UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS DE MAESTRA EN

GESTIÓN PÚBLICA

Incidencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2017

Autor: Seminario Yamunaqué, Yeni Emperatriz

TUMBES, PERÚ

2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS DE MAESTRA EN

GESTIÓN PÚBLICA

Incidencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2017

Autor: Seminario Yamunaqué, Yeni Emperatriz

TUMBES, PERÚ

2020

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, **Yeni Emperatriz Seminario Yamunaqué**, declaro que los resultados reportados en esta tesis, son producto de mi trabajo con el apoyo permitido de terceros en cuanto a su concepción y análisis. Asimismo, declaro que hasta donde yo sé no contiene material previamente publicado o escrito por otra persona excepto donde se reconoce como tal a través de citas y con propósitos exclusivos de ilustración o comparación. En este sentido, afirmo que cualquier información presentada sin citar a terceros es de mi propia autoría. Declaro, finalmente, que la redacción de esta tesis es producto de mi propio trabajo con la dirección y apoyo de mi asesor de tesis y mi jurado calificador, en cuanto a la concepción y al estilo de la presentación o a la expresión escrita.

Yeni Emperatriz Seminario Yamunaqué

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo Nº 155-2019-SUNEDU/CD
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes – Perú

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, a los diez días del mes de agosto del año dos mil veinte, a las 10:30 horas, en la modalidad virtual por ZOOM https //us02web zoom us/j/88254849364, se reunieron los miembros del jurado designados con Resolución de Consejo de Escuela Nº 137-2019/UNTUMBES-EPG-D; Dr. Edgar Amado Zavaleta Gil - Presidente; Dr. Sherly Francisco Izquierdo Valladares -Secretario; Dr. José Modesto Carrillo Sarango – Vocal y con Resolución Directoral Nº 087-2020/UNTUMBES-EPG-D, se declaró expedito el informe final, para la sustentación y defensa de la tesis: Incidencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes - 2017, presentado por la estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública Br. Yeni Emperatriz Seminario Yamunaqué, asesorada por el Dr. Edwin Alberto Ubillus Agurto.

Concluida la exposición y sustentación, absueltas las preguntas y efectuadas las observaciones, lo declaran: **APROBADO POR UNANIMIDAD**, dando cumplimiento al Art. 29º del Reglamento de Investigación con fines de Graduación en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 11:30 horas, se dio por concluido el acto académico, y dando conformidad se procedió a firmar la presente acta en presencia del público.

Tumbes, 10 de agosto de 2020.

Dr. Edgar Amado Zavaleta Gil
DNI N° 00216780
Presidente de Jurado

Dr. Sherly Francisco Izquierdo Valladares
DNI N° 02848421
Secretario de Jurado

Dr. José Modesto Carrillo Sarango
DNI N° 00223850
Vocal de Jurado

C.c. Jurado de Proyecto de Tesis (3), Asesor (1), sustentante (1), UI (2)

RESPONSABLES

Br. YENI E. SEMINARIO YAMUNAQUE

EJECUTOR

Dr. EDWIN ALBERTO UBILLUS AGURTO

ASESOR

JURADO DICTAMINADOR

Dr. EDGAR AMADO ZAVALETA GIL

PRESIDENTE

DR. SHERLY FRANCISCO IZQUIERDO VALLADARES

SECRETARIO

Dr. JOSE MODESTO CARRILLO SARANGO

MIEMBRO

CONTENIDO

Página

RESUMEN ix

ABSTRACT x

1. INTRODUCCIÓN 11

2. MARCO DE REFERENCIA DEL PROBLEMA 16

2.1. Antecedentes 16

2.2. Bases teóricos – científico. 22

2.3. Definiciones de términos básicos. 33

3. MATERIALES Y MÉTODOS 36

3.1. Localidad y periodo de ejecución. 36

3.2. Tipo y diseño de investigación. 36

3.3. Población y muestra. 37

3.4. Material y Métodos. 39

3.5. Procesamiento y análisis de datos 41

4. RESULTADOS 42

5. DISCUSIÓN. 51

6. CONCLUSIONES. 54

7. RECOMENDACIONES 56

8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍCAS. 57

9. ANEXOS. 61

DEDICATORIA 76

AGRADECIMIENTOS 76

RESUMEN

La presente investigación tiene como título “Incidencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes 2017”, tuvo como objetivo principal determinar en qué medida incide la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, con un tipo de diseño de investigación no experimental, descriptivo correlacional, para la recolección de datos se utilizó una encuesta de 15 preguntas por cada una de las variables, se aplicó antes y después de la capacitación al personal administrativo en la que participaron 30 personas, se empleó la escala de Likert y estadísticamente se trabajó con el coeficiente de correlación de Rho de Pearson, se obtuvo como resultados que la incidencia de la motivación en el desempeño laboral para los niveles bajo y medio fue de 43,33% y para el nivel alto fue de 13,33% y se obtuvo como resultado final que la incidencia de la motivación en el desempeño laboral estuvo en los niveles bajo y medio corroborándose con el coeficiente de correlación de 0,622 lo que indicó que existe una relación directa moderada.

Palabras claves: Motivación, desempeño laboral, trabajadores administrativos, reconocimiento, motivación extrínseca, motivación intrínseca.

ABSTRACT

This research has the title "Incidence of motivation in the work performance of administrative staff of the National University of Tumbes 2017", had as its main objective to determine to what extent the motivation affects the work performance of administrative staff of the National University Tumbes, with a type of a non-experimental, correlational descriptive design, for the data collection a survey of 15 questions was used for each of the variables, was applied before and after the training to the administrative staff in which 30 people participated, the Likert scale was used and statistically, the Pearson's Rho correlation coefficient was worked, it was obtained as a result that the incidence of motivation in work performance for the low and middle levels was 43,33% and for high level was 13,33% and the final result was that the incidence of motivation in job performance was in the low and medium levels, corroborating with the correlation coefficient of 0,622 which indicated that there is a moderate direct relationship.

Keywords: Motivation, work performance, administrative workers, recognition, extrinsic motivation, intrinsic motivation.

1. INTRODUCCIÓN

El personal administrativo que se desempeña en la Universidad es importante en cada una de las áreas dentro de la institución, para el cumplimiento de los objetivos. A medida que el personal se desempeña con éxito, sus conocimientos, aptitudes, estado de ánimo y conducta lo llevarán al logro de la institución, debe contar con una fuerza laboral que pueda reconocer el cambio y se le incite constantemente a dirigir su institución hacia el desarrollo de la ventaja competitiva. Esa es la razón por la que debemos percibir la importancia de completar un procedimiento decente de elección, preparación, evaluación de la ejecución y el avance de los recursos humanos como una parte esencial para el logro de los objetivos organizacionales.

Las habilidades son el desarrollo social del aprendizaje importante y valioso para una ejecución rentable en una circunstancia de trabajo genuina que se obtiene a través de la fundación, así como a través del aprendizaje mediante la participación en circunstancias de trabajo sólidas.

En los últimos tiempos, la motivación como una variable decisiva en el rendimiento de las personas en asociaciones ha establecido un ejemplo vital a la luz del hecho de que la competencia con la que satisfacen las capacidades que les han sido relegadas dependerá del nivel de inspiración que necesiten realizar. Trabajando y siguiendo estas líneas para lograr los destinos y objetivos que surgen en las asociaciones, posteriormente, los elementos persuasivos son aquellos que canalizan, incitan y apoyan la conducta de los individuos para desarrollar sus funciones.

En la actualidad, hay nuevas dificultades en el ámbito del trabajo que deben enfrentar las asociaciones, que de este modo solicitan que los individuos se desempeñen satisfactoriamente y apliquen sus conocimientos, habilidades y estados de ánimo en condiciones evolutivas, a fin de adquirir ventajas competitivas.

Desde este punto de vista, la inspiración se exhibe como un modelo administrativo que fomenta que las instituciones puedan unir las técnicas de la organización con los intereses de la población general antes de su avance y mejora individual.

La motivación alude a un procedimiento que permite asegurar competencias organizacionales, laborales y personales. Esto con el fin de mejorar los procedimientos operativos y administrativos de las organizaciones, para lograr resultados, por ejemplo, se suma a la calidad, la eficiencia ampliada y la agresividad, pero lo más importante es encontrar al individuo ideal en la posición de actividad correcta.

Un enfoque y un razonamiento decente con respecto a la asociación crean condiciones que apoyan el avance del individuo, lo que permite obtener lo mejor de él; Estas actividades mejoran la astucia de una manera resumida, haciendo que el trabajador imprima todo su trabajo en una intriga más notable. Esa es la razón por la cual la inspiración un papel de mucha importancia.

En este sentido, la motivación está firmemente conectada con la ejecución del trabajo, y es que la ejecución de la actividad que un individuo puede tener al realizar sus actividades y tareas asignadas permite a las asociaciones cumplir con sus deseos y necesidades con respecto a los objetivos y propósitos y enfocarse. En la obra publicitaria, para ser más competitivo en el mercado laboral.

La Universidad Nacional de Tumbes, cuenta con seis Facultades; está dependen de la labor que se realizan en distintas Facultades, y así cumplir con la misión y la visión de la institución. Sin embargo, todo ello requiere, de un buen desempeño del personal que lo integra.

De esta manera, es importante examinar la motivación y su asociación con la ejecución del trabajo del personal administrativo de la Universidad, sobre la base de que la motivación entre colegas es un componente muy importante que aplica un efecto sólido en las mentalidades y actitudes de estos. Es importante caracterizar cuáles son el trabajo y las necesidades individuales de los

trabajadores, que se sumen a la realización del trabajo, a fin de resolver aquellos que llevan a circunstancias negativas o de insatisfacción que influyen en la ejecución del trabajo.

Es un resultado directo de lo que se toma en cuenta las perspectivas propuestas, ya que comúnmente se ha observado la baja ejecución e incluso la no aparición permanente de una parte de los trabajadores, esto se debe a la ausencia de un estímulo que los instiga a hacer su trabajo mandados con poca habilidad y adecuación.

Motivo por el cual, se ha creído conveniente en realizar esta investigación, como resultado de la necesidad de preparar al personal, ya que es la forma de gestión, no está dada por la medida del potencial, sino por la naturaleza. De los que forman parte de la asociación y de la calidad de quienes lo constituye.

Conocer cuáles son sus necesidades a través de la inspiración, ofrece a la asociación la posibilidad de establecer metas más claras, en partes explícitas de aprendizaje, conducta, comportamiento, aptitudes, inspiraciones, características y habilidades de los trabajadores directamente comprometidos con las capacidades y tareas que el especialista realiza.

Sobre esta realidad problemática lleva a formular la pregunta principal de esta investigación en los siguientes términos. ¿En qué medida la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes - 2017?

Esta investigación es importante porque permite conocer la motivación y el desempeño del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, donde se presentan determinadas formas o actuaciones y a su vez cómo implica en el personal como parte fundamental e transcendental, teniendo en cuenta sus derechos universales de todos los trabajadores en sus diferentes regímenes de incentivos que estimule y reconozca los esfuerzos del personal en la realización de sus servicios, conocer la mejora de su personal a fin de evaluar la conducta de cada trabajador en relación con los ejercicios que realiza en su posición, de modo que

en este sentido pueda tomar decisiones exitosas; alineadas con las políticas y objetivos de la Universidad y además conocer los elementos que impactan la dimensión de la inspiración y la ejecución de la ocupación del personal en este momento, considerando la mejora persistente del lugar de trabajo y logrando en cada uno de sus trabajadores la viabilidad y competencia en la ejecución de sus obligaciones, concentrándose continuamente, el potencial que es el logro de la Universidad. Es importante, porque nos permitirá explicar de acuerdo con las teorías de la motivación de acuerdo a las necesidades que tienen el personal administrativo.

