. Son los mejores padres y me siento honrada y privilegiada de ser su hija.

Me gustaría que mi hermano estuviera conmigo durante este proceso, pero sé que siempre estará conmigo y en mis pensamientos por todo el amor que me expresó cuando estuvo en mi vida. A mi sobrino Diego Moisés, a quien vengo protegiendo desde hace algún tiempo, darle lo mejor y cumplir la promesa de mi hermano.

Por último, quiero expresar mi más profundo agradecimiento al principal colaborador de este proceso, el Dr. Jorge Luján Torres, cuya orientación, conocimientos e instrucción hicieron posible el desarrollo de este trabajo.

## 11. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Aguirre, A. (2018) *Motivación laboral y desempeño docente en una Institución Educativa Secundaria Menores - Punchao - 2018*; Tesis para optar el Grado Academico Maestro en Administracion. Lima, Peru: Universidad Cesar Vallejo  
URL:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32598/aguirre\\_n\\_a.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32598/aguirre_n_a.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Agurto, E. (2017) *"Motivación Laboral y satisfacción laboral en adolescentes que participan en un programa de trabajo juvenil en una empresa de consumo del Callao"*; Tesis de Licenciatura Profesional en Psicología. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo  
URL:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3161/Agurto\\_AEV.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3161/Agurto_AEV.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

A. Arguello, M. Llurniguano, C. Gavilánez y L. Torres (2020). *Elementos básicos de administración de empresas, 1ª edición 2020*:

<https://books.google.com.pe/books?id=zLgoEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=organizacion+definicion+segun+autores&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiumeDc7Lz5AhW0rJUCHbkCDG0Q6AF6BAgEEAI#v=onepage&q&f=false>

Blandez, M. (2014). *Proceso Administrativo*. Editorial

[:https://books.google.com.pe/books?id=TYHDCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=PROCESO+ADMINISTRATIVO&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=PROCESO%20ADMINISTRATIVO&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=TYHDCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=PROCESO+ADMINISTRATIVO&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=PROCESO%20ADMINISTRATIVO&f=false)

- Butterfield. (2005). *Motivación en las organizaciones*. Recuperado el 2017, de [www.theodoinstitute.org](http://www.theodoinstitute.org)
- Cabrera, D. (2017) *El clima laboral y la motivación laboral en el Hospital Regional de Maynas durante el año 2017*; Tesis para el Grado Académico of Maestro in Gestión de las Servicios de Salud. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo. URL: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38133/cabrera\\_j\\_d.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38133/cabrera_j_d.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Córdova, E. (2017) "*Motivación laboral y clima laboral en enfermeras de un hospital público administrado por Essalud en Lima, año 2017*"; Thesis for the Professional Licenciado in Psychology title. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo. URL: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3234>
- Díaz, A. (2018) *La motivación laboral y su influencia en el desempeño de los gerentes de servicio del Banco de la Nación en Trujillo. 2018*; Tesis para optar al Título Profesional de Licenciada en Administración. Trujillo, Perú: Universidad Cesar Vallejo URL: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23933/diaz\\_ra.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23933/diaz_ra.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Editorial Grudemi (2018). *Motivación laboral*. Recuperado de *Enciclopedia Económica* ( <https://enciclopediaeconomica.com/motivacion-laboral/> ). Última actualización: septiembre 2021.
- Flores, C. (2020). *El principio de debido proceso y su aplicación en los procesos administrativos de la ODECMA – San Martín año 2016 – 2018*; Tesis para obtener el Título Profesional de Abogado . Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61812>
- Gestiopolis Aportes. (2022, marzo 7). *Planeación – Definición, características, importancia y tipos*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/planeacion/>



