UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE UCAYALI 2022"

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LUCERO MILAGROS VICENTE VELA

DANTE LINARES ISUIZA

PUCALLPA – PERÚ

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 8:00AM del día Viernes 19 de Agosto del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Julio Cesar Pastor Segura (Presidente), Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga (Miembro), y Dr. Jose Luis Castro Ullilen (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE UCAYALI 2022",** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Lucero Milagros Vicente Vela y Dante Linares Isuiza, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 9:00AM del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Julio Cesar Pastor Segura
Presidente

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Miembro

Dr. Jose Luis Castro Ullilen
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali como requisito para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Julio César Pastor Segura

Presidente

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga

Miembro

Dr. José Luis Castro Ullilen

Miembro

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes

Asesor

Bach. Lucero Milagros Vicente Vela

Tesista

Bach. Dante Linares Isuiza

Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

Nº V/0434-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el Informe final de tesis, **titulado:**

"LA MOTIVACION Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE UCAYALI 2022".

Autor(es)	:	**LUCERO MILAGROS VICENTE VELA.** **LINARES ISUIZA, DANTE.**
Facultad	:	CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela profesional	:	ADMINISTRACIÓN
Asesor(a)	:	Dr. LINCOLN FRITZ CACHAY REYES

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 10%.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se firma y se sella la presente constancia.

FECHA 25/07/2022

Mg. JOSE MANUEL CARDENAS BERNAOLA
Director de Produccion Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Lucero Milagros Vicente Vela.
Autor de la TESIS titulada:
"La motivación y el desempeño laboral en el personal administrativo de la corte superior de justicia de Ucayali 2022."

Sustentada el año: 2022.
Con la asesoría de: Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
En la Facultad de: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables
Carrera Profesional de: Administración.

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 19 / 08 / 2022

Email: lucero_mili_27@hotmail.com Firma:

Teléfono: 978090648 DNI: 71987471

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, DANTE LINARES ZUIZA
Autor de la TESIS titulada:
"LA MOTIVACION Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE UCAYALI 2022"

Sustentada el año: 2022
Con la asesoría de: Dr. LINCOLN FRITZ CACHAY REYES
En la Facultad de: CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Carrera Profesional de: ADMINISTRACION

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 19 / 08 /2022

Email: dLINARESISUIZA@Gmail.com Firma:

Teléfono: 936025947 DNI: 72974461

DEDICATORIA

En primer lugar, queremos dedicar esta tesis a Dios, por habernos guiado y cuidado para elegir el camino correcto, por habernos otorgado una maravillosa familia, quienes han creído en nosotros siempre, dándonos ejemplo de superación, humildad y sacrificio, enseñándonos a valorar todo lo que tenemos, fomentando en nosotros el deseo de superación y de triunfo en la vida, lo que ha contribuido a la consecución de este logro.

Los tesistas.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitirnos la vida y la oportunidad de lograr nuestras metas.

A nuestros padres, por su apoyo incondicional y motivación constante para culminar con nuestra carrera universitaria.

A los docentes de la Universidad Nacional de Ucayali, por sus acertadas orientaciones.

A nuestro asesor, por habernos orientado y brindado todo el apoyo en el desarrollo de la presente tesis.

A todas las personas que han contribuido para que esta investigación culmine con éxito.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Pág.

DEDICATORIA……..... vii

AGRADECIMIENTO……... viii

ÍNDICE DE CONTENIDO…….. ix

ÍNDICE DE TABLAS……..... xii

ÍNDICE DE FIGURAS……. xiii

RESUMEN…… xiv

ABSTRACT..……... xv

INTRODUCCIÓN……. xvi

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN……..... 1

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA……..... 1

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA……..... 7

1.2.1. Problema General…….. 7

1.2.2. Problemas Específicos…….. 7

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN……... 8

1.3.1. Objetivo General……..... 8

1.3.2. Objetivos Específicos……..... 8

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS……. 8

1.4.1. Hipótesis General……... 8

1.4.2. Hipótesis Específicas……. 9

1.5. VARIABLES…… 9

1.5.1. Variable Independiente……..... 9

1.5.2. Variable Dependiente…… 9

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES……..... 9

1.7. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN……... 11
1.7.1. Justificación Teórica…….. 11
1.7.2. Justificación Práctica……..……... 11
1.7.3. Justificación Metodológica…… 11
1.8. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN…… 11
1.9. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN……. 12
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO…… 13
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN……..... 13
2.1.1. A Nivel Internacional……..... 13
2.1.2. A Nivel Nacional……. 19
2.2. BASES TEÓRICAS……..... 24
2.2.1. Motivación……..……..……..…….. 24
2.2.2. Desempeño Laboral……..…..…… 35
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS……..... 40
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN…….. 47
3.1. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN……..…….. 47
3.1.1. Tipo de Investigación……. 47
3.1.2. Nivel de Investigación…… 47
3.1.3. Diseño de Investigación……..……..... 47
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA…… 48
3.2.1. Población……..... 48
3.3.2. Muestra…… 48
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS…. 50
3.3.1. Técnicas……..……. 50
3.3.2. Instrumentos…….. 50

3.4. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO……..... 51

3.5. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS…….... 52

3.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS…… 52

3.7. ASPECTOS ÉTICOS…… 52

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN……... 54

4.1. RESULTADOS…… 54

4.2. DISCUSIÓN……. 61

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES……..... 65

5.1. CONCLUSIONES……..……. 65

5.2. RECOMENDACIONES……..... 65

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS……..…….. 67

ANEXO..……... 73

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Operacionalización de las variables……..…….. 10

Tabla 2. Pruebas de normalidad……... 55

Tabla 3. La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022…… 56

Tabla 4. La motivación en el personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022…… 57

Tabla 5. El desempeño laboral en el personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022…… 58

Tabla 6. La motivación extrínseca y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022…… 59

Tabla 7. La motivación intrínseca y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022…… 60

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. La motivación en el personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali…….. 57

Figura 2. El desempeño laboral en el personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali…….. 59

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo principal: Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022. El estudio fue de tipo aplicado con diseño no experimental y de nivel correlacional; con una muestra censal de 46 trabajadores, se usó como instrumentos dos cuestionarios, uno para la motivación laboral y otro para el desempeño laboral. Los resultados se procesaron con la estadística descriptiva e inferencial, usando el programa Excel 2019 y el paquete estadístico SPSS V26 para identificar la correlación existente entre las variables objeto de estudio, se observó que Rho de Spearman = 0,908, hallándose una correlación positiva y fuerte, con significancia = 0,000 inferior al 5%; es decir, que la motivación laboral significativamente se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali; procediéndose a rechazar la hipótesis nula.

Palabras claves: Motivación laboral, desempeño laboral, personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between work motivation and work performance of the administrative staff of the Superior Court of Justice of Ucayali 2022. The study was of an applied type with a non-experimental design and a correlational level; With a census sample of 46 workers, two questionnaires were used as instruments, one for work motivation and the other for work performance. The results were processed with descriptive and inferential statistics, using the Excel 2019 program and the SPSS V26 statistical package to identify the existing correlation between the variables under study, it was observed that Spearman's Rho = 0.908, finding a positive and strong correlation, with significance = 0.000 less than 5%; that is to say, that work motivation is significantly related to the work performance of the administrative staff of the Superior Court of Justice of Ucayali. Proceeding to reject the null hypothesis.

Keywords: Work motivation, workperformance, administrative staff of the Superior Court of Justice of Ucayali.

INTRODUCCIÓN

El uso de la tecnología de la información y comunicación guarda relación con la calidad de servicio en la oficina de la facultad; las tecnologías de información y comunicación en la actualidad representan una herramienta que permite lograr servicios de calidad en línea, la investigación pretende medir el grado de relación de la tecnología de la información y comunicación con la calidad de servicio. Ello permite establecer que, si se tiene en cuenta el valor de las tecnologías de información y comunicación en la facultad, se optimiza la gestión administrativa, con ello se requiere que el personal de estas áreas importantes que tienen vínculo con los usuarios estén preparados para darle un soporte adecuado que permita con eficiencia atender a los usuarios.

La investigación tiene una estructura en cuanto a su contenido y está presentada por capítulos del modo siguiente:

En el Capítulo I: Se describe los problemas de la investigación, considerando aspectos metodológicos, en el que se formulan los problemas derivados de la descripción, los objetivos propuestos, la proposición representada mediante la hipótesis, la justificación del problema, así como la viabilidad y las limitaciones del estudio.

En el Capítulo II: Se describe los antecedentes que se consideran importantes para la investigación considerando las variables de estudio y dimensiones en un contexto internacional y nacional, se presentan las bases teóricas y la definición de términos básicos.

En el Capítulo III: Se describe la metodología de la investigación, considerando el tipo de investigación que se adecua a la tesis, el enfoque,

alcance y diseño de la investigación. La población de estudio y la muestra, así mismo, los instrumentos para la recolección de datos de la investigación.

En el Capítulo IV: Se presentan los resultados de la investigación, el análisis de datos, la representación mediante tablas y figuras; además la discusión de resultados.

En el Capítulo V: Se presentan las conclusiones y recomendaciones; finalmente se hace mención a las referencias bibliográficas empleada y los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La problemática real de la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Ucayali es la influencia que tiene los factores internos y externos en la motivación, y cómo ésta a su vez se relacionó con el cumplimiento de los objetivos por parte de los trabajadores hacia la organización, de igual forma mostró algunas pruebas que sirven de instrumento para medir cómo se encuentran los factores externos e internos de cada empleado con relación a su motivación laboral.

En el área laboral es cada vez más importante conocer los factores que repercuten en el desempeño de las personas. Por ello, en el mundo actual las organizaciones deben tener como prioridad al talento humano motivado, considerado que es el capital más importante por su aporte al brindar el desarrollo y productividad.

Un elemento importante, es la motivación ya que ésta contribuye en el aspecto emocional, fisiológico que interviene en la vida diaria, en ese sentido, una persona debe mantener un nivel de motivación equilibrado a fin de alcanzar un óptimo desempeño en el ámbito laboral y personal.

Para que los trabajadores se sientan motivados también debe existir un ambiente laboral adecuado que genere confianza al momento de desempeñar sus labores, es decir que cuente con las condiciones

aptas para realizar un buen trabajo, para esto debe estar enfocado en el bienestar y la seguridad de los mismos. Aquí las variables empleadas motivación – desempeño laboral, son importante y preocupantes en toda organización tanto públicas como privadas; importante por ser la manifestación y rendimiento del trabajador en relación a las funciones que su cargo exige; y, preocupante, porque de ser mal administrado puede disminuir las probabilidades de éxito de la organización.

Siguiendo la estructura, la investigación se realizará netamente en la Corte Superior de Justicia de Ucayali en el año 2022.

Donde en el área laboral se debe conocer aquellos factores que repercuten en el rendimiento de las personas. Se sabe que ciertos componentes físicos y sociales influyen sobre el comportamiento humano, es allí donde la motivación determina la forma en que el individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, entre otros aspectos.

El factor humano es de vital importancia dentro de las organizaciones ya que está ligado con el grado de motivación que tienen los empleados, compuesto por factores internos que son necesidad de afiliación, logro y poder y externos en los cuales se encuentran la supervisión del trabajo, los ascensos, el salario, reconocimiento de los méritos, promoción y grupo de trabajo; estos factores tanto internos como externos que les permitieron evidenciar qué es lo que necesita su empleado para generar altos niveles motivacionales. Es importante resaltar que estos factores internos y externos son en gran medida los que posibilitan que se genere una motivación en los empleados que

impacte a nivel organizacional, es por esto que las organizaciones deberían de emplear estrategias para mantener el componente humano activo, que facilite finalizar proyectos y metas propuestas y a su vez mantenga motivado al empleado y que éste se sienta importante en la organización.

