

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**“INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO
DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO SUIZA DE
PUCALLPA - 2018”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**PEDRO JESÚS DÍAZ PICÓN
KARLA VIVIANA PALOMINO EGUREN
DARWIN ERNESTO WEILL HUAMÁN**

PUCALLPA – PERÚ

2020



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS **"Año de la Universalización de Salud"**

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: **LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Siendo las...12:00...del día Viernes 20 de Noviembre del 2020, 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 Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Manuel Hugo Verde Hilario (Presidente)**, **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro)**, y **Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO SUIZA DE PUCALLPA -2018"** por el/la/los Bachilleres en Ciencias Administrativas: **Pedro Jesus Díaz Picón**, y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título 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 y recomendación de publicación
- c) Aprobado por mayoría
- d) Desaprobado..."

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

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las...13:00...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. Manuel Hugo Verde Hilario
Presidente

.....
Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Miembro

.....
Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro



.....
Dr. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS **"Año de la Universalización de Salud"**



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: **LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Siendo las...12:00...del día Viernes 20 de Noviembre del 2020, 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 Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Manuel Hugo Verde Hilario (Presidente)**, **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro)**, y **Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO SUIZA DE PUCALLPA -2018"** por el/la/los Bachilleres en Ciencias Administrativas: **Karla Viviana Palomino Eguren**, y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título 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 y recomendación de publicación
- c) Aprobado por mayoría
- d) Desaprobado..."

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

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las...13:00...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. Manuel Hugo Verde Hilario
Presidente


Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Miembro


Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro




Dr. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS "Año de la Universalización de Salud"



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las.....^{12:00}.....del día Viernes 20 de Noviembre del 2020, 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 Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Manuel Hugo Verde Hilario (Presidente)**, **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro)**, y **Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO SUIZA DE PUCALLPA -2018"** por el/la/los Bachilleres en Ciencias Administrativas: **Darwin Ernesto Weill Human**, y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título 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 y recomendación de publicación
- c) Aprobado por mayoría
- d) Desaprobado..."

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

APROBADO POR UNANIMIDAD.

Siendo las.....^{13:00}.....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. Manuel Hugo Verde Hilario
Presidente

.....
Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Miembro

.....
Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro



.....
Dr. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

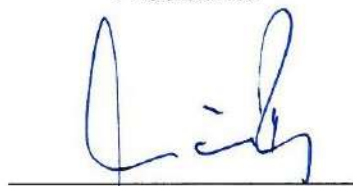
ACTA DE APROBACIÓN

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. Manuel Hugo Verde Hilario


Presidente

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes


Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz


Miembro

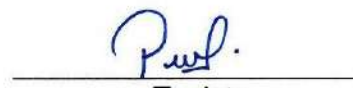
Dr. Edgar Guizado Moscoso


Asesor

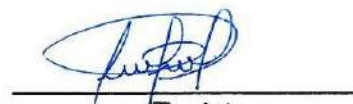
Bach. Pedro Jesús Díaz Picón


Tesista

Bach. Karla Viviana Palomino Eguren


Tesista

Bach. Darwin Ernesto Weill Huamán


Tesista



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

Constancia

N° 356

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

La Dirección General de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis) titulado:

INFLUENCIA DE LA MOTIVACION EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO DE EDUCACION SUPERIOR TECNOLOGICO SUIZA DE PUCALLPA-2018

Cuyo autor (es) : DIAZ PICON, PEDRO JESUS
PALOMINO EGUREN, KARLA VIVIANA
WEILL HUAMAN, DARWIN ERNESTO
Facultad : CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional : ADMINISTRACIÓN
Asesor (a) : Mg. GUIZADO MOSCOSO, EDGAR

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 05 %**.

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 SELLA la presente constancia.

Fecha: 30/09/2019


UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
DIRECCIÓN GENERAL DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL
DRA. LINDA PARIQUISPE
Dir. Gen. Prod. Intel

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, PEORO JESÚS DÍAZ PICÓN

Autor de la TESIS titulada:

"INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO
DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO SUIZA DE
PUCALLPA - 2018."