- Godoy, J. (2019). *Motivación laboral y productividad de un químico farmacéutico en la Dirección General de Medicamentos, Ingesta y Drogas, San Miguel - 2019*. Tesis para optar por el título de Magíster en Gestión de Servicios de Salud. Universidad César Vallejo URL: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38687/Godoy\\_RA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38687/Godoy_RA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gonzales, M. (2006), Habilidades directivas. Extraído de: <https://books.google.com.pe/books?id=m2O0lf1Hp8oC&pg=PA82&dq=motivacion+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjN5L6mibr5AhU2upUCHY9UCy0QuwV6BAGGEAc#v=onepage&q=motivacion%20laboral&f=false>
- Guedes, E. (2017). *El Proceso Administrativo y la Calidad de los Servicios de la Empresa de Transportes Turísticos Barranca - Barranca 2017*; Tesis para optar por el Título Profesional de Licenciado en Administración La Universidad de San Pedro está ubicada en Barranca, Perú. URL: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/13542?show=full>
- Huamán, G. (2018). *Desarrollo de procesos administrativos y gestión del talento humano lima policlínico del agustino dafisalud 2017*; Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Administración. Lima, Peru: de la Universidad de San Pedro: USANPEDRO/7232 recuperado de <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/7232>

- Huamani, I. (2017) *Motivación laboral y comportamiento organizacional de los empleados de emergencias hospitalarias José Casimiro Ulloa, 2017*; Tesis para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de Salud La Universidad César Vallejo se encuentra en Lima, Perú. URL: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10003/Huamani\\_LLI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10003/Huamani_LLI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Iborra.M, Dasi, A., Dolz, C. y Ferrer, C. (2014). *Fundamentos de dirección de empresas (Conceptos y habilidades directivas)*. 2ªEdicion 2014: [https://books.google.com.pe/books?id=X9v7CAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=definici%C3%B3n+de+direccion+segun+autores&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiUt8W53r\\_5AhX5kZUCHS3UBk04FBDoAXoECAgQAq#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=X9v7CAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=definici%C3%B3n+de+direccion+segun+autores&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiUt8W53r_5AhX5kZUCHS3UBk04FBDoAXoECAgQAq#v=onepage&q&f=false)
- Lopez, J. (2019), *Proceso Administrativo*. Economipedia.com, April 01,2019. <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>
- Levano, L. (2017). *Gestión de Enfermería y evaluación de los procesos administrativos. Clínica El Golf. Lima, Perú 2017*; Tesis para optar el Grado de Maestro en Ciencias de la Salud. Universidad San Pedro, Chimbote, Perú. Obtenido de <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/6461>
- Luna, G. (2014). *Proceso Administrativo*. 1ª Edición Ebook, México 2014: [https://books.google.com.co/books?id=b8\\_hBAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.co/books?id=b8_hBAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false)

- Martinez, R. (2017). *Proceso administrativo y liderazgo en facturación hospitalaria de la Clínica Tezza en Santiago de Surco - Lima 2017*; Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración . Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16924?locale-attribute=es>
- Maza, N. (2020) *Motivación Laboral Docente en Dos Instituciones Educativas de los Distritos de S.M.P. y Callao, 2020*; Tesis para optar por el Grado Académico de Maestría en Administración Educativa. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo URL: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50583/Maza\\_MN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50583/Maza_MN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Münch, L. (2010). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson. <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n.-Gesti%C3%B3n-organizacional-enfoques-y-proceso-administrativo-1ed-Lourdes-M%C3%BCnch.pdf>
- Narrea, V. (2020), *Motivación laboral y factores relacionados: Una Revisión Sistemática, 2020*; Tesis para la Licenciatura Profesional en Psicología. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo URL: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56872/Narrea\\_HVM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56872/Narrea_HVM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ontiveros, S. y Vargas, C. (2021). *Proceso administrativo y gestión de la calidad en una organización de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa - 2021*; Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración. La Universidad Cesar Vallejo está ubicada en Lima, Perú. Mango: 20.500.12692/91149, recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/91149>

- Orellana, P. (2019). *Motivación laboral*. Economipedia.com, <https://economipedia.com/definiciones/motivacion-laboral.html>
- Pacheres, C. (2018) "*Motivación laboral y clima organizacional entre los empleados de una entidad bancaria y financiera ubicada en la ciudad de Chiclayo - 2018*"; Thesis for the Academic Master's Degree in Business Administration. Lima, Peru: Universidad Cesar Vallejo URL: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32545/pacherres\\_ac.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32545/pacherres_ac.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Peiró, R. (2021). *Motivación intrínseca*. Economipedia.com <https://economipedia.com/definiciones/motivacion-intrinseca.html>
- Poves, K. (2021). *Propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes, distrito de Raimondi, 2021*; Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración . Universidad Católica los Angeles Chimbote, Pucallpa, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25100>
- Prettel, K. (2020). *Control interno y proceso administrativo de la inversión pública en una Fuerza Armada, Lima 2022*; Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración . Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92203>
- Ramirez, J.(2019) *Motivación laboral y productividad del profesional químico farmacéutico en la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas, San Miguel – 2019*; Tesis para optar Grado Académico de Maestría de Gestión de Servicios de Salud. Universidad Cesar vallejo, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38687>

