



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN DEL  
PERSONAL Y LA GESTIÓN DEL CAMBIO EN LA  
CLÍNICA LIMATAMBO EN CAJAMARCA, 2016”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Administración**

**Autoras:**

Julissa Milagros Céspedes Paisig  
Kathia Rosalinda Torres Chugdén

**Asesor:**

Mg. Liliana Carrillo Carranza

Cajamarca – Perú  
2017

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN .....	10
1.1. Realidad problemática .....	10
1.1. Formulación del problema.....	11
1.2. Justificación.....	11
1.3. Limitaciones .....	12
1.4. Objetivos .....	12
1.4.1. <i>Objetivo general</i> .....	12
1.4.2. <i>Objetivos específicos</i> .....	12
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO .....	13
2.1. Antecedentes .....	13
2.1.1. <i>Antecedentes Internacionales</i> .....	13
2.1.2. <i>Antecedentes Nacionales</i> .....	13
2.1.3. <i>Antecedentes Locales</i> .....	15
2.2. Bases teóricas.....	17
2.2.1. <i>La Motivación</i> .....	17
2.2.2. <i>Gestión del Cambio</i> .....	27
2.3. Hipótesis .....	29

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA .....	30
3.1 Operacionalización de variables .....	30
3.2 Diseño de investigación .....	32
3.3 Unidad de estudio .....	32
3.4 Población .....	32
3.5 Muestra (muestreo o selección) .....	33
3.6 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.....	33
3.7 Métodos, instrumentos de análisis de datos .....	34
Método: Hipotético Deductivo.....	34
Instrumento: Cuestionario .....	34
CAPITULO 4. RESULTADOS .....	35
CAPITULO 5. DISCUSIÓN.....	46
CAPITULO 6. CONCLUSIONES.....	51
CAPITULO 7. RECOMENDACIONES .....	53
REFERENCIAS.....	54
ANEXOS .....	56

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Categorías de Encuesta.....	34
Tabla 2: Resultados de los Factores Motivacionales en los colaboradores de la Clínica Limatambo, año 2016.....	35
Tabla 3 Resultados de los Factores Higiénicos en los colaboradores de la Clínica Limatambo, año 2016.....	35
Tabla 4: Resultados del Estima o Reconocimiento en los colaboradores de la Clínica Limatambo, año 2016.....	36
Tabla 5: Resultados del Logro en los colaboradores de la Clínica Limatambo, año 2016.....	36
Tabla 6: Resultados de la Eliminación de Obstáculos en los colaboradores de la Clínica Limatambo, año 2016.....	37
Tabla 7: Resultados de la Implementación del Cambio en los colaboradores de la Clínica Limatambo, año 2016.....	38
Tabla 8: Relación de La Motivación y La Gestión del Cambio en los Colaboradores de la Clínica Limatambo, año 2016.....	38
Tabla 9: Resultado de la Correlación de Pearson entre las Variables La Motivación y Gestión del Cambio .....	39
Tabla 10: Resultado de la Prueba de chi-cuadrado.....	39
Tabla 11: Resultados de La Motivación en los colaboradores de la Clínica Limatambo, año 2016.....	40
Tabla 12: Resultados de la Gestión del Cambio en los colaboradores de la Clínica Limatambo, año 2016.....	41
Tabla 13: Resultado de la Relación entre la Motivación Extrínseca y el Clima para el Cambio.....	42
Tabla 14: Prueba de chi-cuadrado .....	43
Tabla 15 Resultados de la Relación entre la Motivación Intrínseca y el Compromiso.....	43
Tabla 16: Prueba de chi-cuadrado .....	44
Tabla 17: Resultados de la Motivación Transcendental y Trasformación.....	44
Tabla 18 Prueba de chi-cuadrado.....	45
Tabla 19: Síntesis de la Correlación de las Dimensiones .....	45

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de Davis y Newstrom.....	18
Figura 2. Ciclo Motivacional. ....	21
Figura 3. Jerarquía de las necesidades de Malow. ....	22
Fuente: Figura 4. Teoría de los Factores de Herzberg.....	24
Figura 5: Resultados de La Motivación en los colaboradores de la Clínica Limatambo, año 2016 .	40
Figura 6: Resultados de la Gestión del Cambio en los colaboradores de la Clínica Limatambo, año 2016 .....	41

## RESUMEN

En la actualidad, las personas están sujetas a muchos cambios tanto buenos como malos, que siempre estarán enlazados con cierto tipo de motivación, esto se dará durante todas las etapas de la vida, pero más aún cuando una persona empieza a trabajar y tenga que estar motivada continuamente para desempeñarse correctamente. Día a día las empresas enfrentan nuevos retos, ya sea una organización consolidada o una pequeña empresa que apenas está empezando, siempre se presentan cambios nuevos que inciden en el comportamiento y en el desempeño. En estos tiempos de cambios rápidos, los nuevos desafíos atentan seriamente sobre la supervivencia de las organizaciones, que obligan a las personas que llevan las riendas de sus empresas a estar preparadas para el cambio y no solo a eso sino a tener la habilidad de motivar a su gente para alcanzar la renovación continúa.