El avance tecnológico, la competencia y el crecimiento organizacional de las compañías son elementos que a lo largo de los años van aumentando su desarrollo productivo con la finalidad de garantizar el éxito para las organizaciones, en la cual el papel que cumplen los jefes y directivos son muy importantes, influyendo y motivando a los trabajadores, de tal manera que tengan un buen desempeño en sus actividades laborales. (Peña y Villón, 2018)

Hoy en día los colaboradores se centran mucho más en sus emociones, si están felices, si se encuentran seguros, si se sienten reconocidos y valorados, si se sienten escuchados; es por ello que el motivar adecuadamente a los trabajadores se ha convertido en una actividad que conseguirá que los trabajadores se sientan comprometidos y creen un sentido de pertenencia y las actividades que realizan cada uno de ellos lo hagan con el mejor desempeño y por lo tanto arrojen resultados positivos a fin de contribuir con éxito en lo que hace la empresa. (Peña y Villón, 2018)

La motivación es una herramienta muy efectiva en las empresas, debe de ser un compromiso continuo debido a que contribuye al mejor desempeño de los trabajadores. Un trabajador satisfecho y con un buen estímulo estará directamente vinculada a una mayor productividad. Es por

ello que es muy necesario enfocarnos en el talento humano de la empresa, invirtiendo tiempo, recursos y elementos que ofrezcan motivación en los equipos de trabajo, ya que estos generan muchos beneficios que ayudarán crecer a la empresa. (Rivas, 2018)

Son muchas las causas que pueden llevar a la desmotivación, los trabajadores desmotivados, pierden el entusiasmo, la ilusión y las consecuencias para la empresa son negativas ya que pueden afectar no solamente al entorno laboral sino también al desempeño en sus actividades cotidianas, la productividad y la calidad del trabajo.

En el Perú, hoy en día estamos en un mercado cada vez más competitivo, un factor muy importante dentro de la empresa son las personas y cómo gestionarlas de manera que tengan un buen desempeño, lo cual conlleva a realizar un conjunto de acciones, entre ellas, la implementación de la motivación en las empresas. Sin embargo, en nuestro país no todas las empresas creen que la motivación en sus trabajadores forje un mejor desempeño en ellos y omiten todas las actividades que llevan a esto, teniendo una gestión deficiente y sin enfocarse en lo principal que son los colaboradores, creen que motivan al colaborador incrementando su salario, pero los colaboradores casi siempre tienen otras necesidades u otras expectativas. (Sánchez, 2019)

El desempeño laboral es un proceso perdurable dentro de la empresa, este proceso es primordial para comprobar el logro de los objetivos y metas planteadas. La revisión del desempeño de los colaboradores, nos permite tener colaboradores calificados y que se desenvuelven bien en las actividades que realiza; motivar al trabajador es

una de las acciones internas más importantes ya que permitirá canalizar el esfuerzo del colaborador para elevar su nivel de compromiso y rendimiento en el trabajo. (Figueroa, 2018)

Vargas (2015), añade que el origen de las actitudes negativas puede encontrarse en la falta de satisfacción por parte del empleado por no alcanzar las expectativas profesionales. Para alcanzar los objetivos comunes sólo puede concretarse sí las personas que interactúan en las instituciones tienen una buena percepción de lo que está ocurriendo en la organización, es decir, la percepción del ambiente interno o ambiente de trabajo, de la vivencia diaria, la interacción humana compartida por los miembros de la organización que se conoce como clima laboral. Así mismo, se requiere que los integrantes de la organización se encuentren satisfechos laboralmente, que comprende el grado de conformidad de la persona respecto al entorno de trabajo, incluyendo la remuneración a su labor, las relaciones humanas, la seguridad, etc. que se entiende como satisfacción laboral. (Sotomayor, 2013)

En la Corte Superior de Justicia de Ucayali, tanto la motivación como el desempeño laboral se percibe de manera poco favorable, lo que significa que, por una pate los trabajadores han desarrollado un nivel de interacción más atomizado y poco colectivo, lo que puede deberse a la carga procesal un poco elevada, y, por otra, esta situación deriva en que la satisfacción laboral no es la mejor, permitiendo, voluntaria o involuntariamente que se preste un servicio poco eficiente y el rendimiento laboral decaiga.

En esta institución se percibió desinterés por las actividades realizadas, esto se ve reflejada en el desempeño de los trabajadores, ya sea por la falta de reconocimiento o condiciones de trabajo precarias, las cuales no se pueden determinar de manera empírica, es por ello que se analizará la influencia de la motivación mediante las dimensiones de la teoría de los dos factores de Herzberg, los factores extrínsecos (higiénicos) e intrínsecos (motivacionales), en el desempeño laboral de los trabajadores de la corte superior de justicia, con el objetivo de conocer el comportamiento de las variables, las cuales serán beneficiosas para la institución, los trabajadores, jueces, litigantes y clientes brindando una mayor productividad y rentabilidad.

De los resultados de la investigación, contribuiremos a que el Poder Judicial pueda tomar decisiones idóneas respecto a los tipos de motivación y herramientas efectivas a aplicar en los colaboradores de los diferentes juzgados comerciales. De este modo, esta Institución Pública contará con colaboradores más motivados y consecuentemente, se obtendrá un alto desempeño orientado al cumplimiento de metas lo cual contribuiría a mejorar la percepción de los usuarios.

Gómez (2013), en la conferencia impartida en el Congreso, Motivación y Gestión del Talento Humano, el 15 de marzo del 2013, explica que en más de una ocasión ha escuchado decir que no se puede motivar a las personas sino que ellas la encuentran por sus propios medios, se apegan al termino de motivación que definen a la misma, incluso hay corrientes de diferentes autores, pero en general se puede decir que es aquello que energiza una acción que mueve y la mantiene o

que la detiene, desde el punto de vista la motivación externa, es decir, que se puede motivar a las personas extrínsecamente; como ahora en las investigaciones ha demostrado que la motivación intrínseca es aquella que hace que las personas realicen lo que hacen porque lo quieren hacer o ya que es muy diferente a que las personas hagan lo que tiene que hacer porque les conviene, entonces, sí se puede motivar a otras personas por factores extrínsecos por medio de un bono, por medio de un incentivo. Pero también se puede motivar circunstancias para que las personas se muevan y les interese aún más es por eso que la motivación llega a realizar con mejor exactitud las tareas o el trabajo que se desempeña día a día.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022?

- ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022.
- Determinar la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- La motivación tiene una relación significativa con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- La motivación intrínseca tiene una relación significativa con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, 2022.
- La motivación extrínseca tiene una relación significativa con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, 2022.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable Independiente

- La motivación.

1.5.2. Variable Dependiente

- Desempeño laboral.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

- La operacionalización de las variables se describe en la siguiente tabla:

Tabla 1. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: Motivación Laboral	Proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados	La motivación es el conjunto de acciones que realiza la persona para la obtención de metas o fines, puede persistir en ellas o no y esto será de acuerdo al grado de voluntad e interés que tenga en alcanzar su objetivo.	Motivación Intrínseca	• Autoestima • Nivel Jerárquico • Retos laborales • Desarrollo personal • Participación de actividades • compañerismo	Corresponde al Nivel Ordinal. El cuestionario consta de 5 afirmaciones por ítems: (1) Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Indiferente (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo
			Motivación Extrínseca	• Remuneraciones • Políticas laborales • Liderazgo • Estabilidad • Beneficios	
V2: Desempeño Laboral	Es el rendimiento de una persona, equipo u organización en comparación de los objetivos, normas previamente definidas. También la forma en que las personas equipos u organizaciones realizan sus tareas y actividades, con ello se alcanza los objetivos organizacionales que promueven excelentes resultados.	El desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo.	Compromiso	• Identificación • Confianza • Proactividad	Corresponde al Nivel Ordinal. El cuestionario consta de 5 afirmaciones por ítem: Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
			Satisfacción	• Clima laboral • Incentivos • Actitud • Capacitación	
			Rendimiento	• Eficacia • Eficiencia • Trabajo en Equipo	

1.7. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1. Justificación Teórica

Se justifica por cuanto el estudio se desarrolló en base a fuentes fidedignas sobre la motivación laboral y el desempeño laboral, siendo un referente importante para futuras investigaciones.

1.7.2. Justificación Práctica

Se justifica por cuanto permite un conocimiento pertinente sobre la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral, considerando el tratamiento de ambas variables posibilitará tomar acciones de mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Ucayali.

1.7.3. Justificación Metodológica

Se justica por cuanto la información se recabó través de instrumentos debidamente validados y con índice alto de confiabilidad, permitiendo recoger información útil y fidedigna, lo que garantiza la validez de los resultados y conclusiones.

1.8. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación resulta viable, porque se cuenta con los conocimientos necesarios para desarrollar la investigación, la población de estudio se encuentra dentro del medio, se cuenta con material bibliográfico disponible y el financiamiento está asegurado por parte de los investigadores.

1.9. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Manejo de programas para procesar la información, falta de investigación en el medio referente al tema de estudio, tiempo disponible de la población de estudio para llenar la encuesta y la suspensión de actividades de la Universidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A Nivel Internacional

Díaz, Díaz y Morales (2014), en su estudio titulado “Motivación laboral en trabajadores de empresas formales de la ciudad de Bogotá”. El presente estudio tuvo como fin conocer si existen diferencias significativas entre 385 trabajadores que al momento del estudio estuvieron laborando para empresas bogotanas, de acuerdo con las variables de: sexo, edad y tipo de contrato con las variables que tiene la encuesta Motivación Laboral (ML) en la variable motivación intrínseca, divididos en 4 subvariables: poder, logro, afiliación- intimidad y progreso- crecimiento, y la variable auto competencia, distribuidos en dos subvariables: persistencia y situacional. Se evidenció que entre los 38 análisis que se realizaron a cada una de las variables, se encontraron 5 diferencias significativas. Entre las conclusiones los autores explicaron que los trabajadores que están laborando en empresas formales de la ciudad de Bogotá D.C no tienen en la gran mayoría una variable motivacional predominante, pues solo se observaron diferencias significativas en sexo específicamente en afiliación - intimidad, edad, en lo que respecta a poder y logro, tipo de contrato en afiliación- intimidad y por último en el contrato de término definido: igual o superior a un año en la auto competencia. Esto confirma que la motivación es un proceso dinámico y no lineal. Además, detallaron que existen combinaciones motivacionales

específicas para cada variable y que no existen individuos que carezcan de algún tipo de motivación (poder, logro, afiliación - intimidad, progreso - crecimiento), esto quiere decir que los tipos de motivación están presentes en el sujeto aún en menor escala. Así mismo explican que sí podrían encontrar personas con un 100% en algún tipo de motivación.

Murillo (2012), en su investigación titulada “La motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Sede de la Región Departamental de Salud de Cortes” en San Pedro de Sula, donde se buscó determinar la relación entre la motivación y el desempeño de los empleados de la sede de la Región Departamental de Cortes, la misma que surgió de las múltiples quejas recibidas frecuentemente por los empleados. El estudio fue aplicado a 60 empleados de diferentes departamentos y se validó la encuesta utilizando el instrumento estadístico SPSS, aplicado con el Alfa de Cronbach dando como resultado 0.81 de confiabilidad; después de la revisión y la validación del cuestionario original, la encuesta estuvo compuesta de 40 preguntas de las cuales el 50% mide la variable motivación y el otro 50% mide la variable desempeño laboral utilizándose una escala tipo Likert del 1 al 5 en donde se tiene la siguiente consideración: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Indiferente, De acuerdo, Totalmente de acuerdo. Cada una de las variables fueron estudiadas con sus respectivas dimensiones, para el caso de la motivación sus dimensiones fueron: incentivos, salario y/o beneficios económicos, capacitaciones, y ambiente laboral. De igual forma en la variable desempeño laboral se incluyó: relaciones interpersonales, productividad, productos o servicios, rendimiento y

actitud. Los resultados obtenidos señalaron que existe una correlación positiva entre ambas variables. El instrumento de medición fue aplicado a empleados de diferentes departamentos y de distinta formación académica. Al respecto, se logró demostrar que un empleado motivado tiene un alto desempeño laboral.