En esta investigación se emplea técnicas y métodos, herramientas de validación en el trabajo Como un modelo metodológico, será muy importante porque nos permitirá determinar en que influye la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes

Sirve de alternativa de solución o podría aplicarse en otras instituciones públicas y privadas de región Tumbes, en las cuales se presenta este problema, así mismo es pertinente, por cuanto el problema de la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo la de Universidad Nacional de Tumbes. Siendo un problema, que tiende a aumentar la desmotivación en la actualidad y por lo tanto; es un problema general, tanto en nuestra región, como en otras regiones.

Hipótesis de la investigación:

La motivación influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes.

Objetivo general:

Determinar en qué medida incide la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes”

Objetivos específicos:

1. Determinar la relación que existe entre el reconocimiento y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes.
2. Determinar la relación que existe entre el incentivo y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes.
3. Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes.
4. Determinar la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes.
5. Determinar la relación que existe entre realización personal y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes.
6. Determinar la relación que existe entre la motivación extrínseca en el desempeño laboral del personal administrativo.
7. Determinar la relación que existe entre la motivación intrínseca en el desempeño laboral del personal administrativo.

2. MARCO DE REFERENCIA DEL PROBLEMA

2.1. Antecedentes

Sum (2015). Dice que “Motivación y desempeño laboral (estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango”. El objetivo de esta investigación es: “establecer influencias en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango”, tuvo una poblacion de treinta y cuatro colaboradores entre 12 mujeres y 22 hombres la mayoria de nivel universitario, su diseño de investigación fue descriptivo, utilizó la escala de lickert para examinar el desempeño laboral, obtuvo como resultado que la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores y concluyo que el autodesarrollo de los trabajadores los hacen sentir motivados ya que es una necesidad y una tendencia humana para desarrollar sus capacidades personales, realizar proyectos y proponerse a ejecutar nuevas metas a nivel profesional.

Según la investigación de Gonzales (2014), Afirma que la “Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz”, empleó un diseño de tipo descriptivo correlacional. El objetivo es: “identificar la relación entre la gestión del desempeño y motivación de los trabajadores del área de mantenimiento y servicios de la empresa automotriz”. Para la recolección de los datos utilizó la observación estructurada y las encuestas con escalas estandarizadas, las cuales permitieron conocer el comportamiento de los trabajadores y supervisores, así como las percepciones que tiene el personal de las secciones de servicio automotriz, planchado y pintura sobre sus respectivos supervisores. Para el análisis de datos se emplearon indicadores de correlación, cuyos resultados se mostraron mediante un diagrama de dispersión para establecer la relación de la gestión del desempeño y la motivación. Cuyo resultado existe una relación entre la gestión del desempeño y la motivación, lo que permite concluir que la motivación recibida como los incentivos monetarios el salario percibido y gozar de actividades recreacionales con compañeros de trabajo; estos factores fueron planteados para la investigación, obteniendo como resultados negativos.

Mañuico (2014). Asegura que: La “Influencia de la motivación en el desempeño laboral” la realizó con el propósito de “determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral para mejorar el rendimiento en jóvenes de 18 – 25 años en trabajadores de la empresa SOL PERU S.A.C en la actualidad.”. La metodología utilizada fue “no experimental y descriptivo – correlacional, aplicó una encuesta a sus empleados que permita definir las expectativas que tiene con respecto al salario, el clima organizacional, las relaciones laborales y la filosofía de gestión, considerando éstos como factores que inciden directamente en la motivación laboral.”

Gutierrez (2013) Dice que la:"Motivación y Satisfacción Laboral de los obreros de construcción civil", el objetivo fue “generar un aporte al estudio de la Motivación y Satisfacción laboral de los Obreros del sector de la Construcción en la Comunidad Peruana. De la investigación se infiere que en relación a los factores motivadores de los trabajadores manuales u obreros de la construcción identificados en gran parte de las investigaciones, además de información relevante sobre el sector construcción en Perú, podemos identificar el contexto en el que se desarrolla hoy en día este sector y el diagnóstico actual sobre los principales factores motivadores que podrían afectar la motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción, dentro de ellos se puede destacar: el dinero, estabilidad de empleo, posibilidad de ascender y promocionar, condiciones de trabajo, condición social de ser obrero de construcción, ambiente social de trabajo, naturaleza de propio trabajo, autonomía, posibilidades de aplicar sus conocimientos, habilidades y destrezas e importancia de la buena gestión de obras.

Olvera (2013) Dice que el: “Estudio de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del área comercial de la constructora Furoiani Obras y Proyectos”. El objetivo fue de “establecer los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo del área comercial de la empresa constructora Furoiani Obras y Proyectos, su hipótesis fue como la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo del área comercial de la empresa constructora Furoiani Obras y Proyectos,” el diseño de estudio “fue transversal, correlacional – causal,” en la cual describe “la relación entre dos o más categorías, conceptos o variables en un

determinado tiempo, en la que concluyó los factores motivacionales de mayor influencia en el personal son el salario que es un motivador extrínseco y el reconocimiento es un factor intrínseco, el medio preferido para conseguir retribución es la expectación, estos inciden en el desempeño laboral del personal administrativo."

Según la investigación de Urdaneta y Urdaneta, (2013) "Evaluación del desempeño y motivación del personal en los Institutos de Investigaciones de Salud".

El objetivo fue de "analizar la evaluación del desempeño y la motivación", el estudio fue descriptivo, transeccional, no experimental y de campo. Los resultados de esta investigación manifiesta las frecuencias de la evaluación del desempeño en el personal que labora en los Institutos de Investigaciones de Salud, siendo el promedio del 57,87% del total de la población en la categoría de totalmente en desacuerdo, el 19,48% estuvo totalmente de acuerdo, el 14,23% parcialmente de acuerdo, el 5,43% parcialmente en desacuerdo y finalmente el 2,98% ni de acuerdo ni en desacuerdo; en cuanto a la motivación en el personal que labora en los Institutos de Investigaciones de Salud, el promedio de 50% comunicó estar en total desacuerdo con que las instituciones recompensen a su personal, sin embargo el 29,15% reportó estar en total acuerdo, el 8,65% parcialmente en desacuerdo, el 12,20% ni de acuerdo ni en desacuerdo. En la que concluyó la ausencia de evaluaciones formales e informales que generan en el personal malestar en relación a las escasas recompensas y la no aplicación de sanciones por el trabajo incumplido.

Ancona, Camacho, y García -Muñoz (2012),. Asevera que: "Motivación Laboral en empleados administrativos de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco". El diseño del estudio fue "no experimental, transeccional y descriptivo porque su objetivo fue caracterizar el fenómeno con la finalidad de generar propuestas de solución. El objetivo fue "describir las motivaciones laborales del personal administrativo de dos áreas académicas de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco". Tuvo una población de 52 empleados administrativos, utilizó la escala de lickert con cinco opciones de alternativas, para el análisis

estadístico utilizó el SPSS versión 16.0 para Windows Vista. Los resultados de esta investigación muestran evidencia de una población homogénea a pesar de que son dos divisiones académicas diferentes.” Se concluye de manera general que los principales factores motivacionales después del incentivo económico fueron la estabilidad de vida y las relaciones interpersonales.

Según la investigación de Sánchez (2011) “Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Dr. Adolfo Prince Lara. Puerto Cabello,” Estado de Carabobo, cuyo objetivo fue “analizar los factores motivacionales presentes como elementos claves para el desempeño laboral, dirigidos a incentivar la motivación como estrategia para alcanzar un mejor desempeño del personal administrativo del Hospital ‘Dr. Adolfo Prince Lara’; cuyo diseño de investigación fue de tipo correlacional, descriptiva y de campo, donde la población a investigar estuvo conformada por doce (12) trabajadores. Por ser una población pequeña, finita y homogénea no se aplicaron criterios muéstrales. Por lo tanto, se tomó la totalidad de la misma.” La técnica e instrumento utilizado para la recolección de datos fue “la encuesta tipo cuestionario con 39 preguntas cerradas escala de Lickert. Para validar el instrumento se empleó la técnica de juicio de expertos, la confiabilidad se realizó a través del coeficiente Alfa de Cronbach, dando como resultado un grado de confiabilidad de 0.88 considerando totalmente valido para su aplicación.” Y en conclusión se determinó que “existe un alto índice de descontento por el personal ya que el ingreso que perciben no le parece suficiente con las funciones que cumplen en los Departamentos de la Administración y Recursos Humanos.” En virtud de ello se considera que sus necesidades motivacionales se encuentran medianamente satisfechas. De modo que se pudo observar que, si el personal no tiene un alto nivel de motivación, su rendimiento laboral no es el más adecuado para realizar sus actividades.

Pedraza, Amaya, y Conde, (2010) Indica que: “Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia”, el tipo de investigación fue descriptiva, su diseño no experimental, transversal. Tuvo como objetivo “explorar el desempeño laboral y su relación con la estabilidad del personal contratado de la Facultad de Medicina de la

Universidad del Zulia.” La población objeto de estudio estuvo constituida “por 50 empleados administrativos contratados. Se aplicó un censo poblacional. Los resultados de esta investigación en cuanto al desempeño laboral del personal contratado, se obtuvieron que el 64% las personas consultadas expresaron que se encuentran satisfechas con la organización de su trabajo, el 36% de personas respondieron sentirse insatisfechas. Se concluye que se registra insatisfacción y desmotivación por parte de los empleados debido a su remuneración y su evaluación de desempeño.”

Gutierrez, (2008) Dice que: La “Motivación, Desempeño y Satisfacción laboral del Potencial humano en la Universidad Peruana Los Andes”, el método de investigación utilizado fue descriptivo y el correlacional, el diseño muestral condujo a un muestreo aleatoria estratificado. Tiene como objetivo de “determinar el impacto de la motivación y el desempeño en la satisfacción laboral del potencial humano de la Universidad Peruana Los Andes”, la hipótesis planteada fue que la motivación y el desempeño influye en la satisfacción laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Peruana de los Andes y tiene una alta incidencia en sus niveles de eficiencia y eficacia.”

Vargas (2007) Asegura que: “La Motivación Laboral y su relación con el Desempeño de los Trabajadores en la Universidad de Carabobo,” tuvo como objetivo determinar las motivaciones que impulsan al trabajador, a un mejor desempeño en su área laboral. Su diseño de investigación fue de tipo exploratorio, apoyada en un trabajo de campo; concluyo que la organización afronta en ese momento, grandes cambios y retos, unos de los cuales es ir mejorando para así adaptarse a las exigencias y necesidades del entorno; esto conlleva a “recomendar hacer un estudio y conocer la conducta de cada uno de sus trabajadores, debido a que ésta es parte fundamental e inicial para este informado sobre el comportamiento de los trabajadores y el porqué de sus acciones. Así ellos estarán motivados por los incentivos que los estimulan a un mejor desempeño laboral”. Se extrae de esta investigación la convivencia de utilizar estrategias motivacionales para impulsar en los trabajadores el interés por sus ocupaciones.