Las empresas que buscan obtener mayores ingresos en relación al trabajo realizado por el personal, se enfocan únicamente a que el trabajo se realice de forma correcta, no importando como lo realice y como se siente el trabajador ante ciertas circunstancias en el proceso, es aquí un punto importante donde estas deben de tomar en cuenta al trabajador como un elemento importante en el desarrollo y termino de la operación, ya que una persona bien motivada realizará su labor de manera satisfactoria; es por ello que cuando ya se forma parte de una empresa, existen diversas situaciones que van cambiando constantemente, pueden ser estos como la tecnología, niveles de competencia, la internacionalización económica o incluso el ambiente de trabajo, todo esto influirá en el cambio que se proyecten y en beneficio de toda la empresa.

A continuación se presenta una investigación realizada a los trabajadores de la Clínica Limatambo en la ciudad de Cajamarca, donde se dará respuesta a la siguiente interrogante ¿Qué relación existe entre la motivación del personal y la gestión del cambio en la Clínica Limatambo en Cajamarca, 2016?, después de analizar minuciosamente a dos variables relacionadas entre sí que son la Motivación y la Gestión del cambio, de acuerdo a su motivación interna, externa y trascendental que presentan, al igual que el compromiso, la transformación y el clima para sobre llevar los cambios.

Finalmente después de realizar una investigación no experimental - transversal descriptiva correlacional y cuestionarios como técnicas de recolección de datos a una muestra de 106 trabajadores de la clínica Limatambo, se concluyó que la motivación del personal y la gestión del cambio tienen una relación directa con un coeficiente de 0,618; significativa entre las dos variables (La Motivación y la Gestión), ya que si una variable aumenta la otra también lo hará, esto quiere decir que a una buena motivación va generar un cambio en la organización.

## ABSTRACT

Actually, people are subject to many changes, both good and bad, that will always be linked with a certain type of motivation, this will happen during all stages of life, but even more so when a person starts working and needs to be motivated continuously to perform correctly. Every day companies face new challenges, whether it is a consolidated organization or a small company that is just beginning, new changes are always present that affect behavior and performance. In these times of rapid change, the new challenges seriously threaten the survival of organizations, which force the people who hold the reins of their companies to be prepared for change and not only to that, but to have the ability to motivate your people to achieve continuous renewal.

The companies that seek to obtain higher income in relation to the work done by the staff, focus only on the work being done correctly, no matter how you do it and how the worker feels before certain circumstances in the process, is here a important point where these must take into account the worker as an important element in the development and completion of the operation, since a well-motivated person will perform their work in a satisfactory manner; That is why when you are part of a company, there are several situations that are constantly changing, they can be such as technology, levels of competition, economic internationalization or even the work environment, all this will influence the change that project and for the benefit of the entire company.

The following is an investigation carried out on the workers of the Limatambo Clinic in the city of Cajamarca, where the following question will be answered: What is the relationship between staff motivation and change management at the Limatambo Clinic in Cajamarca, 2016 ?, after carefully analyzing two interrelated variables that are Motivation and Change Management, according to their internal, external and transcendental motivation that present, as well as commitment, transformation and climate to carry the changes.

Finally, after carrying out a non-experimental correlational cross-sectional investigation and questionnaires as data collection techniques to a sample of 106 workers from the Limatambo clinic, it was concluded that staff motivation and change management have a direct relationship, since if one variable increases the other will also, this affects the workers who have little motivation, this because they do not feel fully motivated by the organization, even when they have known how to cope with the changes, point out that they have not been considered part of this neither helped to correctly fulfill its objectives nor to fully improve its performance.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales**