Sánchez (2011), en su estudio titulado “Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Dr. Alfonso Prince Lara. Puerto Cabello, Estado Carabobo” en Venezuela, cuyo propósito fue analizar los factores motivacionales presentes como elementos claves para el desempeño laboral, usando la motivación como estrategia para mejorar el desempeño de dicha institución. Para ello se realizó una investigación de tipo correlacional, descriptiva y de campo, donde el colectivo a investigar estuvo conformado por una población de 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, empleándose para tal efecto un cuestionario con 39 preguntas cerradas a escala tipo 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 válido para su aplicación. Se determinó que las necesidades motivacionales del personal se encuentran medianamente satisfechas, que no tienen un alto nivel de motivación y que su rendimiento laboral no es el más adecuado para realizar sus actividades.

Delgado y Di Antonio (2010), en su investigación titulada “La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: un estudio de caso”, estimaron que, por falta de motivación, algunos empleados de la Empresa de Bienes–Raíces “Multiviviendas, C.A.” en Caracas, tomaron la iniciativa de abandonar sus puestos de trabajo en busca de mejoras, tanto en remuneración como en ambiente laboral. La metodología utilizada para llevar a cabo el proyecto se basó en una investigación de campo, aplicando una encuesta a las 12 personas que laboran en dicha empresa. El estudio generó dos conclusiones: Que la mayoría del personal se encuentra en un bajo nivel de desempeño porque reflejan que sus actividades no están relacionadas al cargo que poseen; y que la retribución económica dejó de ser el elemento principal a tener en cuenta a la hora de seleccionar un motivador, dejando paso a otras consideraciones como la estabilidad y seguridad en el empleo, el ambiente laboral, el reconocimiento por el trabajo desempeñado y las posibilidades de alguna promoción.

Schubert (2009), en su investigación titulada “La influencia de la motivación laboral en el desempeño laboral de los empleados que trabajan en una institución autónoma de la Ciudad de San Salvador” tuvo como objetivo determinar si los factores motivacionales influyen en el desempeño laboral de los empleados de una Institución Autónoma, para lo cual se utilizó una muestra de 156 personas de ambos sexos. Aplicaron la “Escala de Motivaciones Psicosociales” (MPS) elaborada por J.L. Fernández Seara. Los autores concluyeron que no existe una relación significativa entre los factores mencionados y el desempeño laboral de los

empleados, ya que ellos independientemente de las condiciones en las que se encuentren cada uno de los factores, realizarán de igual manera sus labores, con el mismo esfuerzo y dedicación.

Cadena (2019) “La Motivación y su relación con el Desempeño Laboral en la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha” (tesis de pregrado) Pontificia Universidad Católica del Ecuador; concluye: Se estableció que entre la motivación y el desempeño laboral sí existe correlación de las dos variables mediante las necesidades y las competencias establecidas para los operarios de Envatub S.A. a excepción de las necesidades de autoestima. El factor que incidió en la motivación laboral con puntuación baja fue la escala de las necesidades Sociales y de Pertenencia relacionados a esto con la interacción social y el trabajo en equipo con el 68% de los operarios de Envatub S.A. mientras que las necesidades de protección y seguridad y las necesidades de autorrealización se encuentran en un punto medio”.

Benavides (2019) “La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización, trabajadores del GAD Municipal del cantón Salina”, (tesis de pregrado) Universidad Península de Santa Elena, Ecuador; concluye: La presente investigación ha analizado la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del GAD Municipal del cantón Salina permitió determinar que existe un adecuado grado de motivación, el cual influiría positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores GAD municipal del cantón Salinas. Existe un 35% de trabajadores que sienten la necesidad de poder, mientras que otro 35% de trabajadores que quisieran tener una equidad

en la asignación de recursos y recompensas. Por otra parte, el 100% de los trabajadores indican que sus competencias y conocimientos logran a contribuir de manera suficiente a mucha para el desarrollo de las actividades encomendadas; y el 100% de trabajadores mencionan ser eficientes y eficaces al realizar sus actividades diarias".

Darmohraj (2018) "Motivación del Personal Civil de la Dirección de Relaciones Institucionales de la Armada Argentina. Un estudio descriptivo sobre las principales variables intervinientes" (tesis de pregrado) Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia; concluye: "Los resultados de la encuesta nos muestran los siguientes datos: el 57% de los encuestados afirma estar satisfecho con la Institución, 28% contestó neutral y un 15% se mostró insatisfecho, el 43% quisiera trabajar más de 10 años en la Institución y, el 24% no sabe por cuánto, el 72% sigue eligiendo la Armada como un lugar en el que quiere trabajar, el factor económico afecta de manera negativa a la motivación de los trabajadores, afirman que su remuneración no es adecuada. Por otro lado, respecto al ambiente donde se desarrollan las tareas diarias, más de la mitad de los empleados afirma que las condiciones físicas no son apropiadas".

"Con respecto a los factores intrínsecos de motivación de Herzberg, el reconocimiento y el crecimiento personal dentro de la Dirección de Relaciones Institucionales estarían afectando negativamente a la satisfacción de sus empleados civiles. Por otro lado, la encuesta nos demostró que los jefes que menos valoran el trabajo de sus colaboradores, son los de Relaciones Públicas (29%) y Comunicación Institucional (43%), varios factores tanto intrínsecos como extrínsecos

están afectando la satisfacción de una parte de los trabajadores civiles de la DIRI y a su vez, la falta de conducción de los jefes y poca consideración de los empleados profesionales y con jerarquías medias y altas contribuye a respuestas negativas sobre la motivación". (Darmohraj, 2018)

2.1.2. A Nivel Nacional

Torres y Quijaite (2018) "Motivación y Desempeño Laboral de los trabajadores en la empresa de transporte Leonel SAC, Santa Anita – 2018" (tesis de pregrado) Universidad María Auxiliadora, Lima; concluye que se determinó que existe relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de transporte Leonel SAC, Santa Anita - 2018, considerando el papel preponderante de los factores extrínsecos respecto a los intrínsecos. Respecto al primer objetivo específico, se concluye que no existe relación directa entre los factores intrínsecos y el desempeño laboral, mientras que, respecto al segundo objetivo específico, se determina que existe relación directa entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores en la Empresa de transporte Leonel SAC, Santa Anita-2018".

Apolaya (2019) "Motivación y el Rendimiento del personal que labora en un casino en la ciudad de Ica – 2019" (tesis de pregrado) Universidad Autónoma de Ica; concluye: que el estudio efectuado a la mejora del Rendimiento ocupacional del personal del casino, rechaza la hipótesis nula por ello se logra asentir la afirmativa existente entre la motivación y el rendimiento ocupacional". Se determinó que los

componentes motivacionales (intrínsecos) como logro, progreso, reconocimiento, y responsabilidad favorecen con el progreso del rendimiento ocupacional del personal del casino, así también se establece que los constituyentes de la motivación extrínseca como las condiciones ocupacionales, supervisión, reconocimiento y políticas favorecen con el progreso del rendimiento ocupacional del personal del casino, porque refuta la hipótesis nula, por lo que se puede aseverar la coexistencia de relación entre la m. intrínseca y el rendimiento de los trabajadores.

Apaza (2019) “Influencia de la motivación sobre el desempeño laboral en colaboradores del Banco de Crédito del Perú BCP – Juliaca 2019” (tesis de pregrado) Universidad Peruana Union, Lima; concluye: Respecto al problema general que a un nivel de significancia del 5%, existe un nivel de significancia alta de la motivación sobre el desempeño laboral; por lo tanto, el nivel de motivación influye positivamente alta sobre el desempeño laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú Juliaca 2019; asimismo se concluye respecto a la primera y segunda hipótesis específica que a un nivel de significancia del 5%, se acepta la hipótesis alterna que la motivación extrínseca influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú 2019”.

Covinos (2017) “Influencia de la motivación en la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Militar Regional de Arequipa” (Tesis Pregrado) Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa - Perú. El objetivo principal del estudio fue determinar el nivel de motivación y satisfacción laboral, así como la influencia de la motivación en la

satisfacción laboral del personal del Hospital Militar Regional de Arequipa. Metodología de la investigación es de tipo observacional de corte transversal, el propósito estadístico es de asociación con dependencia. La población estuvo conformada por 145 personas, utilizándose criterios de inclusión (personal militar - civil que se encuentra trabajando más de 1 año de servicio en el Hospital Militar Regional de Arequipa, en el momento de aplicación de la encuesta) y criterios de exclusión (personal que se con licencia, vacaciones, descanso médico, comisiones de servicio, etc.). El instrumento usado fue una encuesta anónima y cuestionario para la entrevista concluyendo: Que existe influencia positiva de la motivación sobre la satisfacción en los trabajadores del Hospital Militar Regional de Arequipa; entonces si se mejora la motivación del personal, la satisfacción puede mejorar. El nivel de motivación moderada; encontrándose más alta en los odontólogos, obstetras, administrativos y médicos, específicamente en el personal militar joven se detectó mayor motivación en el personal militar. Esta investigación se relaciona con la delimitación espacial en el sentido que las instituciones estudiadas son públicas, también abarcan la variable independiente y finalmente los niveles están aplicados con una formula estadística el cual mide las variables.

Maldonado (2017) “Influencia de la motivación para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera” (Tesis Pregrado) Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo - Perú. El objetivo de la investigación es determinar si la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de

la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera. En la cual la hipótesis de la investigación es La motivación mejora el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera; en la cual se consideró la metodología de la investigación no experimental, diseño transversal descriptivo, teniendo como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El método utilizado es análisis – síntesis. Así mismo la técnica fue de observación y hermenéutica, también utilizó la encuesta como instrumento, concluyendo que: Se demostró que la motivación mejora el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, demostrándose a mayor sea el bienestar personal, mayor rendimiento y productividad repercutirá su trabajo en la municipalidad. Se encontró que actualmente el principal motivador es contar con el reconocimiento por el trabajo desempeñado, capacitación, relaciones interpersonales, ambiente laboral, pasándose a segundo plano la retribución económica. Las evaluaciones realizadas por los jefes inmediatos, los empleados de la municipalidad son productivos, debido a que el entorno de trabajo es agradable, brindan el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo el cumplimiento de sus funciones, así mismo les otorgan beneficios a los empleados tales como: compensaciones, salarios y prestaciones.