Según el trabajo de Martínez (2004) “La Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo de control de estudios de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo”, cuyo objetivo fue “analizar los factores motivacionales presentes como elementos claves para el desempeño del personal administrativo de Control de Estudios de Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo.” La investigación fue de tipo descriptivo, “su población fue de 12 trabajadores del personal administrativo del Departamento de Control de Estudios; concluyó que existe un alto índice de descontento (41.67%) por el ingreso que percibe con relación a el trabajo que realizan, pues no les parece acorde (66.67%) con las funciones que cumplen en el departamento, lo cual no resulta un incentivo (50%) para ejecutar satisfactoriamente y con entusiasmo las labores cotidianas, debido a que son muy pocos los beneficios sociales que logran obtener por no poseer un salario justo (66.67%) acorde con la función y nivel de exigencias que desempeñan.”

Colmenares (2002) Indica que: “Las Necesidades Motivacionales como un Factor Clave en el Rendimiento Laboral del Personal Administrativo de la Clínica Venezuela”, con el objetivo de “indagar sobre las necesidades que posee el empleado de esa institución. Trabajo de Grado presentado en la Escuela de Relaciones Industriales de la Universidad de Carabobo, para obtener el título de Licenciado en Relaciones Industriales.” La investigación fue de carácter “descriptivo y concluyó que existe un problema de desempeño, por faltas de motivación en la organización; debido a que el interés del empleado es que la clínica cubra las necesidades de reconocimiento y aprobación por el trabajo que realiza. Se recomienda aplicar el principio de equidad entre un trabajo bien realizado, asistencia, responsabilidad y puntualidad a través de ascensos; igualmente, colocar un buzón de sugerencias para que los empleados depositen sus opiniones e inquietudes. Todo esto como una forma de mantener al personal motivado.” En esta investigación se demuestra lo fundamental que puede ser la motivación laboral, para propiciar un ambiente de satisfacción donde se les ofrezca a los trabajadores incentivos que mejoren sus desempeños.

Puche (2001), Manifiesta que “La motivación como estrategia para alcanzar el mejor desempeño de los trabajadores de la Secretaria Sectorial de Educación del Estado Aragua”. Venezuela, desarrolló como “objetivo principal la descripción de los programas dirigidos a incentivar la motivación como estrategia”, donde los resultados encontrados indican “que si una organización desea mantener un desarrollo al recurso humano necesita motivarlo, informarlo y orientar sus actitudes a las actividades que realiza para lograr de estos su mejor desempeño, y así poder orientar sus acciones para sus propios beneficios y el de la organización.”

2.2. Bases teóricos – científico.

2.1.1. Motivación.

Las “organizaciones tienen que valorar adecuadamente la cooperación de sus miembros, estableciendo mecanismos que permitan disponer de una fuerza de trabajo suficientemente motivada para un desempeño eficiente y eficaz”, que conduzca al logro de los objetivos y las metas de la organización y al mismo tiempo se logre satisfacer las expectativas y aspiraciones de sus integrantes.

“La motivación es un concepto que describe las fuerzas que actúan en o dentro de un individuo para iniciar y dirigir su comportamiento”. (Gibson, Ivancevich, Donnelly, y Konopaske, 2006, p. 132). La considera como “la voluntad para realizar grandes esfuerzos para alcanzar las metas de las organizaciones, con la condición de que el esfuerzo pueda satisfacer alguna necesidad personal”. (Robbins y DeCenzo, 2002, p. 312), en tanto (Ivancevich, Konopask, y Matteson, 2006, p. 136). “La motivación de los empleados afecta la productividad y parte del trabajo de un administrador es canalizar la motivación hacia el logro de las metas organizacionales.

Hablar de motivación es, hablar de una gran cantidad de definiciones, en términos generales, se puede considerar que la motivación está constituida por todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo; por otra parte, se dice que la motivación son todos aquellos factores que originan conductas; considerándose los de tipo biológicos, psicológicos,

sociales y culturales" (Arias y Heredia , 2004, p. 238). Según (Kreitner y Kinicki, 1997, p. 54), "El principio primordial de la organización es la ordenación de las necesidades básicas en una jerarquía de mayor o menor prioridad o potencia". Partiendo de esta idea, "el ser humano tiene necesidades que satisfacer, para ello debe jerarquizarlas para poder satisfacerlas. Existen cinco necesidades que se consideran primordiales como lo son: las fisiológicas, seguridad, amar, estima, autorrealización"

La Motivación con respecto al trabajo: Intrínseca y extrínseca.

Este impulso a la actividad puede ser causado por una estimulo externa (originada del ambiente) y también puede ser creado en el interior por los procedimientos psicológicos del individuo, de esta manera podemos hablar de dos tipos de inspiración de trabajo que pueden impactar la ejecución del trabajo: característica y la inspiración exterior. (Chiavenato, 2007, p. 48).

Motivación Intrínseca:

El primero incita a satisfacer necesidades más elevadas, que, según lo indicado por la orden de Maslow: "son las últimas tres de su pirámide: necesidades sociales, consideración y auto reconocimiento." Se llama "inspiración natural, ya que en general tiende a satisfacer estas necesidades a partir de las cualidades de la característica de contenido y la ejecución del trabajo en sí, por ejemplo, el tipo de trabajo, el procedimiento en sí para hacerlo (autonomía, posibilidades de probar la información y aptitudes que se tienen), el reconocimiento obtenido de los demás y la autoevaluación de la ejecución, la obligación moral incluida, el avance social que informa y la superación personal que implica. Por consiguiente, podemos afirmar que la inspiración innata ocurre en individuos cuando están situados según la inclinación general de las necesidades superiores." (Chiavenato, 2007, p. 48).

Motivación Extrínseca:

La motivación extrínseca "satisface las dos primeras necesidades de la escala de Maslow, o necesidades inferiores: la fisiológicas y las de seguridad." Se denominan extrínsecas porque "tiende a la satisfacción de estas necesidades a partir de aspectos externos a la propia tarea, como las retribuciones económicas (monetarias o en especie), o las características del contrato laboral (fijo, eventual,

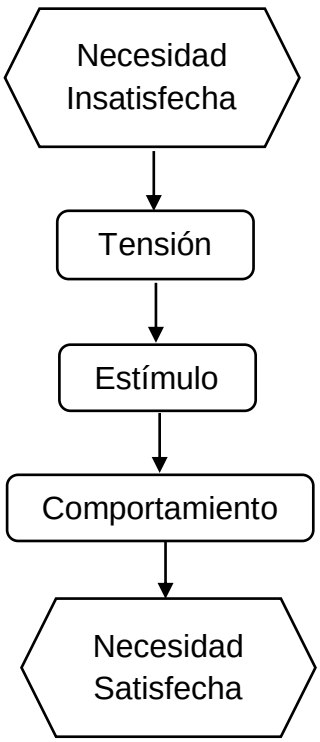
etc.). Esta motivación es propia de las personas para las que la actividad laboral no es un fin en sí misma, sino un medio para obtener otros fines.” Es decir, que la motivación extrínseca se produce cuando las personas se orientan a la satisfacción de las necesidades inferiores. (Chiavenato, 2007, p. 48).

Procesos de la Motivación:

Arias (2018) Los procesos motivacionales de las personas para actuar sobre ello y alcanzar de esta forma, su cooperación para el desempeño de actividades en la empresa. Considera cuatro fases:

1. El punto de partida es la existencia de deseos o necesidades insatisfechas del individuo.
2. Dicha insatisfacción crea internamente una serie de tensiones que originan unos sentimientos de frustración y desosiego. Para reducir esas sensaciones la persona está dispuesta a efectuar algún comportamiento o esfuerzo.
3. Este esfuerzo da lugar a unos resultados. Si son positivos se alcanza una situación de equilibrio hasta que surge una nueva necesidad o deseo. Si no es así dará lugar a frustraciones.
4. La no satisfacción de las necesidades iniciales o el surgimiento de otras nuevas reactiva el sistema motivacional, reiniciando el proceso. (p. 54).

Mula (2015) Consideró al proceso de la motivación de la siguente manera: (p. 20).



Teorías de la Motivación:

"Las teorías más conocidas están relacionadas con las necesidades humanas; la teoría de Maslow acerca de la jerarquía de las necesidades humanas". (Chiavenato, 2007, p. 71).

Jerarquía de las necesidades, según Maslow.

"Las teorías de las necesidades parten de que los motivos del comportamiento humano residen en el propio individuo: su motivación para actuar y comportarse se deriva de fuerzas que existen en su interior." (Chiavenato, 2000, p. 71).

"Las necesidades humanas están distribuidas en una pirámide, dependiendo de la importancia e influencia que tenga en el comportamiento humano. En la base de la pirámide se encuentran las necesidades más elementales y recurrentes (necesidades primarias), en tanto que las necesidades de desarrollo, de autorrealización y trascendencia se encuentran en la cima" (necesidades secundarias). (Chiavenato, 2000, p. 72)

Dicha escala está constituida de la siguiente forma (Arias y Heredia , 2004, p. 249).

Necesidades Primarias

Necesidades Fisiológicas: "Conocidas también como necesidades biológicas o básicas. Exigen una satisfacción cíclica y reiterada para garantizarla supervivencia del individuo, ya que se relacionan con la subsistencia y existencia del individuo. Cada individuo requiere de diferentes grados de satisfacción individual, no obstante que son comunes en todos, su principal característica es la premura." (Arias y Heredia , 2004, p. 249).

Necesidades de Seguridad: Surgen "en el comportamiento cuando las necesidades fisiológicas son parcialmente satisfechas, enfocándose principalmente a la búsqueda de protección frente a la amenaza o la privación," a la búsqueda "de un mundo ordenado y previsible. Son de gran importancia, ya que

en la vida organizacional las personas dependen de la organización, las decisiones administrativas arbitrarias o las decisiones inconscientes o incoherentes pueden provocar incertidumbre o inseguridad en las personas en cuanto a su permanencia en el trabajo.” (Arias y Heredia , 2004, p. 250).

Necesidades Secundarias:

Necesidad de Estima: el ser humano, es imprescindible, emocionalmente, darse cuenta que constituye un elemento estimado dentro del contexto de las relaciones interpersonales que se instauran dentro de la comunidad; no sólo necesita sentirse apreciado y estimado, sino que, además, desea contar con cierto prestigio entre los integrantes de su grupo en una jerarquía. (Arias y Heredia , 2004, p. 250).

Necesidad de Autorrealización: el hombre, por su ida en sociedad, requiere comunicase con sus congéneres, verterse hacia el exterior, expresar sus conocimientos y sus ideas; así mismo, requiere trascender, desea dejar huella por su paso por el mundo. (Arias y Heredia , 2004, p. 250).

Teoría de los dos factores, de Herzberg.

“Basa su teoría en el ambiente externo y en el trabajo del individuo (enfoque orientado hacia el exterior). Según Herzberg, la motivación de las personas depende de dos factores”. (Chiavenato I. , 2000, p. 76).

a. “Factores Higiénicos: Condiciones que rodean al individuo cuando trabaja; comprenden las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre las directivas” y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc. “Corresponden a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las empresas han utilizado tradicionalmente para lograr la motivación de los empleados. Cuando estos factores son óptimos, simplemente evitan la insatisfacción, puesto que su influencia en el comportamiento no logra elevar la satisfacción de manera sustancial y duradera.” (Chiavenato I. , 2000, p. 76).

b. Factores Motivacionales: “Tiene que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes con el cargo en sí; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad hasta niveles de excelencia. Aquí se incluyen los sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y tienen bastante significación en el trabajo. Cuando los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción.” (Chiavenato I. , 2000, p. 76).

Teoría situacional de Mc Clelland.

McClelland enfoca su teoría básicamente en tres necesidades: (Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2009, p. 180).