- Reyes, M. (2020) *Actividades Recreativas y motivación laboral de los docentes de la Unidad Educativa de Santa Elena- Ecuador, 2019*; Tesis para optar el Grado Académico en Maestría Administración de la Educación. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo URL: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51766/Reyes\\_MV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51766/Reyes_MV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Riveros, J. (2020). “*Proceso administrativo y servicios administrativos del Poder Judicial de Lima Norte, 2018*”; Tesis para alcanzar el título profesional de Licenciado en Administración. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo. Manejar: 20.500.12692/24978, recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24978>
- Robbins, S. y DeCenzo, D. (2009). *Fundamentos de administración. (6ª ed.)*. México: Pearson. [https://datospdf.com/download/robbins-decenzo-con-la-colaboracion-de-henry-moon-sexta-edicion-5abd9403b7d7bc02428379e9\\_pdf](https://datospdf.com/download/robbins-decenzo-con-la-colaboracion-de-henry-moon-sexta-edicion-5abd9403b7d7bc02428379e9_pdf)
- Rojas, M. y Medina, L. (2011). *Planeaciones estratégicas*. Ediciones de la U [https://books.google.com.pe/books?id=KyejDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=planeacion&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=planeacion&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=KyejDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=planeacion&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=planeacion&f=false)
- Rovira, I. (2017). *Motivación extrínseca: definición, características y efectos* <https://psicologiaymente.com/psicologia/motivacion-extrinseca> [Isabel Rovira Salvador](#)
- Sorio, M. y Pastor, C. (2018) *Motivación laboral y desempeño laboral en docentes de una institución educativa pública, Pativilca, 2021*; Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología . Universidad Cesar vallejo, Lima, Perú. Obtenido de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85070/Pastor\\_VCR-Soria\\_FME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85070/Pastor_VCR-Soria_FME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tarazona, E. (2017). *Gestión de recursos humanos y motivación laboral en los colaboradores de una universidad privada de San Juan de Lurigancho, 2018*; Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Administración de empresas. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24012/TARAZONA\\_PJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24012/TARAZONA_PJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Villavicencio, M. (2016). *Gestión de los procesos administrativos y calidad de atención en el hospital Hermilio Valdizán para usuarios del Ministerio Público*. Tesis para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública, Lima, 2016. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo. Manejar: 20.500.12692/8285 recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8285>

Weinberg, R. y Gould, D. (2007). *FUNDAMENTOS DE PSICOLOGIA DEL DEPORTE Y DEL EJERCICIO FISICO*; Editorial Medica: <https://books.google.com.pe/books?id=o-KxCxx5g64C&pg=PA140&dq=motivacion+de+regulacion+externa&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjUmbijyLz5AhX7LrkGHXCLD0EQuwV6BAgCEAg#v=onepage&q=motivacion%20de%20regulacion%20externa&f=false>

## 11. ANEXOS Y APENDICE

### Anexo 01: Matriz de consistencia

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
¿Cuál es la relación entre la motivación y la mejora del proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022?	<b>Motivación laboral</b>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar cuál es la relación entre la motivación laboral y la mejora del proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.</p>	<p><b>Hipótesis Alternativa (H1)</b> La motivación laboral se relación significativamente con la mejora del proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.</p>	<p><b>Tipo y diseño</b> <b>Tipo</b> No experimental, básico, enfoque cuantitativo <b>Diseño</b> Descriptivo, correlacional, transversal</p> <p><b>Población y muestra</b> <b>Población</b> 15 trabajadores <b>Muestra</b> La muestra para el estudio será la misma población, es decir 15 colaboradores.</p> <p><b>Técnica e instrumento</b> <b>Técnica</b> Encuesta <b>Instrumento</b> Cuestionario</p>
	<b>Proceso administrativo</b>	<p><b>Objetivos específicos:</b> Establecer la motivación laboral en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.</p> <p>Analizar la mejora del proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.</p> <p>Establecer la relación entre la motivación intrínseca y el proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.</p> <p>Precisar la relación entre la motivación extrínseca y el proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.</p> <p>Analizar la relación entre la motivación de regulación externa y el proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.</p>	<p><b>Hipótesis Nula (H0)</b> La motivación laboral no se relación significativamente con la mejora del proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.</p>	