Toribio (2016) “Influencia de la motivación en la satisfacción laboral de trabajadores de una Municipalidad Distrital del Perú – 2015” (Tesis Magister) Universidad Privada del Norte, Trujillo - Perú. El objetivo de la investigación es determinar en qué medida la motivación influyó en la

satisfacción laboral de trabajadores de una Municipalidad Distrital de Perú. Metodología de la investigación: el tipo es correlacional, no experimental transversal, método fue inductivo-deductivo. La población estuvo conformada por 60 trabajadores del área administrativa de una Municipalidad Distrital del Perú - 2015, el instrumento utilizado es un cuestionario, basados en las escalas de motivación – MLPA y escala de satisfacción Laboral – SPC, de Sonia Palma Carrillo; concluyendo: En la variable motivación de afiliación y motivación de logro predomina ligeramente el nivel medio, en tanto que en motivación de poder se aprecia que el mismo porcentaje (30%), muestran un nivel medio alto. En lo que refiere a nivel bajo se identifica 26.7% en este nivel en motivación de afiliación, al 35.0% en motivación de poder y al 31.7% en motivación de logro. En la satisfacción laboral, a nivel general en los seis factores prevalece el nivel regular, con porcentaje de 33.3% y 41.7%. En el factor políticas administrativas de la satisfacción laboral, predomina ligeramente el nivel bajo y/o parcial insatisfacción laboral. En la escala motivación en el indicador de afiliación correlaciona directamente muy significativamente ($p<.01$) y en grado fuerte con la satisfacción laboral general y los factores relaciones sociales y autoridad. Asimismo, se identifica que la motivación de afiliación correlaciona muy significativamente ($p<.01$) y en grado medio con los factores: condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, desarrollo personal y desempeño de tareas. No se encuentra evidencia que correlacione significativamente con la motivación con la satisfacción laboral general y los factores: condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales,

desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. La motivación de logro correlaciona directamente muy significativamente ($p<.01$) y en grado fuerte con la satisfacción laboral general y el factor relación con la autoridad; así mismo se identifica que la motivación de afiliación correlaciona muy significativamente ($p<.01$) y en grado medio con los factores condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Motivación

Es un conjunto de factores internos y externos que determinan en parte las acciones de una persona**.** Es el proceso que impulsa a una persona a actuar de una determinada manera o, por lo menos origina una propensión hacia un comportamiento específico. (Kast y Rosenzweig, 1985)

A pesar de la gran importancia de la motivación, resulta un poco difícil definirla en pocas palabras y sobre todo no existe consenso entre los diferentes escritores al respecto, es por ello que aplicarlo en las empresas es un tanto dificultoso.

La motivación es un proceso psicológico fundamental, es uno de los elementos más importantes para comprender el comportamiento de las personas. La competitividad de una empresa en el mercado, depende primordialmente de la colaboración y cooperación que existe por dentro.

Cada empresa logra el desempeño que merece y consecuentemente ello permite alcanzar los objetivos y el éxito del negocio.

La motivación es un proceso que depende de tres fases: curso, es decir la dirección hacia el cual se dirige el comportamiento, la intensidad y la persistencia de los esfuerzos del trabajador para alcanzar determinado objetivo. (Chiavenato, 2000)

Son las fuerzas internas de una persona que afectan su dirección, intensidad y persistencia de conducta voluntaria, es decir, estar motivados para alcanzar un objetivo concreto (dirección), con un nivel de esfuerzo determinado (intensidad), durante un cierto período (persistencia). (Navarro, 2010)

En el campo empresarial, podemos definir la motivación como el proceso mediante el cual cada trabajador cumple su tarea laboral con eficiencia para lograr una meta o resultado mediante el cual puede satisfacer sus necesidades particulares. (Castillo, 2012)

La motivación laboral consiste principalmente en mantener culturas y valores organizacionales que lleven a un mejor desempeño, es por esto que es muy importante brindar estímulo a los trabajadores y equipos de trabajo de manera que puedan dar todo lo mejor de ellos para beneficio de las organizaciones y de ellos mismos. (Guédez, 2013)

Ryan y Deci (2000), en su investigación, “La teoría de la Autodeterminación y la facilitación de la motivación Intrínseca, el desarrollo social y el bienestar”, indica que: “La motivación es concerniente a la energía, la dirección, la persistencia y la equifinalidad - todos aspectos de la activación y de la intención. La motivación ha sido un

asunto central y perenne en el campo de la psicología, dado que se encuentra en el corazón de la regulación biológica, cognitiva, y social".

Chiavenato (2000), en su libro, "Administración de los Recursos Humanos", sostiene que en lo que atañe a la motivación, las personas son diferentes: las necesidades varían de individuo a individuo y producen diversos patrones de comportamiento. Los valores sociales y la capacidad individual para alcanzar los objetivos también son diferentes. Además, las necesidades, los valores sociales y las capacidades del individuo varían con el tiempo. No obstante, esas diferencias, el proceso que dinamiza el comportamiento son más o menos semejante en todas las personas. En otras palabras, aunque varíen los patrones de comportamiento, en esencia el proceso que los origina es el mismo para todas las personas.

- **Teorías que explican la motivación**

Barberá (2002) en su artículo, "Modelos Explicativos en Psicología de la Motivación", menciona que Teorías Reactivas Consideran al sujeto como un ser reactivo, cuyas actuaciones responden a cambios producidos en el estado de una situación estimular concreta. La motivación se inicia, por tanto, como reacción ante una determinada emoción (miedo), una necesidad biológica (hambre) o psicológica (curiosidad), y, también, ante la presencia de estímulos externos (apetitivos/aversivos).

En cualquiera, de estos casos, la meta de la conducta motivacional siempre consiste en satisfacer una demanda y, por ende, reducir la presión. En la base de esta representación motivacional subyace la noción de homeostasis, concepto procedente de la Fisiología, introducido

por Cannon en referencia al equilibrio dinámico que mantiene dentro de una variabilidad limitada, el medio interno. La investigación psicofisiológica se interesó, en un principio, por las orientaciones motivacionales primarias, tales como alimentarse, huir o evitar el dolor, y para explicarlas desarrolló tanto teorías locales (del hambre o de la sed) como otras que implican la intervención de estados motivacionales centrales - Central Motive State. En cada una de ellas, o bien la estimulación de determinados puntos periféricos o bien la actividad de los centros excitadores del hipotálamo activan una serie de conductas orientadas a mantener el equilibrio homeostático".

- **Teorías de la Activación**

Este enfoque parte de la consideración del ser humano como agente causal de sus propias acciones. La motivación se interpreta como una actividad que, a menudo, se manifiesta de forma espontánea, sin necesidad de reducirse a mera reacción ante una situación estimular específica. Además, la conducta motivada se considera propositiva puesto que, en gran medida, se desarrolla impulsada por planes, metas y objetivos.

A diferencia de los planteamientos reactivos, la motivación humana en las teorías activadoras se caracteriza básicamente por las propiedades de espontaneidad y propositividad. La curiosidad, el afán exploratorio o el sentido de autodeterminación de la conducta son, en sí mismos, capaces de activación psicológica y el objetivo de tal actividad no consiste en restablecer la situación previa ni restaurar el equilibrio roto, sino guiar el

comportamiento hacia caminos nuevos, desconocidos y desafiantes. La importancia motivacional de la intencionalidad y el peso que la voluntad ejerce sobre la conducta propositiva se han ido consolidando, en años recientes, en torno a una teoría general de la acción claramente separada del esquema tradicional alrededor de la conducta. (Barberá, 2002)

- **Teoría Bifactorial de Herzberg (1959)**

También llamada teoría de la motivación-higiene. El supuesto básico de este autor es que los factores que dan lugar a la satisfacción e insatisfacción en el trabajo no son dos polos opuestos de una única variable, sino que hay dos factores distintos:

- El factor satisfacción - no satisfacción está influenciado por los factores intrínsecos o motivadores del trabajo como el éxito, el reconocimiento, la responsabilidad, la promoción y el trabajo en sí mismo.
- El factor insatisfacción - no insatisfacción depende de los factores extrínsecos, de higiene o ergonómicos, que no son motivadores en sí mismos, pero reducen la insatisfacción. Entre estos factores están la política de la organización, la dirección, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo o los salarios. De acuerdo con Herzberg, los factores que conducen a la satisfacción en el trabajo están separados y son distintos de aquellos que llevan a la insatisfacción en el trabajo. Por tanto, los gerentes que buscan eliminar los factores que crean la insatisfacción en el trabajo podrán traer más paz, pero no

> necesariamente motivación. Estarán apaciguando a su fuerza de trabajo, pero no motivándola. Como resultado, tales características, como la política de la compañía y la gerencia, la supervisión, las relaciones 43 interpersonales, las condiciones de trabajo y el salario, se caracterizaron por Herzberg como factores de higiene. Cuando estos son adecuados, la gente no estará insatisfecha; sin embargo, tampoco estará satisfecha. Si queremos motivar a la gente en su trabajo, Herzberg sugiere enfatizar el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento. Estas son las características que la gente encuentra intrínsecamente recompensantes. (Ramírez, Abreu y Badii, 2008)

En cuanto a los tipos de motivación Ferreiro y Alcázar (2018) nos hablan acerca de que los motivos (valor) influyen en el modo de actuar, los que pueden generar o no motivación (impulso). Así cuando se actúa por motivos extrínsecos lo que se busca es el interés propio. Aquello que se puede lograr con la acción como medio para satisfacer las necesidades psico-corpóreas.

En cambio, cuando se actúa por motivos intrínsecos, lo que se pretende es satisfacer las necesidades cognoscitivas. Prima la acción por sí misma, porque permite a la persona disfrutar o aprender. Pero, cuando se busca servir, la persona actúa por motivos trascendentes.

A partir de los estudios de Herzberg fue posible distinguir entre los factores extrínsecos e intrínsecos. Los factores extrínsecos, no necesariamente son motivadores, pero pueden ser generadores de insatisfacción y actitudes negativas si no son conocidos y manejados

correctamente, en tanto, los factores intrínsecos son propios de la persona, generan motivación y satisfacción en el trabajo.

Los factores extrínsecos, no provienen de la persona, sino que surgen de la empresa y se vinculan a la relación empresa y empleado, se asocian con: las políticas de la empresa, el tipo de supervisión, el sueldo; las condiciones de trabajo (Herzberg, 1968).

Para Herzberg (1968), las dimensiones de la motivación laboral son las siguientes:

La motivación intrínseca: en el entorno laboral, se produce cuando la profesión que se desempeña es vocacional. Está relacionada con lo que un trabajador puede, o no, conseguir internamente. Mejorar en la actividad que realiza, crecer en ese ámbito, aprender. (Sanchez, 2017). El constructor de la motivación intrínseca describe esta inclinación natural hacia la asimilación, el alcanzar dominio, el interés espontáneo, y la exploración que son tan esenciales para el desarrollo cognitivo y social que representan una fuente principal de disfrute y vitalidad a través de toda la vida. (Ryan y Deci, 2000). Las investigadoras consideran que las afirmaciones de Herzberg son extremistas, ya que menciona que, de los factores extrínsecos e intrínsecos, el único factor motivador, es el intrínseco.

La motivación extrínseca: es uno de los tipos de motivación laboral que más suele utilizarse en el entorno laboral. Está relacionada con lo que un trabajador puede, o no, conseguir. Los incentivos económicos, oportunidades de promoción laboral, sentirse valorado por la empresa, reconocimiento de los éxitos y logros, etc. (Sánchez, 2017)

La motivación extrínseca se refiere a la motivación que viene de afuera de un individuo. Los factores motivadores son recompensas externas, o del exterior, 45 como dinero o calificaciones. Estas recompensas proporcionan satisfacción y placer que la tarea en sí misma puede no proporcionar. Una persona extrínsecamente motivada trabajará en una tarea, incluso cuando tiene poco interés en ella, debido a la satisfacción anticipada que se obtiene de una recompensa.

Las recompensas pueden ser algo tan simple como una cara sonriente a algo importante, como fama o fortuna. Por ejemplo, una persona extrínsecamente motivada que no le gusta las matemáticas puede trabajar duro en una ecuación matemática, porque quiere la recompensa por completarla. En el caso de un estudiante, la recompensa es una buena calificación en un trabajo o en la clase. La motivación extrínseca no significa, sin embargo, que una persona no obtendrá ningún placer de trabajar en una tarea o completarla. Sólo quiere decir que el placer que anticipan de alguna recompensa externa seguirá siendo un motivador, incluso cuando la tarea a realizar tenga poco o ningún interés. (Bainbridge, 2016)

La motivación en el trabajo es el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un individuo de lo mejor de él y así también elija un acto de acción y se conduzca de cierta manera por medio de la dirección y el enfoque de la conducta, el nivel de esfuerzo aportado y la persistencia de la conducta.