Sustentada el año: 2020

Con la asesoría de: DR. EDGAR GUZARDO MOSCOSO

En la Facultad de: CIENCIAS ECON. Y ADMIN. 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

☒

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: 20 / 11 / 2020

Email: pdiaz77761@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 968919205

DNI: 07186781

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, KARLA VIVIANA PALOMINO EBUREN
Autor de la TESIS titulada:
"INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO
DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO SUIZA
DE PUCALLPA-2018."
Sustentada el año: 2020
Con la asesoría de: DR. EDGAR GUIZADO MOSCOSO
En la Facultad de: CIENCIAS ECON., ADMIN. 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 ☒ 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: 20 / 11 / 2020

Email: karlapalominoeguren@gmail.com

Firma: Puel.

Teléfono: 917113467

DNI: 61006502

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, DARWIN ERNESTO WEILL HUANAN

Autor de la TESIS titulada:

"INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO
DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO GUÍZA DE
PUCALLPA - 2018."

Sustentada el año: 2020

Con la asesoría de: DR. EDGAR GUÍZADO MOSCOSO

En la Facultad de: CIENCIAS ECON., ADMIN. 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 ☒ 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: 20 / 11 / 2020

Email: Darwin080592@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 921874732

DNI: 47336175

DEDICATORIA

A Dios y a mis hijos: Bruno, Xiomara, Danitza y Piero; quienes son los pilares en mi constante superación día a día.

Pedro Jesús.

A Dios y a mis padres: Luis Palomino Arias y Adela Eguren Saavedra, con todo mi amor y cariño por haberme brindado su esfuerzo y sacrificio.

Karla Viviana.

A mi madre Judith Huamán Panaifo, por ser la fuerza y el motivo que me impulsa a seguir adelante a pesar de las adversidades.

Darwin Ernesto.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Ucayali, por habernos aceptado ser parte de ella y abrirnos las puertas para poder estudiar la carrera de Administración.

A los diferentes docentes que nos brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día.

A nuestro asesor de tesis por habernos brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento, así como también habernos tenido toda la paciencia del mundo para guiarnos en todo el desarrollo de la tesis.

Nuestro agradecimiento también va dirigido al Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”, por habernos permitido realizar nuestra tesis en su prestigioso centro de estudios.

Finalmente, agradecemos a nuestros compañeros por su constante motivación y sus palabras de aliento para seguir adelante.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA.....	x
AGRADECIMIENTO.....	xi
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xvi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvii
RESUMEN.....	xviii
ABSTRACT.....	xix
INTRODUCCIÓN.....	xx
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Descripción del Problema.....	1
1.2. Formulación del Problema.....	6
1.3. Objetivos de la Investigación.....	6
1.3.1. Objetivo General.....	6
1.3.2. Objetivos Específicos.....	6
1.4. Hipótesis y/o Sistema de Hipótesis.....	7
1.4.1. Hipótesis General.....	7
1.5. Variables.....	7
1.5.1. Variable Independiente.....	7
1.5.2. Variable Dependiente.....	8
1.6. Operacionalización de las Variables.....	8
1.7. Justificación e Importancia.....	9
1.7.1. Justificación.....	9
1.7.2. Importancia.....	10
1.8. Viabilidad.....	10
1.9. Limitaciones.....	11
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	12
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	12
2.1.1. A Nivel Internacional.....	12
2.1.2. A Nivel Nacional.....	14
2.1.3. A Nivel Local.....	17
2.2. Bases Teóricas.....	19