## Anexo 02: Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
<b>Motivación Laboral</b>	Jones (2012): “La motivación es el proceso por el cual los comportamientos y las respuestas subjetivas que se encuentran en una organización se inician, proporcionan, mantienen, dirigen y terminan cuando las cosas tienen éxito”. (p. 79)	Es un proceso en el que las personas, al realizar alguna actividad, desarrollan sus capacidades, lo que conduce a la realización de determinar metas para satisfacer sus propias necesidades y expectativas. Esta variable se medirá a través de las dimensiones: Motivación intrínseca, Motivación extrínseca, Motivación de regulación externa.	Motivación intrínseca	Satisfacción personal	1,2	<b>Escala de Lickert</b>
				Trabajo en equipo	3	
				Relaciones humanas	4	
			Motivación Extrínseca	Incentivo	5	
				Competencia laboral	6	
				Salario	7	
			Motivación de regulación externa	Autodeterminación	8	
				Control personal	9	
				Recompensa	10	
				Planeación	Misión	
Visión	12					
Objetivos	13					
Organización	División de trabajo	14				
	Coordinación	15				
Dirección	Toma de decisiones	16				
	Comunicación	17				
	Liderazgo	18				
Control	Medición de tiempo	19				
	Corrección	20				
<b>Proceso Administrativo</b>	López (2019) consiste en un conjunto de procesos (planificación, organización, dirección y control) destinados a alcanzar los objetivos de una empresa u organización de la manera más eficaz posible (p.1)	Un proceso administrativo son actividades dedicadas a cooperar a una empresa u organización de llegar a la estrategia de una manera más eficiente. Esta variable se medirá a través de las dimensiones: planeación, organización, dirección y control.	Planeación	Misión	11	
				Visión	12	
				Objetivos	13	
			Organización	División de trabajo	14	
				Coordinación	15	
			Dirección	Toma de decisiones	16	
				Comunicación	17	
				Liderazgo	18	
			Control	Medición de tiempo	19	
				Corrección	20	





## Anexo Anexos N°03

### UNIVERSIDAD SAN PEDRO Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Programa de estudios de Administración

#### ENCUESTA

Estoy realizando una investigación científica, referente a la relación que existe entre la motivación laboral y la mejora de proceso administrativo en la empresa Electro Sevice Medical SAC, Barranca 2022. Agradezco su valiosa ayuda y contribución al ayudarme a obtener la información necesaria y responder honesta y abiertamente a la presente encuesta.

#### IPARTE

En esta primera sección de la encuesta le hacemos una serie de preguntas sobre usted. Por favor, marque con una X, el número o la alternativa sugerida, que cree que es verdadera para cada una de ellas.

##### **Sexo:**

1. Masculino
2. Femenino

##### **Edad:**

1. 18 - 28 años
2. 29 – 38 años
3. 39 - 48 años
4. 49 - 58 años
5. Mas de 58 años

##### **Años de Servicios en la empresa**

1. Hasta 5 años
2. 6 a 10 años
3. 11 a 15 años
4. 16 a 20 años
5. 21 a más.

##### **Estado Civil:**

1. Soltero
2. Casado
3. Divorciado
4. Conviviente
5. Viudo (a)

## II PARTE

A continuación, se presenta una serie de preguntas relacionadas con la "motivación laboral", seguidas de una escala para calificar esta variable de investigación. Marque con una X la alternativa con la que esté de acuerdo en cada caso.