Necesidades de Logro (nLog): no todas las personas tienen un impulso irresistible de triunfar, luchan por las realizaciones personales más que por las recompensas del éxito en sí. Tienen el deseo de hacer algo mejor o de manera más eficiente de lo que se ha hecho anteriormente, tienen el impulso de sobresalir, de tener realizaciones sobre un conjunto de normas, y de la lucha por alcanzar el éxito. (Robbins y Judge, 2009, p. 180).

Necesidad de Poder (nPod): Es la necesidad de hacer que los otros se conduzcan como no la habrían hecho de otro modo, es decir el deseo de tener un impacto, de ejercer una influencia y controlara los demás; prefieren encontrarse en situaciones de competencia y posición y, están más interesados en el prestigio y en ganar la influencia sobre los demás que en el desempeño eficaz. (Robbins y Judge, 2009, p. 180).

Necesidad de Afiliación (nAfi): Las personas con grandes deseos de afiliación se esfuerzan por hacer amigos, prefieren situaciones de cooperación que las de competencia y esperan relaciones de mucha comprensión recíproca, ya que impera el deseo de tener relaciones amistosas y cercanas. (Robbins y Judge, 2009, p. 180).

Teoría de Alderfer

Clayton Alderfer, tomó como referencia la Teoría de Maslow, proponiendo en su teoría la existencia de tres grupos de necesidades básicas como son: existencia, relación y crecimiento, debido a estos su teoría es conocida como Teoría ERC. (Ivancevich, Konopask, y Matteson, 2006, p. 143).

En las necesidades de Existencia se enfocó a los requerimientos elementales, es decir, a las necesidades básicas de subsistencia. Las necesidades de Relación comprenden el deseo que tenemos de mantener vínculos personales importantes. Estos deseos sociales y de estatus exigen, para satisfacerse, el trato de las demás personas. Las necesidades de Crecimiento constituyen el anhelo interior que posee cada persona para superarse. (Ivancevich, Konopask, y Matteson, 2006, p. 143).

Alderfer, señala la posibilidad de estar activos en dos o más necesidades de forma simultánea, ya que, no supone un ordenamiento inflexible que señale la satisfacción total de las necesidades inferiores antes de poder pasar a la siguiente necesidad; así también, si se reprime la gratificación de las necesidades superiores, se acentúa el deseo de satisfacer las inferiores, es decir, se presenta una dimensión de frustración y regresión, ya que al frustrarse una necesidad superior, se despierta, acentuando, el deseo del individuo de compensar una necesidad inferior. (Ivancevich, Konopask, y Matteson, 2006, p. 143).

Es así que la teoría ERC se considera más congruente con las diferencias individuales que poseen las personas. Variables como la educación, antecedentes familiares y ambiente cultural, pueden modificar la importancia o el impulso de las necesidades de los individuos. (Ivancevich, Konopask, y Matteson, 2006, p. 143).

Teoría situacional de motivación, de Vroom.

Robbins y Judge (2009) “Desarrollo una teoría de la motivación que rechaza las notaciones preconcebidas y reconoce las diferencias individuales. Su teoría se

refiere únicamente a la motivación para producir; en cada individuo existen tres factores que determinan la motivación.” (p. 197).

1. “Relación esfuerzo – desempeño. La probabilidad que percibe el individuo de que desarrolla cierta cantidad de esfuerzo conducirá al desempeño.
2. Relación desempeño – recompensa. Grado en que el individuo cree que el desempeño a nivel particular llevará a la obtención del resultado que se desea.
3. Relación recompensa – metas personales. Grado en que las recompensas organizacionales satisfacen las metas o necesidades personales de alguien, y el atractivo que tienen dichas recompensas potenciales para el individuo.”

Teoría de Skinner

La teoría de Reforzamiento propuesta por B. F. Skinner, presenta una postura conductista en la que asevera que el reforzamiento condiciona el comportamiento, es decir, la conducta es causada por el ambiente, en esta teoría se ignora los sentimientos, actitudes, esperanzas, es decir todo lo que se refiere al comportamiento interior del individuo y se concentra únicamente en lo que le sucede a una persona cuando realiza una actividad; así, el comportamiento es el producto de los estímulos que se reciben del mundo exterior y, se puede predecir con exactitud las acciones de los individuos, ya que, depende de los reforzadores y, cualquier consecuencia viene acompañada de una respuesta, aumenta la probabilidad de que se repita la conducta. (Robbins, 2004. p. 167).

Robbins (2004) “Los reforzadores pueden ser positivos y, consisten en las recompensas que se dan por la actividad realizada que provocan cambios en el comportamiento, generalmente, en el sentido deseado; ya que no solo forma el comportamiento, sino que además enseña.” (p. 168):

Los refuerzos negativos están constituidos por las amenazas de sanciones, que en general producen un cambio en el comportamiento, pero en forma impredecible e indeseable. El castigo como consecuencia de una conducta indebida no implica la supresión de hacer mal las cosas, ni tampoco asegura que

la persona esté dispuesta a comportarse de una forma determinada. (Robbins, 2004. p. 167).

Teoría de Locker:

La Teoría del establecimiento de metas ideada por Edwin Locker (Schultz; 1991), a finales de la década de 1960, se relaciona claramente con el mundo del trabajo. Según Locker propuso que las intenciones de trabajar por una meta son un motivador importante, es decir, la motivación primaria en el trabajo puede definirse a partir del deseo de lograr una meta determinada, ya que, las metas indican a los empleados lo que se tienen que hacer y cuánto esfuerzo hay que invertir, así, las metas específicas aumentan el desempeño; y las metas difíciles, cuando se aceptan, producen un desempeño mayor que las fáciles manteniendo constantes factores como la capacidad y la aceptación de las metas; ya sea participando en la fijación de metas propias de forma individual o en conjunto. (p. 166):

Robbins (2004). Las personas se desenvuelven mejor cuando se les da retroalimentación sobre el avance hacia las metas, como una guía de comportamiento; sin embargo, la retroalimentación personal, aquella en la cual el empleado vigila su propio progreso, siendo éste motivador aún más poderoso que la retroalimentación de origen externo.

Considerando las diferentes teorías y siendo la Teoría de las Necesidades de Maslow una de las precursoras y parte de los cimientos sobre los que se erigen las teorías contemporáneas; se recurre a ésta teoría y a su terminología para explicar la motivación de los empleados, ya que atienden al contenido (naturaleza) de los elementos que pueden motivar a una persona desde la división de las necesidades representada en su pirámide, motivo por el cual se consideró tomar como base para la determinación de la Motivación Laboral en la presente investigación. (Robbins, 2004. P. 167).

Elementos que influyen en la motivación laboral:

• Ambiente Laboral:

Dessler (1991), (p. 290) Afirma que: Uno de los factores importantes en el desempeño de los trabajadores, es sin duda “el ambiente que los rodea, éste debe ser confortable, que ofrezca seguridad, que no tenga excesivos mecanismos de supervisión, control o vigilancia, que permita cierta movilidad interpretada como libertad.”, “El ambiente laboral se refiere al clima organizacional y juega un papel clave en el éxito, la productividad y motivación de sus empleados, cada organización tiene su propio clima organizacional. El clima organizacional es el conjunto de características que describen una organización y la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de las personas que la forman, sus valores. Considera el tamaño de la organización, estructura organizacional. Representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se haya formado de ella, en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura.”

• Comunicación:

Chiavenato (2007), “Las personas no viven aisladas ni son autosuficientes, pues se relacionan con otras personas, con sus ambientes mediante la comunicación. La comunicación organizacional es el estudio de procesos comunicacionales que tienen lugar dentro de los grupos sociales en torno a objetivos comunes.” (p. 50).

Descripción del desempeño laboral.

Es influenciado “en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.” (Bittel, 2000, p. 52).

“El desempeño de un puesto es el comportamiento de la persona que lo ocupa. Este desempeño es situacional. Varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionante que influyen mucho en él. El valor de las

recompensas y la percepción de que éstas dependen del afán personal determinan la magnitud del esfuerzo que el individuo esté dispuesto a hacer. Es una relación perfecta de costo beneficio. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y las capacidades de la persona y de su percepción del papel que desempeñará. Así, el desempeño en el puesto está en función de todas aquellas variables que lo condicionan notoriamente." (Chiavenato, 2007, p. 245).

Factores del desempeño laboral

Davis y Newstrom, (2000). El desempeño laboral "se ve afectado por factores como: capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño." (p. 185).

Chiavenato (2007) El desempeño laboral está determinado por dos factores, los actitudinales de la persona y factores operativos. (p. 320).

"Factores Actitudinales Chiavenato hace referencia a aquellos factores actitudinales como son: la disciplina, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización." (Chiavenato, 2007, p. 320).

"Factores Operativos Chiavenato hace referencia a aquellos factores concernientes al trabajo como son: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo." (Chiavenato, 2007, p. 320).

La motivación y su influencia en el desempeño laboral

Commings y Schwab (1985), "La motivación influye sobre el desempeño de tres formas diferentes: La intensidad de la motivación del trabajador para emprender cualquier tarea." Mecanismos que canalizan la motivación del individuo que lo impulsa al desempeño. "Mecanismos que sostienen la conducta del individuo a través del tiempo. La primera es vista como una fuerza motivacional. El segundo es un proceso motivacional, lo cual demuestra la forma en que el

trabajador está motivado a desempeñar su labor en manera eficaz y eficiente dentro de la organización. Los resultados extrínsecos e intrínsecos son motivadores del desempeño del empleado. Cabe resaltar que si estos aspectos son positivos llevan a un alto desempeño.” (p. 123):

La motivación para la mejora del trabajo es una progresión de cualidades que caracterizan a la asociación, que afecta la conducta de los individuos y que tienen una duración relativa después de algún tiempo y los reconoce de diferentes asociaciones. De esta manera, sostiene que la inspiración es conocedora de numerosas unidades básicas de la asociación, con su efecto en la ejecución. (Warren, 1990, p. 98).

2.3. Definiciones de términos básicos.

Evaluación: “Procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados. Incluye bases de datos y sistemas de información gerencial”. (Chiavenato, 2002, p. 244).

Desempeño: Se ven las actividades o prácticas en los trabajadores que son importantes para lograr los objetivos de la asociación, En realidad, atestigua que una excelente ejecución de trabajo es la cualidad más vital que tiene la asociación. (Chiavenato, 2000, p. 354).

Motivación: Es lo que refuerza, coordina y mantiene la conducta humana. En Gestión de Recursos Humanos, este término alude al deseo de un individuo de llevar a cabo la responsabilidad como la más ideal, o de aplicar un mayor esfuerzo para desempeñar los compromisos que se le otorgan. (Gómez - Mejía, Balkin y Cardy, 2008, p. 189).

Capacitación: “Proporcionar a los trabajadores nuevos o viejos las aptitudes que tienen para desempeñar su actividad. La preparación es una de las bases de una buena organización y una tarea que los directivos no deben ignorar.” (Dessler, 2009, p. 294).

Siliceo (2004), “Consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. Para que un objetivo de la empresa se logre plenamente, es necesaria la función d capacitación que colabora aportando a la empresa un personal debidamente adiestrado, capacitado y desarrollado para que se desempeñe bien sus funciones.” (p. 25):

Incentivo: “Son pagos hechos por la organización a sus trabajadores (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de progreso, estabilidad en el cargo, elogios, etc.). Cada incentivo tiene un valor de utilidad que es subjetivo, ya que varía de un individuo a otro.” (Chiavenato, 2000, p. 117).

Cuando la compensación monetaria está vinculada al nivel de desempeño que registran los empleados, se dice que se trata de un pago de incentivos. Los pagos de incentivos tienen por objeto fomentar un desempeño superior. Las comisiones, los bonos y el reparto de utilidades son formas de pagar incentivos. Cuando el pago está vinculado a comportamientos y resultados importantes para la estrategia, ello mejora la productividad de la organización. (Hellriegel, Jackson y Slocum, 2009, p. 448).