2.2.1. Motivación.....	19
2.2.1.1. Definición de la motivación.....	19
2.2.1.2. Antecedentes filosóficos de la motivación.....	21
2.2.1.3. Niveles de análisis en el estudio de la motivación.....	23
2.2.1.4. Motivación y sus teorías.....	23
2.2.1.5. Teorías de la motivación.....	25
2.2.1.6. Importancia de la motivación.....	35
2.2.1.7. Elementos que influyen en la motivación laboral.....	36
2.2.1.8. Uso del reforzamiento positivo para motivar a los demás.....	42
2.2.1.9. Dimensiones de la motivación.....	43
2.2.2. Desempeño Laboral.....	48
2.2.2.1. Definición del desempeño laboral.....	48
2.2.2.2. Capital humano.....	51
2.2.2.3. Elementos del capital humano.....	52
2.2.2.4. Evaluación del desempeño.....	52
2.2.2.5. Importancia de la evaluación del desempeño.....	53
2.2.2.6. Objetivos de la evaluación del desempeño	54
2.2.2.7. Beneficios de la evaluación del desempeño	54
2.2.2.8. Factores que influyen en el desempeño.....	56
2.2.2.9. Dimensiones del desempeño laboral.....	60
2.3. Definición de Términos Básicos.....	61
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	64
3.1. Método de Investigación.....	64
3.2. Población y Muestra.....	65
3.2.1. Población.....	65
3.2.2. Muestra.....	65
3.3. Técnicas e Instrumentos para Recolección de Datos.....	66
3.3.1. Técnicas.....	66
3.3.2. Instrumentos.....	66
3.4. Procedimientos para Recolección de Datos.....	66
3.5. Tratamiento de Datos.....	67
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	69

4.1. Resultados.....	69
4.1.1. Datos demográficos del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”.....	69
4.1.2. Nivel académico de personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”.....	70
4.1.3. Edad del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”.....	71
4.1.4. Tiempo de servicio del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”.....	72
4.1.5. Tipo de empleo del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”.....	73
4.1.6. Área de trabajo del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”.....	74
4.1.7. La motivación del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”.....	75
4.1.8. Nivel de desempeño laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”.....	76
4.2. Discusión.....	77
4.2.1. Datos demográficos del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”.....	77
4.2.2. Nivel académico de personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”.....	78
4.2.3. Edad del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”.....	78
4.2.4. Tiempo de servicio del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”.....	79
4.2.5. Tipo de empleo del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”.....	80
4.2.6. Área de trabajo del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”.....	81
4.2.7. La motivación del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”.....	81

4.2.8. Nivel de desempeño laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”	82
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	84
5.1. Conclusiones.....	84
5.2. Recomendaciones.....	85
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	87
ANEXO.....	94

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	8
Tabla 2. Población definida para el estudio de investigación.....	65
Tabla 3. Población muestral para la aplicación del instrumento.....	66
Tabla 4. Género del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”.....	69
Tabla 5. Nivel académico del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”.....	70
Tabla 6. Edades del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”.....	71
Tabla 7. Tiempo de servicio del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”.....	72
Tabla 8. Tipo de empleo del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”.....	73
Tabla 9. Área de trabajo del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”.....	74
Tabla 10. Motivación del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza” de Pucallpa.....	75
Tabla 11. Nivel de desempeño laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”.....	76

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Organigrama estructural del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza” de Pucallpa.....	5
Figura 2. Jerarquía de necesidades de Maslow.....	26
Figura 3. Teoría de los dos factores de Herzberg.....	28
Figura 4. Teoría de David McClelland.....	33
Figura 5. Género demográfico del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”.....	69
Figura 6. Nivel académico del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”.....	70
Figura 7. Edades del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”.....	71
Figura 8. Tiempo de servicio del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”.....	72
Figura 9. Tipo de empleo del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”.....	73
Figura 10. Área de trabajo del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”.....	74
Figura 11. Motivación del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”.....	75
Figura 12. Nivel de desempeño laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”.....	76

RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como finalidad determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico "Suiza" de Pucallpa - 2018. La metodología utilizada en ésta investigación fue cuantitativa de tipo aplicada o empírica, descriptivo, correlacional, no experimental; la población muestral estuvo conformada por 53 trabajadores o personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico "Suiza". El instrumento que se aplicó fue dos cuestionarios de tipo Likert; una de 48 ítems y la otra de 19 ítems, para medir el desempeño laboral y la motivación respectivamente del personal administrativo. Para el análisis de datos se utilizaron programas como Excel, SPSS versión 18. Los resultados evidencian que el género femenino posee un porcentaje mayor de 57.14% representada por veinticuatro (24) encuestadas, mientras, dieciocho (18) encuestados que representa un 42.86% son de género masculino. Se concluye que la motivación sí influye en el desempeño laboral del personal administrativo, obteniendo un 26.19% de mujeres encuestadas y solo un 11.91% restante fueron hombres, encontrándose con una motivación buena; mientras que un 2.38% fueron hombres y 4.76% mujeres, con una excelente motivación.

Palabras claves: Motivación, desempeño laboral, personal administrativo, nivel académico.

ABSTRACT

The research work aimed to determine the influence of motivation on the work performance of administrative staff of the Institute of Higher Technological Education "Switzerland" of Pucallpa - 2018. The methodology used in this research was applied or empirical, descriptive, quantitative, correlational, non-experimental; The sample population was made up of 53 workers or administrative personnel of the Institute of Higher Technological Public Education "Switzerland". The instrument that was applied was two Likert-type questionnaires; one of 48 items and the other of 19 items, to measure the labor performance and motivation respectively of the administrative staff. For data analysis, programs such as Excel, SPSS version 18 were used. The results show that the female gender has a higher percentage of 57.14%, represented by twenty-four (24) respondents, while eighteen (18) respondents, representing 42.86%, are male gender. It is concluded that motivation does influence the work performance of administrative staff, obtaining 26.19% of the women surveyed and only the remaining 11.91% were men, finding good motivation; while 2.38% were men and 4.76% women, with excellent motivation.

Keywords: Motivation, job performance, administrative staff, academic level.

INTRODUCCIÓN

La investigación tiene por finalidad determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico "Suiza" de Pucallpa - 2018; asimismo, en las organizaciones actualmente es importante la motivación en el personal administrativo de diferentes empresas, para realizar su trabajo eficazmente y de manera primordial, mejorar su rendimiento en las actividades que realiza para lograr sus objetivos y metas planteadas con mayor productividad; la motivación se puede realizar de diferentes formas en una organización, con el fin de que rindan y den al máximo su desempeño en el área de trabajo.

Además, si el personal administrativo tiene poca motivación en su área de trabajo, lo cual el desempeño laboral en sus actividades serán deficientes, repercutiendo en sus desarrollo personales como laborales y esto puede perjudicar tanto al empleado como a la institución, el resultado de esto sería que el personal administrativo pueda perder su empleo y pueda crear una mala relación tanto con su jefe como con el resto de sus compañeros.

Actualmente, la motivación frente al desempeño laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico "Suiza", es importante para alcanzar las metas realizar programas de motivación, para un desarrollo del clima institucional entre los integrantes que actúan dentro de las organizaciones públicas y privadas, para ello con los resultados de la investigación se podrá comprobar que existen elementos que influyen en la motivación laboral del personal administrativo y que no necesariamente se relacionan con la entrega de una compensación monetaria por un buen trabajo realizado.

Esta investigación está estructurada en cinco capítulos principales, tales como:

Capítulo I: Se describe el problema de la investigación, definiendo los objetivos, planteamiento de la hipótesis, variable, la justificación e importancia, la viabilidad y las limitaciones a través de la investigación.

Capítulo II: En este capítulo se da a conocer el marco teórico, los antecedentes de la investigación, así como también las bases teóricas y las definiciones de los términos básicos.

Capítulo III: En este capítulo se describe el marco metodológico, tipo y nivel de investigación, a su vez el diseño y esquema de la investigación, se menciona también la población y muestra, como también las técnicas e instrumentos de recolección de datos y por último el procesamiento y tratamiento de datos.