En la mecánica de la motivación de los empleados influye una serie de factores que los directivos deben considerar y comprender.

En primer lugar, los papeles y roles en los que participan en su vida personal y profesional del sujeto, debido a que las personas se encuentran insertos en un sistema social y amplio. Por lo tanto, con base en su actuación, en ellos se pueden establecerlos mecanismos de motivación adecuados. En segundo lugar, se debe comprender el concepto de individualidad, en el cual cada individuo cuenta con factores motivacionales propios, ya que esto ayuda a que los impulsos que permiten desplegar su potencial son diversos. En tercer lugar figura la personalidad la cual está condicionada a factores genéticos y la influencia del entorno lo que se refleja en expresiones individuales de carácter.

La relación de estos tres elementos deriva en la formación de las metas personales que sigue cada colaborador dentro de la organización, es por ello que el directivo conoce analiza, y enlaza sus roles, habilidades, capacidades, personalidad y aprendizaje en un contexto determinado para alcanzar sus metas personales.

En cuanto al proceso de la motivación en la empresa, este proceso constantemente tiene una inclinación piramidal; una necesidad produce un deseo y para poder llegar a lograrlo es necesario establecer las estrategias y acciones que en algunos casos pueden generar cierto tipo de controversia pero el directivo que puede auto motivarse este tipo de confusión le generan retos.

En relación a la interrogante ¿Cómo motivar a los empleados?, Madrigal (2009) expone que para los empleados la motivación es una de las situaciones más compleja de ser abordadas y habladas, con respecto han llegado a surgir diversas corrientes.

Sin embargo, cuando se le preguntaba a un empleado como motivarlo, su respuesta era de ambiente de apertura las cuales los colaboradores se relacionaban con compensaciones y reconocimientos de carácter económico. Es importante saber que hoy en día, este tipo de estímulo funciona para alcanzar la motivación, aunque con un alcance limitado debido a que en el tiempo se identifica con fechas específicas relacionadas con las de percepción de dichos estímulos. Al dejar de proporcionar el estímulo, sobreviene una reacción de manera inmediata pues el colaborador o trabajador lo considera una obligación de la organización.

En cuanto a las estrategias para motivar al personal, otra postura se refiere a la creación de condiciones en donde los colaboradores pueden sentirse retados y así ellos puedan desarrollarse profesionalmente, esto quiere decir que se crea un ambiente en donde se promueve la confianza, el trabajador sienta que el trabajo que se ha realizado y elaborado tiene un sentido y un propósito. Una de la debilidad en este enfoque que el personal de las empresas se sienta desarrolladas únicamente si ven los resultados puntuales en su actividad, la motivación en los empleados se relaciona con el proceso de trabajo y con la participación y la dedicación que tengan en el mismo, sin dejar atrás una constante comunicación con la empresa, por lo que el directivo requiere una clara visualización de la situación de la empresa, el establecimiento de expectativas estrategias y objetivos apropiados y razonables. Es importante saber que la motivación de los colaboradores se debe abordar desde un proceso del trabajo, los objetivos conseguidos en el mismo y la

retribución final, por lo que se recomienda aplicar las siguientes pautas administrativas:

- Crear los procesos administrativos eficientes en donde exista transparencia en las reglas de conducta establecidas por la empresa, y con esto una sensación de dirección y certidumbre en el comportamiento del empleado ante reconocimientos, promociones y reprimendas.
- Explicar con claridad las etapas de los proyectos y así prevalecer en todo momento la verdad, pues los empleados prefieren siempre una confrontación honesta con la realidad conocer lo que las empresas esperan de ellos y lo que a su vez pueden esperar ellos de la empresa, así como los riesgos implícitos en la relación y las etapas involucradas fijan fechas de compromiso, lo que motivará la confianza del empleado para desarrollar su potencial.
- El deseo de las personas de poder cooperar para realizar cosas excelentes, grandiosas es inherente a su personalidad y esto implica pasión e intensidad de integración de hecho uno de los mayores retos de motivar a otros es crear desafíos que estimulen su energía e intereses, reconozcan sus triunfos y encaren los tropiezos y fallas en el trabajo. Por lo anterior hay que generar y entregarles las herramientas las cuales son necesarias para afrontar los retos.
- Es necesario utilizar sus valores personales y compartirlos con el personal, en realidad las personas y las empresas comparten valores sencillos y universales, como la honestidad, la justicia y la

generosidad, la responsabilidad se deben replantear los valores empresariales es hacia una visión de valores personales, ya que el sentido de pertenencia guarda gran relación con la identificación a nivel emocional del lugar en donde se desarrolla el empleado.

Madrigal (2009) define que al igual que los colaboradores, el directivo empresario o líder tiene motivadores tanto intrínsecos como extrínsecos. En cuanto al uso de un sistema de reconocimientos elogios y recompensas para un profesionista se tiene en cuenta el dinero ya que este tiene un lugar bajo de su lista de prioridades, debido a que se encuentra bien remunerado y así es más importante en su escala de valores las expectativas profesionales.

2.2.2. Desempeño laboral

Cuando se trata de desempeño en el trabajo, las personas son el foco principal de una organización. Los estudios de Alveiro (2009) señalan que “El desempeño laboral se identifica con la evaluación de desempeño ya que estos conceptos están relacionados de manera directa, uno con lo otro”. (p.7)

Entonces, en todas las organizaciones una vez que la persona ha sido elegida para desempeñar el cargo o puesto, se le hace saber cuáles son los objetivos, la filosofía y las políticas de la empresa a la cual recién ingresa, presentarles a sus jefes, directores y colegas de trabajo y orientarla en cuanto a las funciones, procedimientos y responsabilidades que tiene.

Acosta (2018) manifiesta que “El desempeño laboral es la evaluación del talento que representa un empleado durante la ejecución de su trabajo. Es una evaluación individual basada en el esfuerzo de cada persona”. (p.4)

Corvo (2018) define el desempeño laboral como “El comportamiento de un empleado. Este concepto se diferencia de los resultados obtenidos. Los resultados son el rendimiento del desempeño, pero también son la consecuencia de otros factores. Es estudiado académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, también forma parte de la gestión de recursos humanos”. (p.12)

Chiavenato (2000) menciona que el desempeño laboral es “El potencial de crecimiento o la capacidad demostrada por una persona en determinado cargo, teniendo en cuenta su valor, excelencia y las cualidades”. (p.25)

En el artículo de Pérez (2009), se define la evaluación de desempeño como: “Lo podemos considerar como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de ausentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro, que permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo”.

La evaluación del desempeño es una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. Es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las competencias de una persona, pero, sobre todo, la aportación que hace al negocio de la organización. Este proceso recibe distintos nombres, como evaluación de méritos, evaluación personal, informes de avance, evaluación de la eficiencia individual o grupal, etc., y varía enormemente de una organización a otra. En realidad, es un proceso dinámico que incluye al evaluado, a su gerente y las relaciones entre ellos y que, en la actualidad, es una técnica de dirección imprescindible para la actividad administrativa. Es un excelente medio para detectar problemas de supervisión, administración, la integración de las personas a la organización, el acoplamiento de la persona al puesto, la ubicación de posibles disonancias o de carencias de entrenamiento para la construcción de competencias y, por consiguiente, sirve para establecer los medios y los programas que permitirán mejorar continuamente el desempeño humano. En el fondo, es un potente medio para resolver problemas de desempeño y para mejorar la calidad del trabajo y la calidad de vida en las organizaciones". (Chiavenato, 2019, p.245)

Chiavenato (2000), detalla los beneficios de la siguiente manera:

- **Beneficios para el jefe**

Evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base en las variables y los factores de evaluación y,

sobre todo, contando con un sistema de mediación capaz de neutralizar la subjetividad.

Proponer medidas y disposiciones orientadas a mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados.

Comunicarse con sus subordinados para que comprendan la mecánica de evaluación del desempeño como un sistema objetivo, y que mediante ese sistema pueda conocer cuál es su desempeño.

- **Beneficios para el subordinado:**

- Conocer las reglas del juego, es decir, los aspectos de comportamiento y de desempeño que más valora la empresa en sus empleados.
- Conocer cuáles son las expectativas de su jefe acerca de su desempeño, y sus fortalezas y debilidades, según la evaluación del jefe.
- Saber que disposición o medidas toma el jefe para mejorar su desempeño (programas de entrenamiento, capacitación, etc.), y las que el propio subordinado deberá tomar por su cuenta (autocorrección, mayor esmero, mayor atención al trabajo, cursos por su propia cuenta, etc.).
- Autoevaluar y autocriticar su autodesarrollo y autocontrol.

- **Beneficios para la organización**

- Puede evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo, y definir la contribución de cada empleado.

- Puede identificar los empleados que necesitan actualización o perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad, y seleccionar a los empleados que tiene condiciones para ascenderlos o transferirlos.
- Puede dar mayor dinámica a su política de recursos humanos, ofreciendo oportunidades a los empleados (no solo ascensos, sino de progreso y de desarrollo personal), estudiando la productividad y mejorando las relaciones humanas en el trabajo.

En este sentido Aamodt (2010) refiere que el valor de un puesto se determina mediante diferentes factores, un grado de responsabilidad y el nivel de formación requerido para desempeñarlos. Sin embargo, la diferencia en la compensación entre dos sujetos con el mismo puesto es una función tanto de la permanencia de los mismos en el desempeño laboral. En algunas circunstancias no sería justo pagar a un empleado con desempeño deficiente la misma cantidad que a uno que hace su trabajo de forma excelente. Por lo tanto, una importante razón para evaluar el desempeño de los empleados es proporcionar una base justa sobre la cual establecer el incremento salarial. Si los resultados de la evaluación del desempeño se usaran para fijar incrementos salariales, quizá se necesite un formato numérico en vez de un narrativo.

En cuanto a la responsabilidad por la evaluación de desempeño Chiavenato (2000) Esta se concede a diferentes áreas, de acuerdo con las políticas desarrolladas de las organizaciones en de recursos humanos:

El gerente: Esta se atribuye a diferentes áreas de acuerdo con políticas desarrolladas desde la perspectiva de recursos humanos. En la

mayoría de los casos, la estimación de desempeño es compromiso de línea y ocupación del personal con el apoyo del área de administración de recursos humanos. La persona quien está encargada de la evaluación del personal es el mismo jefe o director, los colaboradores del departamento de recursos humanos proyectan, preparan, acompañan y controlan el sistema, en tanto que cada director emplea y lleva a cabo el plan internamente en su ambiente de acción.

El empleado: Algunas organizaciones utilizan la autoevaluación de los empleados con responsabilidades totalmente descentralizadas para evaluar resultados. Este tipo de evaluación solo podrá utilizarse si el grupo de trabajo está compuesto por personas con buena cultura y alto coeficiente intelectual, además de equilibrio emocional y de capacidad para hacer una autoevaluación sin subjetivismo ni distorsiones personales.

Comité de evaluación: La evaluación de desempeño se asigna a un comité especialmente nombrada para este propósito y está compuesto por personal de varios departamentos. En este caso, la evaluación es colectiva, y cada miembro tendrá igual participación y responsabilidad en los juicios.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Motivación Laboral**

La motivación, dentro del ámbito laboral, es definida actualmente como un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el

comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados. (López, 2005, p.26)

Motivar a una persona implica la explicación de la razón para realizar algo y qué es lo que lo mueve hacerlo, de esta manera disponer de buen ánimo para actuar de determinada forma. Es una acción preparatoria para llevar a cabo alguna actividad con mucho entusiasmo y diligencia. (Izquierdo, 2006, p.86)

- **Desempeño**

Aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización. (García, 2001, citado por Pérez, 2009, p.4)

- **Desempeño Labora**l

La evaluación del desempeño es una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. (Chiavenato, 2000, p.245)

El desempeño del trabajador es cómo hace su trabajo y cómo se desenvuelve en ella, esto se ve reflejada en la calidad de trabajo, demostrando sus competencias y habilidades, para lograr mejores resultados dentro de la empresa.