Productividad: La productividad implica entendimiento tanto de la eficacia como de la eficiencia. El primer término se refiere a cumplir con las metas trazadas en la organización. “La eficiencia es la relación existente entre el resultado eficaz y el insumo que se requiere para obtenerlo. Una compañía es eficaz cuando logra sus metas de ventas o la participación de mercado, pero su productividad también depende de lograr las metas de manera eficiente. Entre las medidas de tal eficiencia se encuentran el rendimiento sobre la inversión, las ganancias por ventas y la producción por hora de trabajo. Las medidas de productividad deben considerar también los costos incurridos en lograr la meta trazada, es decir aquí es donde entra a tallar la eficiencia.” (Amorós, 2007, p. 17)

La productividad es la cualidad o condición de ser productivos. “Es un concepto que guía la administración de un sistema de producción y mide su éxito.

Es una cualidad que nos indica que tan bien se está utilizando la mano de obra, el capital, los materiales y la energía.” (Riggs, 2001, p. 607).

Eficiencia: “Es el logro de las metas con la menor cantidad de recursos, el logro de objetivos al menor costo u otras consecuencias no deseadas”. (Koontz y Weihrich, 1998, p. 12).

“Es la cantidad de recursos utilizados para alcanzar las metas de la organización. Se basa en la cantidad de materias primas, dinero y empleados necesarios para lograr determinado nivel de producción”. (Daft, 2011, p. 20).

Eficacia: “Consiste en lograr los objetivos satisfaciendo los requerimientos de calidad y tiempo”. (Koontz y Weihrich, 1998, p. 12).

“Es un término más amplio, que significa el grado que una organización alcanza sus metas”. (Daft, 2011, p. 20).

3. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Localidad y periodo de ejecución.

La investigación se realizó en las instalaciones de la Universidad Nacional de Tumbes ubicada su sede principal en el centro poblado de Pampa Grande – Tumbes, sus coordenadas son: latitud 03º34’ S, longitud 80º 27’ O, altitud 6msnm.

3.2. Tipo y diseño de investigación.

Tipo de estudio

La presente investigación fue de tipo no experimental. Hernández Sampieri, (2010). Plantean que la investigación no experimental “es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, observando los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (p. 149).

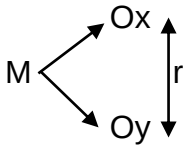
“Por cuanto las variables del trabajo no son objetos de control previos o correctivos en el desarrollo de la investigación, dejando que los eventos observados evidencien datos sin intervención manipuladora por parte de la investigadora.”

Diseño de estudio.

El diseño de la investigación fue **Descriptiva Correlacional.**

“El estudio descriptivo busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, p. 80).

La representación del diseño de la investigación es la siguiente:



Donde:

M = “Representa la muestra de estudio

Ox = Representa observaciones de la variable Motivación

Oy = Representa observaciones de la variable Desempeño Laboral

R = Indica el Índice de correlación entre ambas variables”

Permitió describir las características de las variables de estudio Motivación y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional e Tumbes.

Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Baptista Lucio, (2010), “Los estudios correlaciónales tiene como finalidad medir el grado de la relación que existe entre dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación.” (p. 81):

Permitió conocer el grado de correlación que hay entre la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional e Tumbes.

3.3. Población y muestra.

Población

Balestrini (2006). La población es “Un grupo finito o infinito de personas, cosas o elementos que presentan características comunes.” Con relación al escenario donde se efectuó la investigación, se seleccionó el Personal Administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes. A efectos de llevar a cabo la investigación, el Personal Administrativo cuenta con una población de 130 trabajadores administrativos nombrados, que están directamente involucrados con el desempeño laboral y nos ayudará de qué manera incide la motivación para mejorar su desempeño. (p. 137).

Tabla 1: Población de Trabajadores Administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes.

CATEGORIA	NIVELES	CANTIDAD
Nombrados	Funcionarios	18
	Profesionales	15
	Técnicos	57
	Auxiliares	40
Total		**130**

Fuente: Oficina General de Personal y Capacitación – UNTUMBES.

Muestra

"La Muestra es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en la totalidad de una población, universo o colectivo, partiendo de la observación de una fracción de población considerada. Por ser una población pequeña, finita y homogénea no se aplicaron criterios muéstrales." (Egg, 1999, p. 170).

Por lo tanto, se tomó la totalidad de esta, es decir las 130 personas en las que se subdividen en niveles (funcionarios 18, Profesionales 15, Técnicos 57 y Auxiliares 40). En este sentido, (León & Montero, 1997, pág. 45), refieren que "ante el escaso número de sujetos, no será necesario extraer una muestra, se trabajará con el 100% de la población, representando una muestra tipo censal Asimismo, es oportuno aclarar que la población es accesible para el investigador por lo que no se considera necesario realizar técnica de muestreo por considerarse una población finita."

Inclusión:

Se encuestó a los trabajadores que asistieron a la capacitación.

Exclusión:

No se encuestó a los trabajadores que no asistieron a la capacitación.

3.4. Material y Métodos.

Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnicas e instrumento de recolección de datos

En el presente trabajo se aplicó las siguientes técnicas e instrumentos.

Técnica:

De acuerdo con las características de la investigación y los enfoques se ha considerado utilizar para la recolección de los datos la encuesta la que se aplicó al personal administrativo antes de la capacitación, y después de la misma para luego medir los resultados los que pueden ser positivos o negativos, también se incluyó una encuesta a sus jefes para luego comparar los resultados.

Encuesta

Se empleó como instrumento el cuestionario, que consiste en un formato redactado a modo de interrogatorio, en el cual se obtuvo la información acerca de las variables a investigar. Para este fin, se procedió a la elaboración de un cuestionario, utilizando la escala de Likert (1-Nunca; 2- casi nunca; 3- Algunas veces; 4- Casi siempre y 5- siempre), lo que permitió evaluar al encuestado ofreciéndole varias opciones a fin de dar libertad de responder las interrogantes planteadas, quien desarrolló su respuesta de manera independiente. El cuestionario estuvo dirigido al Personal Administrativo Nombrado que laboran en la Universidad Nacional de Tumbes.

Análisis documental

Los datos obtenidos se recolectaron a través de la encuesta, los que se tabularon y agruparon en tablas en el programa Excel, para su mayor comprensión y luego se graficaron.

Instrumento

El instrumento que se utilizó en esta investigación fue el cuestionario que consta de 30 preguntas, dentro de las cuales el 50% serán de la variable independiente (motivación) y el otro 50% será de la variable dependiente (desempeño laboral).

Confiabilidad del instrumento de medición.

"La confiabilidad del instrumento se realizó según el Alfa de Cronbach, cuya fórmula determina el grado de consistencia y precisión. Esta dada por los siguientes valores."

Tabla 2: Niveles de confiabilidad de Alfa de Cronbach.

Valores	Nivel
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,0	Confiabilidad perfecta

$$\propto = \frac{K}{K-1}\left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt}\right]$$

Donde:

$\propto$ = Alfa de Cronbach

K = número de ítems

Vi = Varianza inicial

Vt = Varianza total

Según el estadístico aplicado se puede observar en las tablas 3 y 4, obteniéndose como resultado de 0,896 y 0,824 respectivamente, de acuerdo a la escala de interpretación del coeficiente de confiabilidad se determinó que tiene un coeficiente de excelente confiabilidad.

Tabla 3: Confiabilidad del instrumento para medir la motivación.

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0,896	15

Tabla 4: Confiabilidad del instrumento para medir el desempeño laboral.

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0,824	15

3.5. Procesamiento y análisis de datos

Los datos obtenidos de las encuestas aplicadas, al personal administrativo nombrado, se tabularon, agruparon de acuerdo, a su complejidad, se utilizaron los software Microsoft Excel 2017 e IBM SPSS 23.0 para ser presentados en tablas para que permitan la evaluación de los contenidos y obtener el diagnostico de los resultados.

Las variables y dimensiones se correlacionaron a través del coeficiente de Pearson para determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tabla 5: Interpretación de los valores de Rho de Pearson.

Valores	Nivele
0.00	No existe correlación
±0.01 a ±0.19	Correlación muy baja
±0.20 a ±0.39	Correlación baja
±0.40 a ±0.59	Correlación moderada
±0.60 a ±0.79	Correlación alta
±0.80 a ±0.99	Correlación muy alta
±1.00	Correlación perfecta

4. RESULTADOS

4.1. Objetivo General:

Determinar en qué medida incide la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes- 2017.

Según los datos de la Tabla 5 se puede observar que existe incidencia de la motivación en el desempeño laboral encontrándose los valores en los niveles bajo y medio con el 43,33 % de los encuestados y para el nivel alto la incidencia fue del 13,33 %, y con relación al desempeño laboral el 50 % de los encuestados manifiestan encontrarse en un nivel alto ya que se desempeñan solo por cumplir sus labores encomendadas.

Tabla 6: Incidencia de la Motivación en el Desempeño.

Nivel	Puntaje	Motivación		Desempeño laboral	
		N	%	N	%
Bajo	15 a 34	13	43,3	1	3,33
Medio	35 a 54	13	43,3	14	46,67
Alto	55 a 75	4	13,3	15	50,00
	Total	30	100,0	30	100,00

Fuente: Encuesta de los trabajadores administrativos

En la tabla 6, se puede apreciar la correlación que existe entre las variables motivación y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, según el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,622, lo que indica que existe una relación directa moderada y con una correlación significativa a nivel de 0,01 (bilateral).

Tabla 7: Correlación entre la Motivación y desempeño laboral.

		Motivación	Desempeño laboral
Motivación	Correlación de Pearson	1	,622**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,622**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Criterio de decisión

Si el grado de significancia es menor 0,05 se acepta la hipótesis.

Prueba de hipótesis

Teniendo en cuenta que el grado de significancia encontrado es de 0,01 <0,05 se acepta la hipótesis

4.2. Objetivos específicos 1:

Determinar la relación que existe entre el reconocimiento y el desempeño laboral de la Universidad Nacional de Tumbes.

Como se puede apreciar en la tabla 7 nos indica que la incidencia del reconocimiento se encuentra en el nivel alto con el 40% de las repuestas de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Universidad Nacional de Tumbes y para el desempeño laboral tenemos el 50% de los encuestados.

Tabla 8: Incidencia del Reconocimiento en el desempeño laboral**.**

Nivel	Puntaje	Reconocimiento		Puntaje	Desempeño laboral	
		N	%		N	%
Bajo	3 a 6	11	36,7	15 a 34	1	3,33
Medio	7 a 10	7	23,3	35 a 54	14	46,67
Alto	11 a 15	12	40,0	55 a 75	15	50,00
	Total	30	100,0		30	100,00

Fuente: Encuesta de los trabajadores administrativos

Este resultado lo podemos comprobar con el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,543 de relación entre ambas variables, lo que indica que existe una relación directa moderada, con una correlación significativa al nivel del 0,01%, como se observa en la tabla 8.

Tabla 9: Correlación entre el reconocimiento y el desempeño laboral.

		Reconocimiento	Desempeño laboral
Reconocimiento	Correlación de Pearson	1	,543**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	30	30
Desempeño	Correlación de Pearson	,543**	1
laboral	Sig. (bilateral)	,002	
	N	30	30

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

4.3. Objetivos específicos 2:

Determinar la relación que existe entre el incentivo y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes.