Capítulo IV: En este capítulo se presentan los resultados, la discusión de los resultados mediante la prueba de hipótesis acerca de las variables.

Capítulo V: En este capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, se presentan las referencias bibliográficas y anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La calidad educativa en el Perú contiene enfoques de equidad y pertinencia, requiere de significados que respondan a la complejidad y diversidad del país; en ese sentido la gestión del trabajo académico en el departamento de administración, al igual que la actividad de planeación, de evaluación, de análisis y desempeño en la gestión de los recursos materiales, financieros y humanos; plantea una educación estructurada sobre una investigación científica, que implica que las clases sean del tipo enseñanza problémica; que la práctica se realice sobre la base de proyectos de curso con la estructura de proyectos de investigación lo que posibilita que los estudiantes aprendan y se capaciten investigando perfiles de su profesión.

El Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza” de Pucallpa, se inició como Escuela Superior Profesional ESEP mediante Resolución Ministerial N° 0013-80-ED, de fecha 10 de enero de 1980. Dio inicio a su funcionamiento con 420 estudiantes matriculados en 4 especialidades. Agropecuaria, Forestal, Administración y Educación; éste último pasó después a los Institutos Superiores Pedagógicos.

Los alumnos ingresantes al Primer Ciclo de Educación Superior lo hacían con tercer año de educación secundaria y/o noveno grado de educación Básica regular. La duración de los estudios fue de seis semestres equivalente a tres años, obteniendo al finalizar sus estudios, el

Título de Bachiller Profesional a Nombre de la Nación.

En el año 1982, la ESEP "SUIZA", apertura el segundo ciclo de Educación Superior Profesional, con las especialidades de: Administración Bancaria, Secretariado Ejecutivo, Construcción Civil, Mecánica Automotriz y Producción Pecuaria, que ingresan con 5to. Año de Secundaria.

Con Resolución Ministerial N° 131-83-ED, de fecha 09 de marzo de 1983, la ESEP "SUIZA", se adecua a Instituto Superior Tecnológico (I.S.T.), con las carreras profesionales de: Construcción Civil, Forestal, Producción Agropecuaria, Secretariado Ejecutivo, Mecánica Automotriz y Producción Agrícola, con una duración de seis semestres para el turno diurno y ocho semestres para el turno nocturno. Los egresados en este nuevo sistema obtienen el Título de Profesional Técnico con mención en la carrera.

En 1984, se apertura las carreras profesionales de Contabilidad y Electricidad, turno diurno y nocturno. En 1986, se apertura la carrera profesional de Producción Agropecuaria, en sustitución de Producción Pecuaria. Entre 1990 y 1992, se apertura la carrera profesional de Enfermería Técnica, Guía Oficial de Turismo y Electrónica con Resolución Directoral N° 1123-96-ED.

En 1999, se abre el Programa Piloto de Bachillerato como nuevo enfoque educativo de Educación Secundaria, a nivel nacional, teniendo una población estudiantil de 180 alumnos; el mismo que por haber sido experimental, culminó en el año 2001. En el año 2000, se apertura la carrera profesional de Computación e Informática. En el año 2005, se incorpora la Carrera de Producción Agropecuaria al Sistema Piloto-Modular, el año 2007 la Carrera de Enfermería técnica.

El 2009 se incorporan al sistema modular las carreras de: Administración de Empresas, Contabilidad, Secretariado Ejecutivo, Computación e Informática, Electrotecnia Industrial, Construcción Civil, Mecánica Automotriz y Guía Oficial de Turismo. En el año 2013 se incorpora al sistema modular la carrera de Administración de Recursos Forestales.

Visión

Institución líder con excelente servicio educativo en la formación de profesionales técnicos competitivos, con capacidad empresarial, creativa para generar autoempleo, desarrollar proyectos que transformen la realidad socio económica-cultural y preservar el medio ambiente para el desarrollo sostenible de la región y del país.