- **Personal Administrativo**

El personal administrativo son las personas que realizan actividades administrativas y desempeñan cargos como administrador, contador, etc. Como mencionan las definiciones, tanto los trabajadores como los directivos apelan hacia el logro de objetivos empezando por los “motivos superiores” personales.

- **Eficacia**

Consiste en alcanzar las metas establecidas en la empresa. (Instituto Nacional de Emprendedores, 2016) Hace referencia a llevar a cabo, ejecutar, originar, obtener resultados. La eficacia se puede definir como el nivel de consecución donde los colaboradores de una empresa alcanzan metas y objetivos. Capacidad que tienen las personas para lograr todo lo que se proponen.

- **Eficiencia**

Se refiere a lograr las metas con la menor cantidad de recursos. Obsérvese que el punto clave en esta definición es ahorro o reducción de recursos al mínimo. (Instituto Nacional de Emprendedores, 2016)

Es la acción de los colaboradores, fuerza y virtud para producir. Razonamiento económico que muestra la capacidad administrativa de generar el máximo resultado con el tiempo, recurso y energía mínima, por lo tanto es el uso óptimo de los recursos que se tiene para el logro de los resultados esperados.

- **Efectividad**

Es el grado en que un individuo logra el resultado que se espera en su posición. (Fresco, 2000)

- **Vínculo Laboral**

Habrá relación de trabajo cuando una persona realice actos, ejecute obras o preste servicio en favor de otra, bajo la dependencia de ésta en forma voluntaria y mediante el pago de una remuneración, cualquiera sea el acto que le dé origen. El vínculo laboral implica la disposición activa y concreta del trabajador bajo las órdenes e instrucciones del empleador. (Córdova y Miranda, 2015)

- **Satisfacción**

Es el sentimiento de placer que tiene la persona cuando logra o satisface sus necesidades, en el aspecto laboral la satisfacción depende de varios factores, como el entorno laboral donde desempeña sus actividades, la retribución económica en base a la labor realizada, las relaciones tanto con los superiores como con los compañeros de trabajo, así como también la valoración y apreciación por un trabajo bien hecho que percibe el trabajador. (Valan, 2017)

- **Condiciones de trabajo**

Las condiciones de trabajo son todas las características de seguridad y salud que el empleador con responsabilidad ofrece al trabajador para el buen desenvolvimiento en el desempeño de sus

labores, el empleador asume todas las responsabilidades y los riesgos que se pueda suscitar en el trabajo. (Toyama, 2013)

- **Trabajo en equipo**

Es el trabajo realizado por un grupo de personas en coordinación y cooperación sumando esfuerzos, para alcanzar y lograr los objetivos propuestos en un principio por la entidad.

Las empresas suelen tener una fuerza laboral numerosa y variada, lo cual requiere crear estrategias en coordinación con todos los colaboradores para el logro de objetivos empresariales. Cuanta mayor cantidad de integrantes estén involucrados en el logro de objetivos comunes, los resultados serán mejores. Muchas organizaciones se quedan a medio camino, no logran obtener resultados anhelados, debido a que no integran a todos los colaboradores cuya intervención es indispensable. (Pérez, 2016)

- **Reconocimiento**

El reconocimiento se entiende como prácticas diseñadas para compensar y felicitar a sus colaboradores buscando reforzar comportamientos y conductas positivas que se encuentren alineadas con la estrategia de su empresa y orientadas a incrementar la productividad". (García, 2014)

- **Confianza**

La confianza en el trabajo es un sentimiento de seguridad que se le da al colaborador para desenvolverse de manera autónoma en las actividades que le compete, cuando éste se muestra honrado y comprometido con la empresa. (Salinas, 2012)

- **Supervisión**

La supervisión es considerada como uno de los elementos básicos de la administración, el trabajo de supervisor no lo realiza una sola persona sino que se distribuye entre los distintos jefes que hay en la empresa, cada uno de ellos es responsable de su área y de dirigir al conjunto de personas a su cargo, asegurando el desempeño con mayor gratificación y efectividad. (Pacheco, 2014)

- **Motivación**

Motivar a una persona implica la explicación de la razón para realizar algo y qué es lo que lo mueve hacerlo, de esta manera disponer de buen ánimo para actuar de determinada forma. Es una acción preparatoria para llevar a cabo alguna actividad con mucho entusiasmo y diligencia. (Izquierdo, 2006, p.86)

- **Realización personal**

La realización indica lograr el cumplimiento del objetivo propio, hacer posible el logro de sus objetivos y sentirse pleno. Asimismo, tiene

mucho que ver con el descubrimiento del sentido de su ser, de forma que emocionalmente se sienta satisfecho con su vida. Para que esto suceda el trabajo es indispensable. El trabajo hace real el para qué de la persona. La realización personal necesita la unión de la cabeza y del corazón. (Esquivias, 2014)

- **Seguridad laboral**

La seguridad laboral es una disciplina que se encuentra dentro de la Prevención de Riesgos Laborales. Consiste en un conjunto de técnicas y procedimientos cuyo resultado se centra en eliminar o reducir los riesgos en el trabajo**.** El objetivo de la seguridad laboral es la implementación de una serie de medidas y realizar actividades necesarias para prevenir los riesgos que derivan de las actividades laborales. Por ello, es necesario que las empresas brinden unas condiciones favorables para que sus colaboradores puedan realizar sus labores con la seguridad requerida. (Martínez, 2018)

- **Relaciones interpersonales**

Las relaciones con los compañeros de trabajo, con los directivos, constituyen un papel muy importante para las empresas, ya que esto contribuye a un mejor ambiente laboral, donde aumenta la productividad, es por ello que los colaboradores deben llevarse bien y trabajar en equipo, el jefe debe ser amistoso, justo y firme, mostrando interés en sus colaboradores. (Montes, 2018)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de Investigación

La investigación fue de tipo básica porque no tuvo una aplicación en un contexto específico, sino que trato de responder a la situación actual que se presenta en el estudio. Alan y Cortez (2018), aseguran que este tipo de investigación no busca la aplicación práctica de sus hallazgos sino tan solo contribuir al conocimiento predominante.

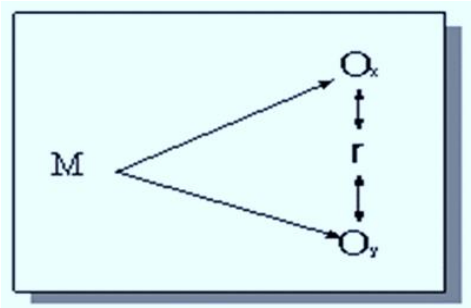
3.1.2. Nivel de Investigación

En cuanto al nivel de la investigación, este fue correlacional, es decir buscó la relación entre las variables de este estudio. Para Hernández y Mendoza (2018), mencionan que esta investigación busca encontrar relación entre opiniones, hechos, situaciones y variables que intervienen en investigación.

3.1.3. Diseño de Investigación

El diseño fue no experimental, porque el tratamiento de los datos no fue manipulado. Para Hernández y Mendoza (2018), los diseños no experimentales no requieren hacer manipulación de variables, los datos se reportan tal como se encontraron en la realidad. El corte de la investigación fue transversal, ello en función de que la información se obtendrá en un solo momento. Para Hernández y Mendoza (2018), se

denomina transversal a la información que se obtiene en un solo tiempo y que tiene un propósito descriptivo y analítico.



Dónde:

M : Muestra de estudio.

O_X : Observación de la Motivación Laboral.

r : Relación existente entre las dos variables.

O_Y : Observación del Desempeño Laboral.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

La población de estudio alcanzó al 100% del personal administrativo y directivos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali que fue de 104 entre magistrados y personal administrativo. De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018), la población es la cantidad de sujetos donde se efectuará el estudio y además cumplen con las características que los investigadores previamente han seleccionado.

3.2.2. Muestra

La cantidad de sujetos de estudio para la muestra fue calculada en base a una fórmula para una cantidad de población conocida, para tal

efecto se empleó la fórmula proporcionada por Bernal (2010). Para Baena (2017), se da cuando se toma una proporción calculada de la población, la cual cumple con todas las características de ésta y además es representativa de la misma.

Fórmula:

$$n = \frac{(p.q)Z^2.N}{(EE)^2\ (N-1)+(p.q)Z^2}$$

Datos:

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%).

q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%).

Z = 1,96.

N = Población (104).

(E)² **=** Desarrollo de la fórmula:

n= (0.5*0.5*(1.96)^2*564)/(((0.09)^2*563)+(0.5*0.5*(1.96)^2))

n= 46.

La muestra alcanza a 46 trabajadores.

El muestreo fue aleatorio simple, porque toda la población de esta investigación tuvo las mismas posibilidades de ser encuestado. Al respecto Martínez (2012), define a este muestreo como aquel que da la posibilidad de participar a cualquier sujeto de estudio dentro de la población.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. Técnicas

La técnica que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta. Hernández y Mendoza (2018), afirman que la encuesta es un método para obtener información, que proporciona de las personas opiniones, actitudes y comportamientos de los sujetos de estudio.

3.3.2. Instrumentos

Se elaboraron 2 instrumentos, uno para cada variable, formuladas mediante la técnica de encuesta (cuestionario de preguntas cerradas), Hernández y Mendoza (2018), definen el cuestionario como un documento que contiene las preguntas relacionadas a las variables de investigación y que han pasado por un proceso de validación.

Ficha técnica del cuestionario Motivación

Denominación: Motivación

Autor: Chiavenato (2019)

Adaptado: Vela (2022)

Fecha de aplicación: 09 de mayo de 2022

Objetivo: Obtener información para elaboración de investigación

Administrado a: Personal Administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali.

Tiempo: 15 minutos.

Escala de medición: Escala ordinal.

Estructura: El cuestionario consta de 16 ítems, con una escala de 05 alternativas de respuestas de opción múltiple, de tipo Likert, como: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1).

Ficha técnica del cuestionario Desempeño Laboral

Denominación: Desempeño laboral.

Autor: Cuesta (2017).

Adaptado: Vela (2022).

Fecha de aplicación: 9 de mayo de 2022.

Objetivo: Obtener información para elaboración de investigación.

Administrado a: Personal Administrativo de la CSJ de Ucayali.

Tiempo: 15 minutos.

Escala de medición: Escala ordinal.

Estructura: El cuestionario consta de 15 ítems, con una escala de 5 alternativas de respuestas de opción múltiple, de tipo Likert, como: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1).

3.4. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Los instrumentos se validaron mediante juicio de expertos, es decir tres profesionales con el Grado de Magíster especialistas en los temas que se investiga.

La validación se realizó en base a juicio de expertos, quienes evaluaron el instrumento bajo tres criterios: pertinencia, relevancia y claridad.

La confiabilidad se efectuó empleando el estadístico de Alpha de Cronbach.

3.5. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La recolección de datos se realizó a través del cuestionario auto administrado, según (Corral, 2010), el instrumento se entregó al participante y él lo respondió directamente. Los encuestados contestaron directamente el cuestionario, ellos mismos marcaron y anotaron las respuestas, sin intermediarios.