La tabla 9, nos indica que la incidencia del incentivo se encuentra en el nivel bajo con el 80% de las repuestas de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Universidad Nacional de Tumbes y para el desempeño laboral tenemos el 50% de los encuestados.

Tabla 10: Incidencia del Incentivo en el desempeño laboral.

Nivel	Puntaje	Incentivo		Puntaje	Desempeño laboral	
		N	%		N	%
Bajo	3 a 6	24	80,0	15 a 34	1	3,33
Medio	7 a 10	3	10,0	35 a 54	14	46,67
Alto	11 a 15	3	10,0	55 a 75	15	50,00
	Total	30	100.0		30	100.00

Fuente: Encuesta de los trabajadores administrativos

Estos resultados se pueden corroborar con el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,375 lo que indica una relación directa baja, con una correlación significativa al nivel del 0,05%, como se muestra en la tabla 10.

Tabla 11: Correlación entre el incentivo y el desempeño laboral.

		Incentivo	Desempeño laboral
Incentivo	Correlación de Pearson	1	,375*
	Sig. (bilateral)		,041
	N	30	30
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,375*	1
	Sig. (bilateral)	,041	
	N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

4.4. Objetivos específicos 3:

Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes.

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 11, la incidencia de las relaciones interpersonales tiene un nivel alto del 53,3% y el 50% en el desempeño laboral de las repuestas de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tabla 12: Incidencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral.

Nivel	Puntaje	Relaciones interpersonales		Puntaje	Desempeño laboral	
		N	%		N	%
Bajo	3 a 6	2	6,7	15 a 34	1	3,33
Medio	7 a 10	12	40,0	35 a 54	14	46,67
Alto	11 a 15	16	53,3	55 a 75	15	50,00
	Total	30	100.0		30	100.00

Fuente: Encuesta de los trabajadores administrativos

Según se pueden evidenciar los resultados en la tabla 12, la correlación entre las variables de relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, según el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,519 lo que indica una relación directa moderada y significativa al nivel de 0,01.

Tabla 13: Correlación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral.

		Relaciones interpersonales	Desempeño laboral
Relaciones interpersonales	Correlación de Pearson	1	,519**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	30	30
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,519**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	30	30

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

4.5. Objetivos específicos 4.

Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes.

En la tabla 13, nos muestra que la incidencia de la satisfacción laboral tiene un nivel bajo del 56,7% en comparación con el desempeño laboral que es alto del 50% de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tabla 14: Incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral.

Nivel	Puntaje	Satisfacción laboral		Puntaje	Desempeño laboral	
		N	%		N	%
Bajo	3 a 6	17	56,7	15 a 34	1	3,33
Medio	7 a 10	8	26,7	35 a 54	14	46,67
Alto	11 a 15	5	16,7	55 a 75	15	50,00
	Total	30	100,0		30	100,00

Fuente: Encuesta de los trabajadores administrativos

De acuerdo a los resultados observados en la tabla 14, indica que la correlación entre las variables de satisfacción laboral y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, según el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,515 lo que indica una relación directa moderada, con una correlación significativa en el nivel de 0,01.

Tabla 15: Correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral.

		Satisfacción laboral	Desempeño laboral
Satisfacción	Correlación de Pearson	1	,515**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	30	30
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,515**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	30	30

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

4.6. Objetivos específicos 5:

Determinar la relación que existe entre realización personal y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes.

En la tabla 15, nos indica que la incidencia de la realización personal tiene un nivel bajo del 56,7% en comparación con el desempeño laboral que es alto del 50% de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Universidad Nacional de Tumbes.

Nivel	Puntaje	Realización personal		Puntaje	Desempeño laboral	
		N	%		N	%
Bajo	3 a 6	17	56,7	15 a 34	1	3,33
Medio	7 a 10	8	26,7	35 a 54	14	46,67
Alto	11 a 15	5	16,7	55 a 75	15	50,00
	Total	30	100,0		30	100,00

Tabla 16: Incidencia de la realización personal en el desempeño laboral.

Fuente: Encuesta de los trabajadores administrativos

Estos resultados se pueden comprobar con el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,436 lo que indica una relación directa moderada, con una correlación significativa al nivel del 0,05%, como se muestra en la tabla 16.

Tabla 17: Correlación entre la realización personal y el desempeño laboral.

		Realización personal	Desempeño laboral
Realización personal	Correlación de Pearson	1	,436*
	Sig. (bilateral)		,016
	N	30	30
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,436*	1
	Sig. (bilateral)	,016	
	N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

4.7. Objetivos específicos 6:

Determinar la relación que existe entre la motivación extrínseca en el desempeño laboral del personal administrativo.

En la tabla 17, nos demuestra que la incidencia de la motivación extrínseca tiene un nivel bajo del 53,53% de las repuestas de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Universidad Nacional de Tumbes y el 50% para el desempeño laboral.

Tabla 18: Incidencia de la motivación extrínseca en el desempeño laboral.

Nivel	Puntaje	Motivación extrínseca		Puntaje	Desempeño laboral	
		N	%		N	%
Bajo	6 a 14	16	53,3	15 a 34	1	3,33
Medio	15 a 22	12	40,0	35 a 54	14	46,67
Alto	23 a 30	2	6,7	55 a 75	15	50,00
	Total	30	100,0		30	100,00

Fuente: Encuesta de los trabajadores administrativos

Los resultados se pueden apreciar en la tabla 18, nos señala que la correlación entre las variables de motivación extrínseca y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, según el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,530 lo que indica una relación directa moderada, con una correlación significativa al nivel 0,01%.

Tabla 19: Correlación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral**.**

		Motivación extrínseca	Desempeño laboral
Motivación extrínseca	Correlación de Pearson	1	,530**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	30	30
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,530**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	30	30

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

4.8. Objetivos específicos 7:

Determinar la relación que existe entre la motivación intrínseca en el desempeño laboral del personal administrativo

En la tabla 19, nos indica que la incidencia de la motivación intrínseca tiene un nivel medio del 56,7% de las repuestas de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Universidad Nacional de Tumbes y el desempeño laboral del 50%.

Tabla 20: Incidencia de la motivación intrínseca en el desempeño laboral.

Nivel	Puntaje	Motivación intrínseca		Puntaje	Desempeño laboral	
		N	%		N	%
Bajo	9 a 18	6	20,0	15 a 34	1	3,33
Medio	19 a 31	17	56,7	35 a 54	14	46,67
Alto	32 a 45	7	23,3	55 a 75	15	50,00
	Total	30	100,0		30	100.00

Fuente: Encuesta de los trabajadores administrativos

En la tabla 20, se muestra el que el coeficiente de correlación de Pearson nos muestra un indicador de 0,620, lo que indica una relación directa moderada, con una correlación significativa al nivel 0,01% de acuerdo a las encuestas aplicadas al personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tabla 21: Correlación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral.

		Motivación intrínseca	Desempeño laboral
Motivación intrínseca	Correlación de Pearson	1	,620**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,620**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

5. DISCUSIÓN.

La motivación es un estado interno de la persona, que orienta y mantiene la conducta hacia metas determinadas para que impulse a los trabajadores a realizar las acciones y persistan hasta la culminación de los objetivos de la entidad y así se desempeñen mejor y realicen su trabajo con más esmero. Esta correlación se puede afirman con el Rho de Pearson 0,622 lo que indica que hay una relación directa moderada y significativa como se puede corroborar con Puche (2011) quien indica que si una organización desea mantener un desarrollo al recurso humano necesita motivarlo, informarlo y orientar sus actitudes a las actividades que realiza para lograr de estos su mejor desempeño, y así poder orientar sus acciones para sus propios beneficios y el de la organización.

Los reconocimientos son distinciones laborales que permiten mejorar el trabajo, en la casa superior de estudios se observa que se otorgan certificaciones, diplomas y además se le otorgan ciertas distinciones en fechas importantes como el aniversario de la entidad en los cuales se les entrega reconocimientos por ser puntuales, responsables y dedicación a la entidad son reconocidos y felicitados por sus 25 y 30 años al servicio de la institución; política de la institución superior que favorece al colaborador mejorando su bienestar y así aumentar e incentivar al empleado dar más en sus labores diarias . Esta relación se puede reafirmar con el Rho de Pearson de 0,543, valor que indica una relación directa moderada y significativa; resultado que tiene una similitud con Gutierrez W., (2013) que refiere de ciertos elementos motivadores dentro de ellos se puede destacar: el dinero, estabilidad de empleo, posibilidad de ascender y promocionar, condiciones de trabajo, condición social de ser obrero de construcción, ambiente social de trabajo, naturaleza de propio trabajo, autonomía, posibilidades de aplicar sus conocimientos, habilidades y destrezas e importancia de la buena gestión de obras.

Los incentivos que se dan en nuestra casa superior de estudios se observan que estos pueden ser dinerario y no dinerario observándose que se otorgan estímulos pecuniarios que perciben en fechas importantes como el día del trabajador, 25 y 30 años de servicio, sepelio y luto; los cuales son solicitados al MEF para dar cumplimiento a este incentivo; política de la institución superior que

ampliamente favorece al colaborador mejorando su bienestar y de su familia. Incentivos institucionales que permiten aumentar la productividad laboral es decir la eficacia con que desarrollan sus actividades diarias esto se puede afirmar mediante el Rho de Pearson 0,375 lo que indica una relación directa baja y significativa, debido a la demora de la entrega de los incentivos para los trabajadores es por ello que el personal administrativo se encuentra descontento en cuanto a mejorar su desempeño laboral, resultado que se puede corroborar con Vargas (2007) y Gonzales (2014) quienes indican que los trabajadores estarán motivados por los incentivos que los estimulan a un mejor desempeño laboral y la convivencia de utilizar estrategias motivacionales para impulsar en los trabajadores el interés por sus ocupaciones.

Las relaciones interpersonales que existen en la entidad son buenas en cuanto al compañerismo, hay apoyo al desarrollar las actividades laborales, hay armonía entre compañeros de trabajo; es por ello que el desempeño laboral es más efectivo como se afirma con el Rho de Pearson 0,519 lo que indica una relación directa moderada y significativa como se puede corroborar con Ancona, Camacho, & García -Muñoz, (2012), muestran evidencia de una población homogénea a pesar de que son dos divisiones académicas diferentes. Se concluye de manera general que los principales factores motivacionales después del incentivo económico fueron la estabilidad de vida y las relaciones interpersonales y Mañuico, (2014) quien indica que las expectativas que tiene con respecto al salario, el clima organizacional, las relaciones laborales y la filosofía de gestión, considerando éstos como factores que inciden directamente en la motivación laboral.

La satisfacción que sienten los trabajadores por las cosas que realizan y en la manera que desean hacerlo es muy importante para cada uno de ellos ya que ellos pueden ser más productivos en sus puestos de trabajo y realizar mejor sus labores y así lograr los objetivos trazados por la institución por lo tanto en las encuestas realizadas, indica que a medida que mejore la satisfacción, mejorará el desempeño laboral, tal como se puede afirmar con el Rho de Pearson es 0,515 indica una relación directa moderada y significativa, como se puede corroborar con Colmenares, (2002), donde demuestra lo fundamental que puede ser la motivación laboral, para propiciar un ambiente de satisfacción donde se les ofrezca a los

trabajadores incentivos que mejoren sus desempeños y Sánchez, (2011) considera que sus necesidades motivacionales se encuentran medianamente satisfechas. De modo que se pudo observar que, si el personal no tiene un alto nivel de motivación, su rendimiento laboral no es el más adecuado para realizar sus actividades.