## REFERENCIAS

- Aliaga, A. A. (2007). *Estudio de los factores motivacionales y tipo de liderazgo del alcalde vecinal y su efecto en la elaboración de un plan de desarrollo*. Trujillo.
- Arias, F. (1999). Obtenido de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19644/Capitulo2.pdf>
- Arriagada. (12 de junio de 2013). *Diseño de un sistema de medición de desempeño laboral*. Obtenido de <http://www.eclac.org/publicaciones/xml/3/10883/manual20.pdf>
- Ascory, M. P., & Cabrera Caballero, F. S. (2002). *Relación entre el Clima Organizacional y la motivación, satisfacción laboral e insatisfacción en relación a los factores Intrínsecos y Extrínsecos del personal de una empresa de la ciudad de Lima*. Lima.
- B., W., & Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las empresas*. México, D.F.: McGraw-Hill.
- Bernárdez, M. (2006). *Tecnología del desempeño humano*. Chicago.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: McGRAW-HILL.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw-Hill - Interamericana Editores S.A.
- Chilón, F. (2011). *Diagnóstico y propuesta para la mejora del clima organizacional de acuerdo a la motivación que obtienen los empleados en la empresa Delta Confecciones SRL*. Cajamarca.
- Cruz, M. J. (2011). *Estrategias competitivas organizacionales*. Cali.
- De Cenzo, D., & Stephen, R. (2005). *Adiminstración de Recursos Humanos*. Mexico: Wiley.
- Fernandez, M. d. (2014). *Relación entre la Gestión del cambio y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Transportes Marín*. Lima.
- Flórez, R. J. (2003). *Comportamiento Humano en las Organizaciones*. Lima.
- Guzmán, M. (2003). *La Gestión del Cambio organizacional y el nivel de competitividad de la empresa Cruz de Chalpón Chimbote*. Trujillo.
- Hernández, S. R. (2016). *Metodología de la Investigación*. Perú: Mc Graw Hill.
- Herzberg, F. (1996). *Work and Nature of man*.
- Jimenez, A. (2010). *Diseño de un programa de motivación para mejorar el rendimiento del personal del área de operaciones del Banco de Crédito de la ciudad de Cajamarca*. Cajamarca.
- Kotter, J. P. (2001). *Gestión del cambio*. Bilbao: Harvard Business Review.
- Lopez, I. G. (2007). *Evaluación y Mejora Continua. Conceptos y Herramientas para la medición y mejora del desempeño*. Estados Unidos: Autor Hause.
- Maldonado, P., & Perruca Escobar, P. P. (2008). *La motivación de los empleados en organizaciones con planes de desarrollo de carrera*. Chile.
- Martínez, L. (2006). *Gestión del cambio y la innovación en la empresa. : un modelo para la innovación empresarial*. España.
- Maslow, A. H. (1943). *A Theory of Human Motivation*.
- Muñoz, E. (2008). *Motivación laboral, factores fundamentales para el logro de objetivos organizacionales en la empresa Manufacturera La Solución*. Cajamarca.
- Ortega, R., & Piña, S. (2005). *Análisis de la Motivación en el personal Administrativo de la empresa F.M.F*. Venezuela.
- Palma, S. (2002). *Motivación y clima laboral en las personas de Entidades Universitarias*. Lima.
- Pastrana, C. (13 de Agosto de 2013). *Relaciones laborales*. Obtenido de Motivación laboral: <http://www.iebschool.com/blog/tipos-motivacion-laboral-relaciones-laborales/>
- Porras. (14 de junio de 2005). *Metodología para la medición y analisis del desempeño Municipal*. Obtenido de [https://www.dnp.gov.co/Portals/0/archivos/documentos/DDTS/Gestion\\_Publica\\_Territorial/1aMetod\\_desem\\_mpal.pdf](https://www.dnp.gov.co/Portals/0/archivos/documentos/DDTS/Gestion_Publica_Territorial/1aMetod_desem_mpal.pdf)

- RAE. (2016). *Diccionario de la lengua española - RAE*. Obtenido de Diccionario de la lengua española - RAE: <http://dle.rae.es/?id=JvGWgMw>
- Reeve, J. (1994). *Motivación y Emoción*. Madrid, España: Ediciones Mc Graw Hill.
- Ruiz, J., Ruiz Santos, C., Martínez León, I., & Peláez Ibarro, J. (s.f.). *MODELO PARA LA GESTIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL EN LAS PYMES*.
- Rummler, G. (1995). *Apoyo Organizacional y Empoderamiento*.
- Salgado. (2006).
- Solis, M. M. (2007). *Motivación Externa en las organizaciones*. Bogotá.
- Spitzer, D. (19985). *Desarrollo Humano*.
- Thomas, K. W. (2005). *La motivación intrínseca en el trabajo*. Editorial Universitaria Ramón Areces.
- Tosti, D. (2000). *Diseño Humano*.
- Vasquez, A. (2012). *Incidencia de la Motivación en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones*. Cajamarca.
- Vasquez, S. (2009). *El nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Regional de Cajamarca*. Cajamarca.
- Yong, Zayas y Frometa. (5 de noviembre de 2008). *Mejora la Gestión de los Recursos Humanos*. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2008b/lrv.htm>