3.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

Se procedió aplicar el siguiente método: tabular la encuesta en una hoja de Excel, transferir dicha base de datos en Excel a una hoja del programa estadístico SPSS de la versión 26, donde se aplicó una estadística descriptiva con representaciones en tablas y gráficos. También se empleó para la estadística inferencial la prueba de Rho de Spearman para encontrar la relación entre ambas variables.

Para elaborar las tablas y figuras (nivel, distribución de frecuencias), se utilizó el análisis descriptivo univariante y bivariante a través de las medidas de tendencia central de dispersión.

Y para realizar la prueba de hipótesis, se utilizó el coeficiente estadístico de correlación de Pearson.

3.7. ASPECTOS ÉTICOS

Los aspectos éticos se refieren a los principios que se deben emplear en una investigación para no caer en temas de plagio o tomar información que no corresponde. Al respecto se empleó el principio de veracidad de la información, pues toda la información que se vertió en

esta investigación es verdadera y se ha tomado de la misma fuente. Otro de los principios que se tomó en cuenta es el del consentimiento informado, el cual se procedió a informar en primer lugar a la Corte Superior de Justicia de Ucayali y luego a cada persona encuestada. También se consideró el principio de respeto al derecho de autor, citando la fuente y referenciándola en las referencias bibliográficas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

- **Prueba de Normalidad**

Para determinar la correlación y la contrastación de hipótesis, se procedió a usar el programa SPSS en su versión 26, aplicándose una prueba de normalidad para determinar la hipótesis que fue aceptada.

Se usó la prueba de Shapiro Wilk, debido a que los instrumentos fueron aplicados a 46 sujetos.

- **Normalidad de variables**

Para la variable 1:

H_0: La variable motivación no tiene una distribución normal.

H_1: La variable motivación tiene una distribución normal.

$\alpha = 0,05$

Para la variable 2:

H_0: La variable desempeño laboral no tiene una distribución normal.

H_1: La variable desempeño laboral tiene una distribución normal.

$\alpha = 0,05$

Tabla 2. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	GL	Sig.	Estadístico	GL	Sig.
Monitoreo y Acompañamiento Pedagógico	.253	50	.000	.857	50	.000
Desempeño Docente	.138	50	.000	.908	50	.000

Interpretación:

La significancia en la variable motivación laboral es menor a 0,05, así también en la variable desempeño laboral es menor a 0,05; por ser ambas de distribución no normal, se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022.

- **H_1:** Existe relación significativa entre la motivación laboral y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022.

- **H_0:** No existe relación significativa entre la motivación laboral y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022.

Tabla 3. La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022.

			MOTIVACIÓN LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	1.000	.908**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	46	46
	DESMEPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	.908**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	46	46

Interpretación:

Se observa que Spearman = 0,908 existiendo una correlación fuerte entre las variables, por otro lado, la significancia = 0,000 por debajo del 0.05, esto significa que la motivación significativamente se relaciona con el desempeño laboral en el personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022. Consecuentemente, se rechazó la hipótesis nula.

Descripción de resultados

Tabla 4. La motivación en el personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022.

Nivel	Pobladores	%
Bajo	0	0%
Medio	30	65%
Alto	16	35%
Total	**46**	**100%**

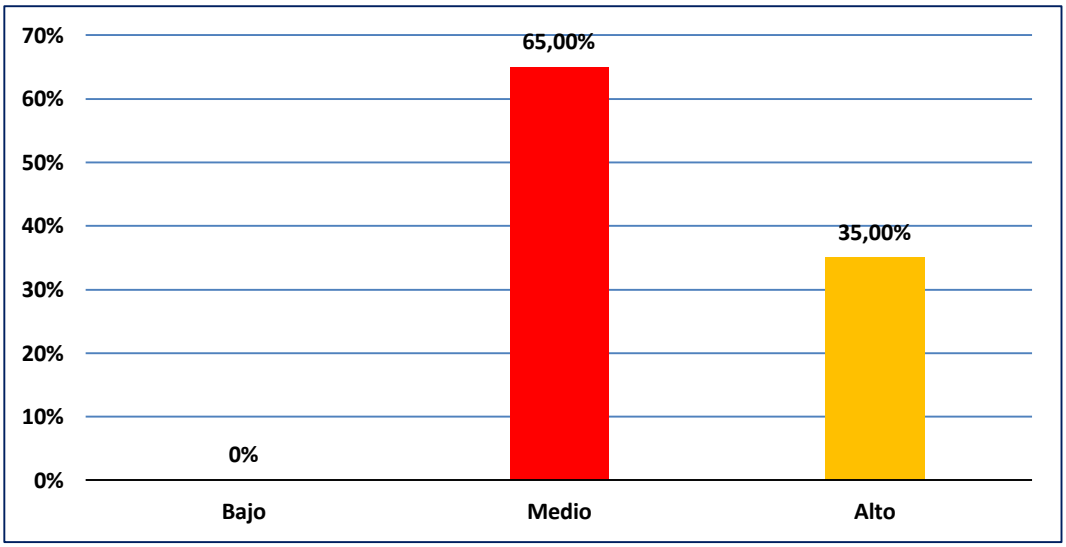


Figura 1. La motivación en el personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali

Interpretación:

Se observa que el 65% del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali sostuvo que el nivel de la motivación es medio y el 35% consideró el nivel alto; en tanto que ningún (0%) trabajador consideró el nivel bajo. Determinándose que la motivación en el personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali se encuentra en un medio nivel (65%).

Tabla 5. El desempeño laboral en el personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022

Nivel	Pobladores	%
Bajo	0	0%
Medio	28	61%
Alto	18	39%
Total	**46**	**100%**

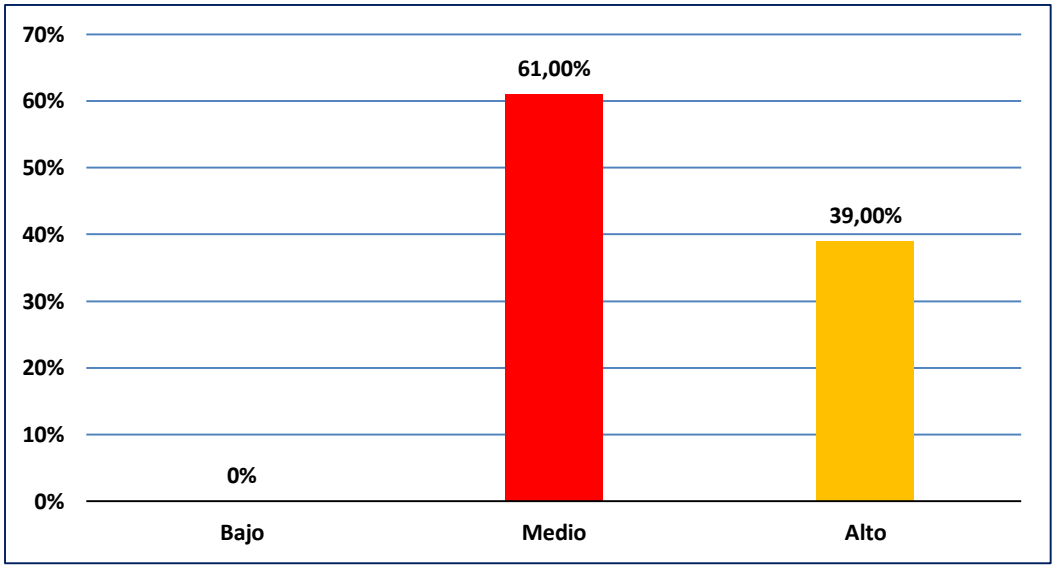


Figura 2. El desempeño laboral en el personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali

Interpretación:

Se observa que el 61% del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali sostuvo que el nivel del desempeño laboral es medio y el 39% consideró el nivel alto; en tanto que ningún (0%) trabajador consideró el nivel bajo. Determinándose que el desempeño laboral en el personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali se encuentra en un medio nivel (61%).

Objetivo Específico 1

Determinar la relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022.

- **H_1:** Existe relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022.

- **H_0:** No existe relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022.

Tabla 6. La motivación extrínseca y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022

			Motivación Extrínseca	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Motivación Extrínseca	Coeficiente De Correlación	1.000	.912**
		Sig. (Bilateral)	.	.000
		N	46	46
	DESMEPEÑO LABORAL	Coeficiente De Correlación	.912**	1.000
		Sig. (Bilateral)	.000	.
		N	46	46

Interpretación:

Se observa que Spearman = 0,912 existiendo una correlación fuerte entre la dimensión y variable, por otro lado, la significancia = 0,000 por debajo del 0.05, esto significa que la motivación extrínseca significativamente se relaciona con el desempeño laboral en el personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022.

Objetivo Específico 2

Determinar la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022.

- **H_1:** Existe relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022.
- **H_0:** No existe relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022.

Tabla 7. La motivación intrínseca y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022

			Motivación intrínseca	Desempeño laboral
Rho de spearman	Motivación intrínseca	Coeficiente de correlación	1.000	.725**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	46	46
	Desmepeño laboral	Coeficiente de correlación	.725**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	46	46

Interpretación:

Se observa que Spearman = 0,725 existiendo una correlación significativa entre la dimensión y variable, por otro lado, la significancia = 0,000 por debajo del 0.05, esto significa que la motivación intrínseca significativamente se relaciona con el desempeño laboral en el personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022. Consecuentemente, se rechazó la hipótesis nula.

4.2. DISCUSIÓN

En este acápite se discute y analizan los resultados considerando de lo general a lo particular, así en la discusión del objetivo general: Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022, se encontró que Spearman = 0,908 existiendo una correlación fuerte entre las variables, por otro lado, la significancia = 0,000 por debajo del 0.05, esto significa que la motivación significativamente se relaciona con el desempeño laboral en el personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022. Consecuentemente, se rechazó la hipótesis nula, por lo que se concuerda con Benavides (2019) en su estudio La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización, trabajadores del GAD Municipal del cantón Salina, concluye que existe un 35% de trabajadores que sienten la necesidad de poder, mientras que otro 35% de trabajadores que quisieran tener una equidad en la asignación de recursos y recompensas. Por otra parte, el 100% de los trabajadores indican que sus competencias y conocimientos logran a contribuir de manera suficiente a mucha para el desarrollo de las actividades encomendadas; y el 100% de trabajadores mencionan ser eficientes y eficaces al realizar sus actividades diarias, también se cita a Cadena (2019) en su tesis: La motivación y su relación con el Desempeño Laboral en la empresa Envatub S.A., estableció que entre la motivación y el desempeño laboral sí existe correlación de las dos variables mediante las necesidades y las competencias establecidas para los operarios de

Envatub S.A. a excepción de las necesidades de autoestima. También añade que el factor que incidió en la motivación laboral con puntuación baja fue la escala de las necesidades Sociales y de Pertenencia relacionados a esto con la interacción social y el trabajo en equipo con el 68% de los operarios de Envatub S.A. mientras que las necesidades de protección y seguridad y las necesidades de autorrealización se encuentran en un punto medio.