La Universidad se ha preocupado por los trabajadores dándoles la oportunidad de prepararse profesionalmente a través de maestrías, doctorados y capacitaciones de acuerdo al grado académico de cada uno de los trabajadores, financiados con los recursos de la institución para tener personal capacitado e idóneo, como se puede afirmar con el Rho de Pearson es de 0,530 lo que indica una relación directa moderada y significativa al 0,01% como se puede corroborar con Sum (2015) quien indica que el autodesarrollo de los trabajadores los hacen sentir motivados ya que es una necesidad y una tendencia humana para desarrollar sus capacidades personales, realizar proyectos y proponerse a ejecutar nuevas metas a nivel profesional.

La motivación extrínseca son aquellos tipos de premios o recompensas que se obtienen por realizar sus labores; estos motivos llevan a un trabajador a desempeñarse laboralmente con más esmero siempre y cuando se les motive ya sea por un incentivo o un reconocimiento por las labores ejecutadas, según el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,530 lo que indica una relación directa moderada y significativa al nivel 0,01% y la motivación intrínseca son relaciones interpersonales, satisfacción laboral y realización personal en el desempeño laboral del personal administrativo según el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,620 lo que indica una relación moderada y significativa 0,01% según como se puede corroborar con Olvera (2013), menciona que los factores motivacionales de mayor influencia en el personal son el salario que es un motivador extrínseco y el reconocimiento es un factor intrínseco, el medio preferido para conseguir retribución es la expectación, estos inciden en el desempeño laboral del personal administrativo.

6. CONCLUSIONES.

1. La motivación tiene una incidencia de nivel bajo y medio en el desempeño laboral manifestado por un alto porcentaje de los trabajadores nombrados de la UNTUMBES, existiendo una relación directa moderada y significativa entre ambas variables.

2. La incidencia del reconocimiento en el desempeño laboral se encuentra en un nivel alto con el 40% de las respuestas de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, lo que significa que no hay incidencia en la realización de las tareas encomendadas.

3. En cuanto a la incidencia del incentivo en el desempeño laboral se encuentra en el nivel bajo con el 80% de las encuestas realizadas a los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes lo que indica que influye significativamente en la productividad en el desempeño de las actividades.

4. La incidencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral se encuentra en un nivel alto del 53,3% de las respuestas de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes lo que demuestra que incide con la realización de las funciones en que se desempeñan.

5. La incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral se encuentra en un nivel bajo del 56,7% de las respuestas de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes lo que significa que influye en la realización de las funciones que se desempeñan en el puesto de trabajo.

6. La incidencia de la de la realización personal en el desempeño laboral tiene un nivel bajo del 56,7% de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Universidad Nacional de Tumbes, lo que indica que incide significativamente en la productividad en las actividades que se desempeñan.

7. En cuanto a la incidencia de la motivación extrínseca en el desempeño laboral tiene un nivel bajo del 53,53% de las encuestas realizadas al personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes demuestra que influyen en las actividades que realizan dicho personal.

8. En cuanto a la incidencia de la motivación intrínseca en el desempeño laboral tiene un nivel medio del 56,7% de las encuestas realizadas al personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, lo que significa que influye en la productividad de las labores que realizan.

7. RECOMENDACIONES

1. A la Universidad que cumpla con los compromisos sociales con los trabajadores administrativos y así motivarlos para que desarrollen un mejor desempeño en sus labores cotidianas.

2. Darles oportunidades a los trabajadores administrativos para que se desarrollen profesionalmente.

3. Cumplir con la realización del concurso de promoción y ascenso en sus diferentes categorías y niveles para todos los trabajadores correspondiente al decreto legislativo 276 Ley de bases de la carrera administrativa y de remuneraciones del sector público.

4. Capacitar a todos los trabajadores en sus diferentes áreas de trabajo para que puedan mejorar su desempeño laboral.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍCAS.

Amorós, E. (2007). Comportamiento Organizacional - En busca del Desarrollo de ventajas competitivas. Lambayeque Perú: USAT.

Ancona, M., Camacho, M., y García Muñoz, C. (2012). Motivación laboral en empleados administrativos de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Revista Internacional de Administración y Finanzas, 5(4).

Arias, F. (2018). Administración de Empresas. Universidad de Murcia, España.

Arias, L., y Heredia , V. (2004). Administración de Recursos Humanos para un alto desempeño (Tercera Reimpresión ed.). México: Trillas.

Balestrini, M. (2006). Como elaborar un Proyecto de Investigación (Séptima Edición ed.). Caracas - Venezuela: B.L Consultores y Asociados.

Bittel, L. (2000). Administración del Personal. Traducción José Real Gutierrez.

Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos (Quinta ed.). Los Ángeles - California: Mc. Graw Hill.

Chiavenato, I. (2002). Gestión del Talento Humano. Bogota: Mc. Graw Hill.

Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos (Octava ed.). Mc. Graw Hill Interamericana.

Colmenares. (2002). Las Necesidades Motivacionales como un Factor clave en el Rendimiento Laboral del Perdonl Administrativo de la Clínica Venezuela. Universidad Carabobo - Venezuela.

Commings, L., y Schwab, D. (1985). Recursos Humanos: Desempeño y Evaluación (Primera Edición ed.). México: Trillas.

Daft, R. (2011). Teoría y diseño organizacional (Décima ed.). México: Cengage Learning.

Davis , K., y Newstrom, J. (2000). Comportamiento Humano en el Trabajo (Décima Edición ed.). México: Mc Graw Hill.

Dessler, G. (1991). Administración de Recursos Humanos (Cuarta Edición ed.). Mexico: Prentice Hall.

Dessler, G. (2009). Administración de Personal Administrativo (Decimoprimera Edición ed.). Mexico: Pearson. Prentice Hall.

Egg, E. (1999). Técnicas de la Investigación social. Buenos Aires Argentina: Magisterio del Río de Plata.

Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J., y Konopaske, R. (2006). Organizaciones: Comportamiento, estructura procesos. (Duodécima Edición ed.). México: Mc Graw Hill.

Gómez - Mejía, L. R., Balkin , D. B., y Cardy, R. L. (2008). Gestión de Recursos Humanos (Quinta ed.). Madrid: Pearson Prentice Hall.

Gonzales, S. (2014). Gestión del desempeño y motivación de los trabajaores de una Empresa Automotriz. Lima: Universidad San Martin de Porres.

Gutierrez , F. (2008). Motivación, desempeño y satisfacción laboral del potencial umano en la Universidad Peruana Los Andes . Lima.

Gutierrez , W. (2013). Motivación y Satisfacción Laboral de los obreros de construcción civil. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Facultad de Ingeniería, Escuela Profesional de Ingeniería Civil.

Hellriegel, D., Jackson, S., y Slocum, J. (2009). Administración - Un enfoque basado en competencias (Onceava ed.). México: Cengage Learning.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de la Investigación (Quinta ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana.

Ivancevich, J., Konopask, R., y Matteson, M. (2006). Comportamiento Organizacional (Sétima ed.). México: Mc. Graw Hill.

Koontz, H., y Weihrich, H. (1998). Administración - Una perspectiva global (Décimo primera ed.). México: Mc GRaw Hill.

Kreitner, y Kinicki. (1997). Comportamientos de las Organizaciones. México: Mc Graw Hill.

León, O., y Montero, I. (1997). Diseño de Investigación. Introducción a la lógica de Investigación en Psicología y Educación. Madrid - España: McGraw - Hill.

Mañuico, V. (2014). Influncia de la motivación en el desempeño laboral. Lima: Universidad Autónoma del Peru - Facultad de Ciencias de Gestión.

Martínez Palma , S. (2004). La motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo de control de estudios de la Facultad de Ciencias Económicas Sociales de a Universidad de Carabobo. Universidad de Carabobo, Venezuela.

Mula Gálvez, L. (2015). La motivación en la empresa. Universidad Miguel Hernández de El Che, España.

Olvera Zapata, Y. (2013). Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos. Universidad de Guayaquil. Guayaquil-Ecuador: Tesis de Gradopara optar el Título de Psicóloga Industrial.

Pedraza, E., Amaya, G., y Conde, M. (Julio - Setiembre de 2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Ciencias Sociales, 16(3).

Puche, Z. (2001). La Motivaciónn como mestrategia para alcanzar el mejor desempeño de los trabajadores de la Secretaria Sectorial de Educación de Estado Aragua. Valencia - Venezuela: Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo.

Riggs, J. (2001). Sistema de Producción, Planeación y Control (Tercera ed.). México: Limusa.

Robbins , S., y DeCenzo, D. (2002). Fundamentos de Administración (Tercera ed.). México: Pearson Prentice Hall.

Robbins, S. P. (2004). Comportamiento Organizacional (Décima ed.). México: Pearson. Prentice Hall.

Robbins, S. P., y Judge, T. A. (2009). Comportamiento Organizacional (Décimo tercera ed.). México: Pearson Educación.

Sánchez, M. (2011). Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del rsonal administrativo del Hospital "Dr. Adolfo Prince Lara". Puerto Cabello, Estado de Carabobo. . Venezuela: Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada Nacional - Dirección de Investigación y Posgrado UNEFA - DIP .

Siliceo, A. (2004). Capacitación y desarrollo del personal (Cuarta ed.). Mexico: LIMUSA S.A.

Sum Mazariegos, M. I. (2015). Motivación y desempeño laboral (estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. Tesis para optar el Título Profesional de Psicóloga Industrial, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.

Urdaneta, O. R., y Urdaneta, M. d. (Octubre - Diciembre de 2013). Evaluación del desempeño y motivación del personal en los institutos de Investigación de Salud. Ciencias Sociales, XIX(4), 672 - 682.

Vargas, Y. (2007). La motivación Laboral y su relación con el desempeño de los Trabajadores. Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela.

Warren B., B. (1990). Teoria de la Administración. México: LIMUSA.

9. ANEXOS.

Anexo Nº 1

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

Fundamentación

Trabajo de tesis, para optar el grado de Magister en Gestión Pública. El cual tiene por finalidad conocer el nivel de motivación y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional de Tumbes. Le agradezco respondieran las preguntas formuladas con mayor sinceridad posible, las cuales deberán responder de acuerdo a su punto de vista. Estas serán utilizadas en un proceso de investigación. En ese sentido, se garantiza la confidencialidad de la información.

Objetivo

Determinar en qué medida incide la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes – 2017.

Generalidades

Grado de instrucción:…….

Área de trabajo:…. Académica: Administrativa: …….

Instrucciones:

Marque con (x) o (+), la alternativa que corresponde a cada una de las siguientes interrogantes. Lea con atención cada una de ellas. Su desarrollo es personal.

Sexo [M] [F] Edad [ ] Tiempo de Servicio: ……..

1. Nunca	2. Casi nunca
3. Algunas veces	4. Casi siempre
5. Siempre	

Encuesta de Motivación

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Reconocimiento						
01	¿Cree usted que si la Universidad Nacional de Tumbes reconociera los méritos por el trabajo realizado por los trabajadores mejoraría el rendimiento laboral?					
02	¿La Universidad le reconoce adecuadamente el trabajo que usted realiza?					
03	¿Considera usted que el reconocimiento que obtiene por su trabajo es reconfortable?					
Incentivo						
04	La Universidad ¿reconoce el tiempo extra laborado de su horario normal de trabajo, ante una necesidad puntual?					
05	¿La remuneración que gana en la Universidad es mejor en comparación con otras instituciones?					
06	¿La Universidad para incentivar por realizar sus labores en horas extras le ofrece un día libre?					
Relaciones Interpersonales						
07	¿Mantiene usted buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?					
08	¿Tiene apoyo de sus compañeros de trabajo al compartir información e ideas para realizar trabajos y solucionar problemas?					
09	¿La relación que tiene con sus compañeros de trabajo le permite desarrollarse en un ambiente de trabajo agradable?					