Misión

Formamos profesionales técnicos con valores, emprendedores, proactivos, creativos, productivos; comprometidos con la conservación de la biodiversidad, para el desarrollo sostenible de la región y del país.

Principios pedagógicos

Son principios pedagógicos del Instituto de Educación Superior Tecnológico “SUIZA”:

- ❖ Lograr que los docentes, alumnos y población se encuentren plenamente identificados con nuestra Institución, nuestra filosofía tiene como eje central articular lo pedagógico con lo técnico y social, incorporando a su axiológica principios como la participación, democracia, honestidad, autoestima, defensa del medio ambiente y

respeto por los demás.

- ❖ La formación integral de la persona, considerando sus necesidades mediante un proceso dinámico y permanente.
- ❖ La ubicación dentro de su contexto personal y social.
- ❖ La formación técnica de nuestros alumnos para que ejecuten sus acciones con calidad y calidez, así mismo para que estén en condiciones de realizarlas con eficiencia y efectividad.
- ❖ Los principios que proponemos implican el reconocimiento del valor absoluto de la persona, aspiramos a ofrecer una educación de calidad basados en los siguientes principios pedagógicos:
 - Principio de libertad: la educación sólo es posible si existe libertad plena.
 - Principios de socialización y comunicación: la persona está llamada a vivir en comunidad, sociedad y naturaleza, con los demás, esto es posible si cada persona se siente aceptada, respetada y valorada.
 - Principio de participación: es sujeto del proceso educativo en el alumno, nuestra institución debe propiciar la participación activa de los educandos.
 - Principio de la realidad: orientamos la labor educativa partiendo del pluralismo social, geográfico, étnico y cultural, afianzando su identidad.
 - Principio de individualidad: implica al máximo respeto de la persona como ser único irremplazable, contribuyendo al desarrollo de sus cualidades y potencialidades.

- Principio de la actividad: afirmamos que la persona se hace, descubre y se desarrolla mediante la acción, la parte teórica se ve afianzada con la práctica.
- Principio de la criticidad: proporcionamos el desarrollo de su capacidad crítica, autocrítica y de rectificación.
- Principio de solidaridad: educar es una manera de vivir y estar con el mundo, poniéndose al servicio de los demás e involucrándose en el trabajo por la justicia y la paz.