En cuanto a la discusión del objetivo específico: Determinar la relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022, se encontró que Spearman = 0,912 existiendo una correlación fuerte entre la dimensión y variable, por otro lado, la significancia = 0,000 por debajo del 0.05, esto significa que la motivación extrínseca significativamente se relaciona con el desempeño laboral en el personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022. Consecuentemente, se rechazó la hipótesis nula, por lo que se cita a Darmohraj (2018) en su tesis motivación extrínseca del personal civil de la Dirección de Relaciones Institucionales de la Armada Argentina; concluye que los resultados de la encuesta muestra los siguientes datos: el 57% de los encuestados afirma estar satisfecho con la Institución, 28% contestó neutral y un 15% se mostró insatisfecho, el 43% quisiera trabajar más de 10 años en la Institución y, el 24% no sabe por cuánto, el 72% sigue eligiendo la Armada como un lugar en el que quiere trabajar, el factor económico afecta de manera negativa a la motivación de los trabajadores, afirman que su remuneración no es adecuada. Por otro lado, respecto al

ambiente donde se desarrollan las tareas diarias, más de la mitad de los empleados afirma que las condiciones físicas no son apropiadas. Con respecto a los factores extrínsecos de motivación de Herzberg, el reconocimiento y el crecimiento personal dentro de la Dirección de Relaciones Institucionales estarían afectando negativamente a la satisfacción de sus empleados civiles. Por otro lado, la encuesta nos demostró que los jefes que menos valoran el trabajo de sus colaboradores, son los de Relaciones Públicas (29%) y Comunicación Institucional (43%), varios factores tanto intrínsecos como extrínsecos están afectando la satisfacción de una parte de los trabajadores civiles de la DIRI y a su vez, la falta de conducción de los jefes y poca consideración de los empleados profesionales y con jerarquías medias y altas contribuye a respuestas negativas sobre la motivación.

Finalmente, en la discusión del objetico específico: Determinar la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022, se encontró que Spearman = 0,725 existiendo una correlación significativa entre la dimensión y variable, por otro lado, la significancia = 0,000 por debajo del 0.05, esto significa que la motivación intrínseca significativamente se relaciona con el desempeño laboral en el personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022. Consecuentemente, se rechazó la hipótesis nula, por lo que se cita a Apaza (2019) Influencia de la motivación intrínseca sobre el desempeño laboral en colaboradores del Banco de Crédito del Perú BCP – Juliaca; concluye que respecto al problema general que a un nivel de significancia

del 5%, existe un nivel de significancia alta de la motivación sobre el desempeño laboral; por lo tanto, el nivel de motivación influye positivamente alta sobre el desempeño laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú Juliaca 2019; asimismo se concluye respecto a la primera y segunda hipótesis específica que a un nivel de significancia del 5%, se acepta la hipótesis alterna que la motivación extrínseca influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. Existe fuerte relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, por cuanto Spearman = 0,908, es decir que una mayor motivación en el personal mayor será su desempeño laboral.

2. Existe fuerte relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, por cuanto Spearman = 0,912, es decir que si los factores extrínsecos son saludables y pertinentes en el personal el desempeño laboral se fortalecerá.

3. Existe significativa relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, por cuanto Spearman = 0,725, es decir que si los trabajadores se automotivan constantemente en el trabajo su desempeño laboral mejorará sosteniblemente.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Aplicar estrategias de intervención psicopedagógica a sus trabajadores con la finalidad de elevar el nivel de su motivación laboral con la finalidad de mejorar sistemáticamente su desempeño laboral y por lo consiguiente la calidad del servicio que se oferta.

2. Otorgar estímulos a los trabajadores por el buen desempeño en las funciones para lograr que éstos se motiven a desempeñar sus funciones de manera adecuada y esmerada.

3. Propiciar atenciones individualizadas a los trabajadores, con expertos, sobre motivación intrínseca con el propósito de propiciar la automotivación y por ende elevar la productividad laboral.

4. A los investigadores: Adecuar los instrumentos de esta investigación con la finalidad de determinar la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral en otras instituciones ya sean privadas o estatales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aamodt (2010). "Motivación y Desempeño Laboral". Recuperado de: http://recursosbiblio.url.edu.gt › Sum-Monica.P.107

Apolaya, P. (2019). "Motivación y el Rendimiento del personal que labora en un casino en la ciudad de Ica – 2019". Universidad Autónoma de Ica. Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración. Obtenido de: http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/684

Apaza, S. (2019). "Influencia de la motivación sobre el desempeño laboral en colaboradores del Banco de Crédito del Perú BCP – Juliaca 2019". Obtenido de: http://hdl.handle.net/20.500.12840/3482

Ávila, R. (2001). Metodología de Investigación. México Ed Premier.

Beltrán, M. y Barriaga, F. (2000). Evaluación de la docencia. México: Paidós.

Benavides. (2019). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización, trabajadores del GAD Municipal del cantón Salina", Universidad y Sociedad vol.12 no.3 Cienfuegos mayo.-jun. 2020 Epub 02-Jun-2020

Botero, C. (2009). Cinco tendencias de la gestión del conocimiento y la calidad. España 1ero Ed.

Bueno, A. y Osorio, R. (2009). "El desempeño Docente y rendimiento académico en formación especializada en los estudiantes de matemática y física de la facultad de educación de las universidades de la sierra central del Perú". Tesis para optar el grado de Doctor en Educación en la UNMSM Lima Perú.

Cadena, A. (2019). La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la Provincia de Pichincha. Pontificia Universidad Católica de Ecuador. Ecuador. Obtenido de: https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2877/1/77044.pdf

Córdova y Miranda. (2015). Comunicación Organizacional y gestión administrativa en una organización cristiana. Obtenido de: https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/840

Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos humanos. Bogotá, Colombia: Editorial McGraw-Hill. Quinta edición.

Chiavenato, I. (2019). Administración de recursos humano. El capital humano de las organizaciones. Décima Edición. México. Recuperado de https://bit.ly/34f0j2T

Covinos, J. (2017). “Influencia de la motivación en la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Militar Regional de Arequipa”. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa - Perú.

Darmohraj, A. (2018). Motivación del Personal Civil de la Dirección de Relaciones Institucionales de la Armada Argentina: un estudio descriptivo sobre las principales variables intervinientes. Universidad de San Andrés. Escuela de Negocios. Obtenido de: http://hdl.handle.net/10908/16757

Delgado, M. y Di Antonio, A. (2010). “Motivación laboral en trabajadores de empresas formales de la ciudad de Bogotá”. Obtenido de: https://docplayer.es/84117839-Motivacion-y-desempeno-laboral-del personal-administrativo

Díaz, J., Díaz, M., Morales, S. (2013). Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa motivación laboral en trabajadores de empresas

formales de la ciudad de Bogotá. Revista Iberoamericana de psicología: ciencia y tecnología, 6(1), 85-93.

Díaz, J. Díaz, M. y Morales, S. (2014). Motivación laboral en trabajadores de empresas formales. Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología, 7(1), 59–77. Recuperado de: http://revistas.iberoamericana.edu.co/index.php/ripsicologia/article/view/482.

Figueroa, C. (2018). Factores que afectan el desempeño laboral de un grupo de colaboradores entre 20 y 25 años de edad que ascienden a rango de jefatura por primera vez en su carrera: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de: http://biblio3.url.edu.gt/publijrcifuente/TESIS/2018/05/43/FigueroaCarlos.pdf

Fresco, J. (2000). Efectividad gerencial. Obtenido de: https://www.amazon.com.mx/Efectividad-Gerencial-Juan-Carlos-Fresco/dp/9879460138

García. (2014). Gestión del desempeño laboral. Obtenido de: https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5420475.pdf

Gómez, E. (15 de marzo de 2013). Motivación y gestión del talento humano. Congreso. Costa Rica, Guatemala.

Izquierdo. (2006). Desarrollo del pensamiento y teorías cognitivas para enseñar a pensar y producir conocimientos. Obtenido de: https://www.researchgate.net/publication/318615270_Desarrollo_del_pensamiento_y_teorias_cognitivas_para_ensenar_a_pensar_y_producir_conocimientos_Development_of_thinking_and_cognitive_theories_for_teaching

_thought_and_generating_knowledge

López, J. (2005). Factores de motivación y desempeño laboral. Disponible en: https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3428/NORMAN%20ELADIO%20YDROGO%20SANTOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Maldonado, A. (2017). “Influencia de la motivación para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera” (Tesis de pregrado) Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo - Perú.

Murillo, N. (2012). La motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Sede de la Región Departamental de Salud de Cortes. Universidad Tecnológica de Honduras. Campos San Pedro Sula. Dirección de Postgrado. San Pedro Sula, Honduras.

Pérez. P. (2012). Liderazgo, equipos y grupos de trabajo: su relación con la satisfacción laboral. Obtenido de: https://www.researchgate.net/publication/262440530_Liderazgo_equipos_y_grupos_de_trabajo_su_relacion_con_la_satisfaccion_laboral

Peña y Villón (2018). Universidad Estatal Península de Santa Elena, UPSE

Poder Judicial. (2017). Aprueban Lineamientos propuesto por la oficina de la productividad judicial, Resolución Administrativa N°033-2017-CE-PJ.

Rivas. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. Obtenido de: https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/181

Sánchez, P. (10 de Enero de 2017). Motivación Intrínseca y Extrínseca. Obtenido de: blog.cognifi: https://blog.cognifit.com/es/motivacionintrinseca-extrínseca/

Salinas, (2012). Competencias directivas y confianza en una empresa privada de servicios**.** DOI: https://doi.org/10.15381/idata.v24i1.17700

Sotomayor, F. (2012). “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, 2012”. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Moquegua, Perú. Disponible en: http://www.academia.edu/

Schubert, O (2009). La influencia de la motivación laboral en el desempeño laboral de los empleados que trabajan en una institución autónoma de la Ciudad de San Salvador. Universidad "Francisco Gavidia" (UFG). Obtenido de: http://www.redicces.org.sv/jspui/handle/10972/851

Tomaya, M. (2013). Modificación de condiciones de trabajo: una mirada desde la jurisprudencia laboral y una propuesta. Obtenido de: https://www.spdtss.org.pe/wp-content/uploads/2021/10/Congreso-Nacional-VII-Full-785-804.pdf

Torres, O. y Quijaite, F. (2018). “Motivación y Desempeño Laboral de los trabajadores en la empresa de transporte Leonel SAC, Santa Anita – 2018”. Obtenido de: https://hdl.handle.net/20.500.12970/197

Toribio, G. (2016). “Influencia de la motivación en la satisfacción laboral de trabajadores de una Municipalidad Distrital del Perú – 2015”. Obtenido de: https://hdl.handle.net/11537/10940

Valán, M., Granadillo, M., & Moreno, M. (Marzo de 2017). Clima Organizacional. Revista de Psicología Organizacional. Obtenido de Issuu: https://issuu.com/mairkryv/docs/revista_psicologia_organizacional

Vargas, P. (2015). Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I. E. Sara Antonieta Bullón.

Zeithaml, B. (2010). En su tesis titulado: En su tesis titulado: Calidad administrativa y el desempeño docente en los estudiantes del doctorando de la Universidad de Valencia España.

ANEXO

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: "LA MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE UCAYALI 2022".

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
PROBLEMA GENERAL: • ¿Cómo se relaciona la motivación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022? **PROBLEMAS ESPECÍFICOS:** • ¿Cómo se relaciona los factores extrínsecos con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022? • ¿Cómo se relaciona los factores intrínsecos con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022?	**OBJETIVO GENERAL:** • Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022. **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:** • Determinar la relación entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022. • Determinar la relación entre los factores intrínsecos y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022.	**HIPÓTESIS GENERAL:** • La motivación tiene una relación significativa con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022. **HIPOTESIS ESPECIFICOS** • La motivación intrínseca tiene una relación significativa con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, 2022. • La motivación extrínseca tiene una relación significativa con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, 2022.	V.I Motivación Laboral	Motivación Intrínseca	Autoestima
					Nivel Jerárquico
					Retos laborales
					Desarrollo Personal
					Participación de Actividades
					Compañerismo
				Motivación Extrínseca	Remuneraciones
					Liderazgo
					Políticas Laborales
					Estabilidad
					Beneficios
			V.D Desempeño laboral	Compromiso	Identificación con la institución
					Confianza
					Proactividad
				Satisfacción	Clima Laboral
					Incentivos
					Actitud
					Capacitaciones
				Rendimiento	Eficacia
					Eficiencia
					Trabajo en equipo