### Escala de valoración:

1	2	3	4	5
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>

<b>V1. MOTIVACIÓN LABORAL</b>		<b>Calificación</b>				
<b>D1. Motivación intrínseca</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1.	¿Tu satisfacción laboral tiene mucho que ver con la calidad de vida que llevas en tu trabajo?					
2.	¿Consideras que tu satisfacción laboral atrae profesionales talentosos que se suman al compromiso organizacional?					
3.	¿Tu motivación laboral es mayor cuando trabajan en equipo y comparten sus ideas?					
4.	¿Consideras que la productividad que realizas es un desafío interesante para la relación humana entre tus compañeros y clientes?					
<b>D2. Motivación extrínseca</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5.	¿Usted recibe reconocimiento e incentivos por parte de su institución?					
6.	¿La competencia laboral en su trabajo es identificadas y reconocidas?					
7.	¿Te sientes motivado por que salarialmente percibes lo que te mereces?					
<b>D3. Motivación de regulación externa</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8.	¿Consideras que tu autodeterminación en lo laboral demuestra resultados en tu empresa?					
9.	¿Consideras que teniendo un control del personal sería una buena herramienta para gestionar automáticamente el tiempo que el trabajador permanece dentro de la empresa?					
10.	¿Te sientes motivado por las recompensas que hacen en tu empresa de tus resultados obtenidos?					

### III PARTE

A continuación, se presenta una serie de preguntas relacionadas con la "proceso administrativo", seguidas de una escala para calificar esta variable de investigación. Marque con una X la alternativa con la que esté de acuerdo en cada caso.

#### **Escala de valoración:**

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>

<b>V1. MOTIVACIÓN LABORAL</b>		<b>Calificación</b>				
<b>D1. Planeación</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1.	¿Los procesos administrativos contribuyen a lograr la misión de la gestión de la empresa?					
2.	¿Consideras que se cumple la visión propuesta por la empresa ya sea con sus trabajadores y clientes?					
3.	¿Consideras que el trabajo que realizas con eficiencia aporta en el logro de los objetivos que busca tu empresa?					
<b>D2. Organización</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
4.	¿Se delegan la división de trabajo de acuerdo al perfil profesional de cada empleado?					
5.	¿Una buena coordinación en el desempeño laboral puede decidir qué tan efectivos somos en el proceso administrativo?					
<b>D3. Dirección</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6.	¿Se promueve la participación del personal en sus tomas de decisiones para el logro de las metas de la empresa?					
7.	¿La buena comunicación entre jefes y trabajadores son procesos eficientes?					
8.	¿Usted considera que el estilo de liderazgo adoptado por su superior es el adecuado?					
<b>D4. Control</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9.	¿Cree usted que realizando una medición de tiempo a cada trabajador en sus actividades su funcionamiento sería mejor?					
10.	¿Se detectan los errores, son corregidos de inmediatos para un mejor desempeño?					

**Apéndice 1: Estadística de fiabilidad de la variable1 Motivación Laboral**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	10

**Apéndice 2: Estadística de total de elemento de la variable1 Motivación Laboral**

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	37,80	23,956	,778	,868
P2	37,70	30,678	,370	,894
P3	37,30	31,344	,242	,899
P4	37,90	27,878	,782	,874
P5	38,30	24,678	,674	,878
P6	37,90	24,544	,873	,861
P7	38,60	23,822	,754	,871
P8	37,30	26,678	,825	,869
P9	37,50	29,389	,564	,886
P10	37,70	26,678	,542	,887

**Apéndice 3: Base de datos de la variable 1: Motivación Laboral**

ENCUESTA	MOTIVACION LABORAL									
	D1: MOTIVACION INTRINSECA				D2: MOTIVACION EXTRINSECA			D3: MOTIVACION DE REGULACION EXTERNA		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
<b>1</b>	4	4	5	4	4	4	3	5	4	3
<b>2</b>	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5
<b>3</b>	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5
<b>4</b>	5	4	5	4	3	4	3	5	5	5
<b>5</b>	2	4	4	3	2	2	2	3	4	4
<b>6</b>	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
<b>7</b>	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>8</b>	3	4	5	4	3	4	2	4	4	3
<b>9</b>	4	4	5	4	4	4	3	5	4	3
<b>10</b>	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5

**Apéndice 4: Estadística de fiabilidad de la variable2 Proceso Administrativo**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	10