Satisfacción Laboral						
10	Su jefe lo motiva y respalda para asistir a eventos o capacitaciones profesionales.					
11	¿Está usted satisfecho en cuanto a la utilización de los procedimientos establecidos para el ascenso en la Universidad?					
12	La Universidad trata con equidad a todos en cuanto al reconocimiento del desempeño del trabajo.					
Realización Personal						
13	¿La Universidad le brinda la posibilidad de crecer profesionalmente?					
14	La Universidad le permite explorar sus capacidades a fin de tomar decisiones y resolver problemas que se presentan en el área o proceso en que se desenvuelve.					
15	La Universidad le permite adquirir nuevos conocimientos, progresar o descubrir nuevas áreas laborales dentro de su trabajo.					

Encuesta de Desempeño Laboral

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Iniciativa						
01	Tiene iniciativa para aprender nuevas habilidades y extender sus horizontes. Se fija metas para alcanzar niveles óptimos de desempeño y promueve la innovación.					
02	¿Han tomado en cuenta alguna de las ideas sugeridas por ti en el trabajo?					
03	¿Alguna vez ha tomado una decisión sin consultar a su jefe?					
Habilidad						
04	Identifica los problemas y reconoce sus síntomas, establece solución. Posee habilidad para implementar decisiones en un tiempo y manera apropiada.					
05	¿Cree usted que sus habilidades y destrezas son compatibles con el cargo que ocupa?					
06	¿Sabes afrontar las dificultades a la hora de resolver un problema?					
Responsabilidad						
07	¿Considera usted que cumple las responsabilidades en las tareas que se le encomienda?					
08	¿Se le asignan responsabilidades extras a su descripción del puesto de trabajo?					
09	Se considera una persona responsable, puntual y honesta en la entrega de sus tareas					

	encomendadas por su jefe para obtener buenos resultados.					
Calidad de Trabajo						
10	¿Considera usted que las condiciones en la cual labora (clima laboral) es el más idóneo?					
11	¿Cree usted que sus condiciones físicas le permitan realizar los esfuerzos que requiere la actividad que ejecuta?					
12	¿Considera usted que la Universidad le brinda las condiciones en cuanto a implementos y seguridad en el trabajo?					
Trabajo en equipo						
13	¿Considera que existe un espíritu de trabajo eficaz en su área de trabajo para el logro de los objetivos?					
14	Solicita participación de todo nivel en el desarrollo de las acciones de la Universidad y aplica estrategias en relación con sus colegas y supervisados.					
15	¿Cuándo sus compañeros le solicita ayuda usted les apoya?					

Anexo Nº 2

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS JEFES DE OFICINAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

Fundamentación

Trabajo de tesis, para optar el grado de Magister en Gestión Pública. El cual tiene por finalidad conocer el nivel de motivación y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional de Tumbes. Le agradezco respondieran las preguntas formuladas con mayor sinceridad posible, las cuales deberán responder de acuerdo a su punto de vista. Estas serán utilizadas en un proceso de investigación. En ese sentido, se garantiza la confidencialidad de la información.

Objetivo.

Determinar en qué medida incide la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional de Tumbes - 2017.

Generalidades

Oficina:……...

Grado Académico:

Título Profesional ☐ Master ☐ Doctorado ☐

Jefe del Área de trabajo Administrativa: …….

Sexo M ☐ F ☐ Edad ☐

1. Nunca	2. Casi nunca
3. Algunas veces	4. Casi siempre
5. Siempre	

Encuesta de Motivación

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Reconocimiento						
01	¿Cree usted que si la Universidad Nacional de Tumbes reconociera los méritos por el trabajo realizado por los trabajadores mejoraría el rendimiento laboral?					
02	¿La Universidad le reconoce adecuadamente el trabajo que usted realiza?					
03	¿Considera usted que el reconocimiento que obtiene por su trabajo es reconfortable?					
Incentivo						
04	La Universidad ¿reconoce el tiempo extra laborado de su horario normal de trabajo, ante una necesidad puntual?					
05	¿La remuneración que gana en la Universidad es mejor en comparación con otras instituciones?					
06	¿La Universidad para incentivar por realizar sus labores en horas extras le ofrece un día libre?					
Relaciones Interpersonales						
07	¿Mantiene usted buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?					
08	¿Tiene apoyo de sus compañeros de trabajo al compartir información e ideas para realizar trabajos y solucionar problemas?					

09	¿La relación que tiene con sus compañeros de trabajo le permite desarrollarse en un ambiente de trabajo agradable?					
Satisfacción Laboral						
10	Su jefe lo motiva y respalda para asistir a eventos o capacitaciones profesionales.					
11	¿Está usted satisfecho en cuanto a la utilización de los procedimientos establecidos para el ascenso en la Universidad?					
12	La Universidad trata con equidad a todos en cuanto al reconocimiento del desempeño del trabajo.					
Realización Personal						
13	¿La Universidad le brinda la posibilidad de crecer profesionalmente?					
14	La Universidad le permite explorar sus capacidades a fin de tomar decisiones y resolver problemas que se presentan en el área o proceso en que se desenvuelve.					
15	La Universidad le permite adquirir nuevos conocimientos, progresar o descubrir nuevas áreas laborales dentro de su trabajo.					

Encuesta de Desempeño Laboral

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Iniciativa						
01	Tiene iniciativa para aprender nuevas habilidades y extender sus horizontes. Se fija metas para alcanzar niveles óptimos de desempeño y promueve la innovación.					
02	¿Han tomado en cuenta alguna de las ideas sugeridas por ti en el trabajo?					
03	¿Alguna vez ha tomado una decisión sin consultar a su jefe?					
Habilidad						
04	Identifica los problemas y reconoce sus síntomas, establece solución. Posee habilidad para implementar decisiones en un tiempo y manera apropiada.					
05	¿Cree usted que sus habilidades y destrezas son compatibles con el cargo que ocupa?					
06	¿Sabes afrontar las dificultades a la hora de resolver un problema?					
Responsabilidad						
07	¿Considera usted que cumple las responsabilidades en las tareas que se le encomienda?					
08	¿Se le asignan responsabilidades extras a su descripción del puesto de trabajo?					
09	Se considera una persona responsable, puntual y honesta en la entrega de sus tareas					

	encomendadas por su jefe para obtener buenos resultados.					
Calidad de Trabajo						
10	¿Considera usted que las condiciones en la cual labora (clima laboral) es el más idóneo?					
11	¿Cree usted que sus condiciones físicas le permitan realizar los esfuerzos que requiere la actividad que ejecuta?					
12	¿Considera usted que la Universidad le brinda las condiciones en cuanto a implementos y seguridad en el trabajo?					
Trabajo en equipo						
13	¿Considera que existe un espíritu de trabajo eficaz en su área de trabajo para el logro de los objetivos?					
14	Solicita participación de todo nivel en el desarrollo de las acciones de la Universidad y aplica estrategias en relación con sus colegas y supervisados.					
15	¿Cuándo sus compañeros le solicita ayuda usted les apoya?					

Anexo N° 03

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Incidencia de la Motivación en el desempeño laboral del personal administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes 2017.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE	POBLACION MUESTRA	TIPO DE INVESTIGACION
¿En qué medida la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes - 2017?	Determinar en qué medida incide la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes – 2017.	La motivación influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes.	**Variable Independiente** Motivación **Variable dependiente** Desempeño laboral.	**POBLACIÓN** Trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes Nombrados (130) **MUESTRA** Los trabajadores que participaron en la capacitación	**Tipo de Estudio:** No Experimental **Diseño de Estudio** Descriptivo - Correlacional

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

TITULO: Incidencia de la Motivación en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes 2017.

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENCIONES	INDICADORES	FUENTE
VARIABLE INDEPENDIENTE Motivación	La motivación está constituida por todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo deseado.	MOTIVACION EXTRINSECA	• Reconocimiento • Incentivo	Encuesta a los trabajadores Escala de Likert
		MOTIVACION INTRINSECA	• Relaciones interpersonales • Satisfacción Laboral • Realización Personal	Encuesta a los trabajadores Escala de Likert
VARIABLE DEPENDIENTE Desempeño Laboral	El desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía.	FACTORES ACTITUDINALES	• Iniciativa • Habilidad • Responsabilidad	Encuesta a los trabajadores Escala de Likert
		FACTORES OPERACIONALES	• Calidad de trabajo • Trabajo en Equipo	Encuesta a los trabajadores Escala de Likert

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: PEREZ URRUCHI ABRAHAM EUDES

Titulo y/o Grado

PhD ( ) Doctor (X) Magíster ( ) Licenciado ( ) Otros ( )

Universidad en la que labora: Universidad Nacional Tumbes

TÍTULO DE LA TESIS

Incidencia de la motivación en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, Periodo 2017

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en las columnas de Si o No. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar coherencia del cuestionario de la encuesta.

ITEM	PREGUNTA	APRECIA		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición cumple con el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	✓		
3	¿El instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Del instrumento de medición son entendibles sus alternativas de respuesta?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es clara, precisa y sencilla para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	✓		

SUGERENCIAS:

.....

.....

Firma del experto

.....

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Barreto Espinoza Nariki Elena

Titulo y/o Grado

PhD ( ) Doctor (X) Magíster ( ) Licenciado ( ) Otros ( )

Universidad en la que labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

TÍTULO DE LA TESIS

Incidencia de la motivación en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, Periodo 2017

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en las columnas de Si o No. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar coherencia del cuestionario de la encuesta.

ITEM	PREGUNTA	APRECIA		OBSERVACIÓN
		Si	NO	
1	¿El instrumento de medición cumple con el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Del instrumento de medición son entendibles sus alternativas de respuesta?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es clara, precisa y sencilla para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		

SUGERENCIAS:

COMPLETAR EL INSTRUMENTO CON LA TABLA DE VALORACIÓN Y CALIFICACIÓN ESCALAR.

Firma del experto

CPsP: 1667

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Zavala Clavijo Yuvixa Del Pilar

Título y/o Grado

PhD ( ) Doctor ( ) Magister (✓) Licenciado ( ) Otros ( )

Universidad en la que labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

TÍTULO DE LA TESIS

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en las columnas de Si o No. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar coherencia del cuestionario de la encuesta

ITEM	PREGUNTA	APRECIA		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición cumple con el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos se menciona las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Del instrumento de medicion son entendibles sus alternativas de respuesta?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es clara, precisa y sencilla para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		

SUGERENCIAS:

.....

.....

Firma del experto

Yuvixa Del Pilar Zavala Clavijo
LIC. EN PSICOLOGIA
CPs.P: 25449

DEDICATORIA

A mí amado hijo Jerson por ser fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor. A mis padres Carmen y Pedro, por ser el pilar fundamental y haberme brindado el apoyado incondicional, pese a los inconvenientes y obstáculos que se presentaron.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome sabiduría para culminar con éxito mis metas trazadas. A mis hermanos que gracias a su apoyo moral me permitieron permanecer con empeño y dedicación en el transcurso de mi vida. A mi asesor Dr. Edwin Ubillus Agurto quien con su experiencia y conocimiento me oriento a desarrollar mi tesis. A todos los docentes de la maestría por todo el apoyo, por su tiempo y por los conocimientos que me trasmitieron. Y a todas las personas que de una u otra manera estuvieron a mi lado en las buenas y malos momentos.