**Apéndice 5: Estadística de total de elemento de la variable2 Proceso Administrativo**

Estadísticas de total de elemento				
V2	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P11	38,70	20,011	,739	,900
P12	39,20	21,289	,670	,904
P13	38,80	19,289	,859	,892
P14	39,00	19,111	,941	,887
P15	39,10	20,100	,815	,896
P16	39,00	20,667	,505	,917
P17	38,70	23,789	,212	,925
P18	39,00	21,556	,743	,902
P19	39,30	18,678	,682	,907
P20	38,90	20,989	,817	,898

**Apéndice 6: Base datos de la variable 2 Proceso Administrativo**

PROCESO ADMINISTRATIVO									
D1: PLANEACION			D2: ORGANIZACIÓN		D3: DIRECCION			D4: CONTROL	
P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
5	4	5	4	4	5	5	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	3	4	4	5	5
3	3	3	3	3	3	5	4	3	4
5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
5	4	5	4	4	5	5	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

## **Apéndice 7: Validación de instrumento**



UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERECTORADO ACADÉMICO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION

**PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: CUESTIONARIO \_\_\_\_\_ que hace parte de la investigación titulada:

**“La motivación laboral y la mejora de proceso Administrativo en la empresa Electro Service Medical S.A.C, Barranca, 2022.”.**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: MG KARINA VALDIVIEZO PEREZ

FORMACIÓN ACADÉMICA: LIC. EN ADMINISTRACIÓN

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: RR.HH, MARKETING, INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

TIEMPO: 15 AÑOS CARGO ACTUAL: COORDINADORA PROGRAMAS DE ADMINISTRACION Y CONTABILIDAD

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Objetivo de la investigación: Determinar cuál es la relación entre la motivación laboral y la mejora del proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACION	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: “La motivación laboral y la mejora de proceso Administrativo en la empresa Electro Service Medical S.A.C, Barranca, 2022.”.


DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
<b>Motivación intrínseca</b>	¿Tu satisfacción laboral tiene mucho que ver con la calidad de vida que llevas en tu trabajo?	4	4	4	4	
	¿Consideras que tu satisfacción laboral atrae profesionales talentosos que se suman al compromiso organizacional?	4	4	4	4	
	¿Tu motivación laboral es mayor cuando trabajan en equipo y comparten sus ideas?	4	4	4	4	
	¿Consideras que la productividad que realizas es un desafío interesante para la relación humana entre tus compañeros y clientes?	4	4	4	4	
<b>Motivación extrínseca</b>	¿Usted recibe reconocimiento e incentivos por parte de su institución?	4	4	4	4	
	¿La competencia laboral en su trabajo es identificadas y reconocidas?	4	4	4	4	
	¿Te sientes motivado por que salarialmente percibes lo que te mereces?	4	4	4	4	
<b>Motivación de regulación externa</b>	¿Consideras que tu autodeterminación en lo laboral demuestra resultados en tu empresa?	4	4	4	4	
	¿Consideras que teniendo un control del personal sería una buena herramienta para gestionar automáticamente el tiempo que el trabajador permanece dentro de la empresa?	4	4	4	4	



	¿Te sientes motivado por las recompensas que hacen en tu empresa de tus resultados obtenidos?	4	4	4	4	
<b>Planeación</b>	¿Los procesos administrativos contribuyen a lograr la misión de la gestión de la empresa?	4	4	4	4	
	¿Consideras que se cumple la visión propuesta por la empresa ya sea con sus trabajadores y clientes?	4	4	4	4	
	¿Consideras que el trabajo que realizas con eficiencia aporta en el logro de los objetivos que busca tu empresa?	4	4	4	4	
<b>Organización</b>	¿Se delegan la división de trabajo de acuerdo al perfil profesional de cada empleado?	4	4	4	4	
	¿Una buena coordinación en el desempeño laboral puede decidir qué tan efectivos somos en el proceso administrativo?	4	4	4	4	
<b>Dirección</b>	¿Se promueve la participación del personal en sus tomas de decisiones para el logro de las metas de la empresa?	4	4	4	4	
	¿La buena comunicación entre jefes y trabajadores son procesos eficientes?	4	4	4	4	
	¿Usted considera que el estilo de liderazgo adoptado por su superior es el adecuado?	4	4	4	4	
<b>Control</b>	¿Cree usted que realizando una medición de tiempo a cada trabajador en sus actividades su funcionamiento sería mejor?	4	4	4	4	
	¿Se detectan los errores, son corregidos de inmediato para un mejor desempeño?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

**ASPECTOS GENERALES**

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X			
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X			
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X			
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X			
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X		
<b>VALIDEZ</b>				
APLICABLE			SIX	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SIX	NO
Validado por: Mg. Karina Valdiviezo Pérez			Fecha: 24-08-2022	
Firma: 	Teléfono: 950490644		Email: karinavevv@hotmail.com	



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERECTORADO ACADÉMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**

**PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: CUESTIONARIO que hace parte de la investigación titulada: “La motivación laboral y la mejora de proceso Administrativo en la empresa Electro Service Medical S.A.C, Barranca, 2022.”.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: PABLO ARNULFO SANTOS DIAZ.

FORMACIÓN ACADÉMICA: ADMINISTRACION DE EMPRESA.

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: MARKETING, CULTURA ORGANIZACIONAL

TIEMPO: 33 AÑOS. CARGO ACTUAL: DOCENTE UNIVERSITARIO.

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO.

Objetivo de la investigación: Determinar cuál es la relación entre la motivación laboral y la mejora del proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>CATEGORIA</b>	<b>CALIFICACION</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS


TÍTULO DE LA TESIS: “La motivación laboral y la mejora de proceso Administrativo en la empresa Electro Service Medical S.A.C, Barranca, 2022.”.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
<b>Motivación intrínseca</b>	¿Tu satisfacción laboral tiene mucho que ver con la calidad de vida que llevas en tu trabajo?	4	4	4	4	
	¿Consideras que tu satisfacción laboral atrae profesionales talentosos que se suman al compromiso organizacional?	4	4	4	4	
	¿Tu motivación laboral es mayor cuando trabajan en equipo y comparten sus ideas?	4	4	4	4	
	¿Consideras que la productividad que realizas es un desafío interesante para la relación humana entre tus compañeros y clientes?	4	4	4	4	
<b>Motivación extrínseca</b>	¿Usted recibe reconocimiento e incentivos por parte de su institución?	4	4	4	4	
	¿La competencia laboral en su trabajo es identificadas y reconocidas?	4	4	4	4	
	¿Te sientes motivado por que salarialmente percibes lo que te mereces?	4	4	4	4	
<b>Motivación de regulación externa</b>	¿Consideras que tu autodeterminación en lo laboral demuestra resultados en tu empresa?	4	4	4	4	
	¿Consideras que teniendo un control del personal sería una buena herramienta para gestionar automáticamente el tiempo que el trabajador permanece dentro de la empresa?	4	4	4	4	
	¿Te sientes motivado por las recompensas que hacen en tu empresa de tus resultados obtenidos?	4	4	4	4	
<b>Planeación</b>	¿Los procesos administrativos contribuyen a lograr la misión de la gestión de la empresa?	4	4	4	4	

	¿Consideras que se cumple la visión propuesta por la empresa ya sea con sus trabajadores y clientes?	4	4	4	4	
	¿Consideras que el trabajo que realizas con eficiencia aporta en el logro de los objetivos que busca tu empresa?	4	4	4	4	
<b>Organización</b>	¿Se delegan la división de trabajo de acuerdo al perfil profesional de cada empleado?	4	4	4	4	
	¿Una buena coordinación en el desempeño laboral puede decidir qué tan efectivos somos en el proceso administrativo?	4	4	4	4	
<b>Dirección</b>	¿Se promueve la participación del personal en sus tomas de decisiones para el logro de las metas de la empresa?	4	4	4	4	
	¿La buena comunicación entre jefes y trabajadores son procesos eficientes?	4	4	4	4	
	¿Usted considera que el estilo de liderazgo adoptado por su superior es el adecuado?	4	4	4	4	
<b>Control</b>	¿Cree usted que realizando una medición de tiempo a cada trabajador en sus actividades su funcionamiento sería mejor?	4	4	4	4	
	¿Se detectan los errores, son corregidos de inmediatos para un mejor desempeño?	4	4	4	4	

**Calificar de 1 a 4 puntos.**

**ASPECTOS GENERALES**

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE			SI- X NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: MG. LIC. ADM. PABLO ARNULFO SANTOS DIAZ.		Fecha: 24 / 09 / 22.	
 Firma:	Teléfono: 943643426.	Email: Pablito_165333@hotmail.com	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERECTORADO ACADÉMICO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

**PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **CUESTIONARIO** que hace parte de la investigación titulada:

**“La motivación laboral y la mejora de proceso Administrativo en la empresa Electro Service Medical S.A.C, Barranca, 2022.”.**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: YESENIA MARGOT AVILA ALCALDE

FORMACIÓN ACADÉMICA: LIC. EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: ASESORIA EMPRESARIAL Y MARKETING

TIEMPO: 15 AÑOS CARGO ACTUAL: DOCENTE

INSTITUCION: UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Objetivo de la investigación: Determinar cuál es la relación entre la motivación laboral y la mejora del proceso administrativo en la empresa Electro Service Medical SAC, Barranca 2022.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACION	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: “La motivación laboral y la mejora de proceso Administrativo en la empresa Electro ~~Service~~ Medical S.A.C, Barranca, 2022.”.

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un item por favor indique)
Motivación intrínseca	¿Tu satisfacción laboral tiene mucho que ver con la calidad de vida que llevas en tu trabajo?	4	4	4	4	
	¿Consideras que tu satisfacción laboral atrae profesionales talentosos que se suman al compromiso organizacional?	4	4	4	4	
	¿Tu motivación laboral es mayor cuando trabajan en equipo y comparten sus ideas?	4	4	4	4	
	¿Consideras que la productividad que realizas es un desafío interesante para la relación humana entre tus compañeros y clientes?	4	4	4	4	
Motivación extrínseca	¿Usted recibe reconocimiento e incentivos por parte de su institución?	4	4	4	4	
	¿La competencia laboral en su trabajo es identificadas y reconocidas?	4	4	4	4	
	¿Te sientes motivado por que salarialmente percibes lo que te mereces?	4	4	4	4	
Motivación de regulación externa	¿Consideras que tu autodeterminación en lo laboral demuestra resultados en tu empresa?	4	4	4	4	
	¿Consideras que teniendo un control del personal seria una buena herramienta para gestionar automáticamente el tiempo que el trabajador permanece dentro de la empresa?	4	4	4	4	
	¿Te sientes motivado por las recompensas que hacen en tu empresa de tus resultados obtenidos?	4	4	4	4	
Planeación	¿Los procesos administrativos contribuyen a lograr la misión de la gestión de la empresa?	4	4	4	4	



	¿Consideras que se cumple la visión propuesta por la empresa ya sea con sus trabajadores y clientes?	4	4	4	4	
	¿Consideras que el trabajo que realizas con eficiencia aporta en el logro de los objetivos que busca tu empresa?	4	4	4	4	
<b>Organización</b>	¿Se delegan la división de trabajo de acuerdo al perfil profesional de cada empleado?	4	4	4	4	
	¿Una buena coordinación en el desempeño laboral puede decidir que tan efectivos somos en el proceso administrativo?	4	4	4	4	
<b>Dirección</b>	¿Se promueve la participación del personal en sus tomas de decisiones para el logro de las metas de la empresa?	4	4	4	4	
	¿La buena comunicación entre jefes y trabajadores son procesos eficientes?	4	4	4	4	
	¿Usted considera que el estilo de liderazgo adoptado por su superior es el adecuado?	4	4	4	4	
<b>Control</b>	¿Cree usted que realizando una medición de tiempo a cada trabajador en sus actividades su funcionamiento sería mejor?	4	4	4	4	
	¿Se detectan los errores, son corregidos de inmediatos para un mejor desempeño?	4	4	4	4	

**Calificar de 1 a 4 puntos.**

**ASPECTOS GENERALES**

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE			<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Validado por: <b>Mg. Yesenia Margot Avila Alcalde</b>		Fecha: 22/09/22	
Firma: 	Teléfono: 966624699	Email: yeseniaavila@usanpedro.edu.pe	