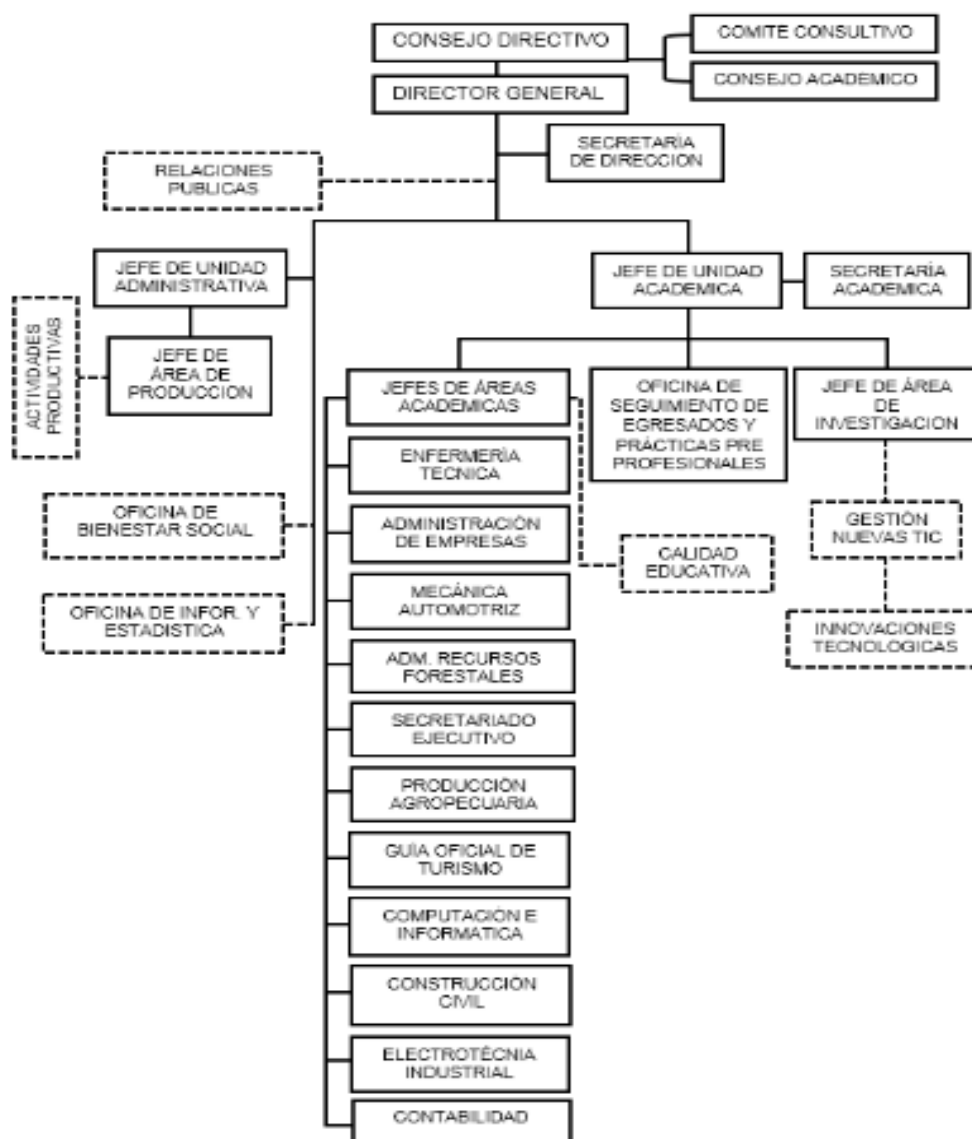


Figura 1. Organigrama Estructural del Instituto Superior Tecnológico “Suiza” de Pucallpa

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

- ❖ ¿Cómo influye la motivación en el desempeño laboral del personal Administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico "Suiza" de Pucallpa-2018?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

- ❖ Determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico "Suiza" de Pucallpa-2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

- ❖ Determinar la influencia del nivel académico en el desempeño laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico "Suiza" de Pucallpa-2018.
- ❖ Conocer la influencia del área de trabajo en el desempeño laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico "Suiza" de Pucallpa-2018.
- ❖ Analizar la influencia del género en el desempeño laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico "Suiza" de Pucallpa-2018.
- ❖ Determinar la influencia de edad en el desempeño laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico "Suiza" de Pucallpa-2018.

- ❖ Conocer la influencia del tipo de empleo en el desempeño laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico "Suiza" de Pucallpa-2018.
- ❖ Determinar la influencia del tiempo de servicio en el desempeño laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico "Suiza" de Pucallpa-2018.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- ❖ **Hi:** Existe una relevante influencia de la motivación en el bajo desempeño laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico "Suiza" de Pucallpa-2018.
- ❖ **Ho:** No existe una relevante influencia de la motivación en el bajo desempeño laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico "Suiza" de Pucallpa-2018.

1.5. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Variable Independiente: Motivación

Según González (2008) afirma que es un proceso interno y propio de cada persona, refleja la interacción que se establece entre el individuo y el mundo ya que también sirve para regular la actividad del sujeto que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario y deseable. La motivación es una mediación, un punto o lugar intermedio entre la personalidad del individuo y la forma

de la realización de sus actividades, es por ello que requiere también esclarecer el de su eficiencia lo que dirige hacia el logro de dichas actividades de manera que tenga éxitos en su empeño.

1.5.2. Variable Dependiente: Desempeño Laboral

Mientras para Robbins; Stephen y Coulter (2013) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1. Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Motivación del Personal	Género	Igualdad de género. Funciones adecuadas. Ideas y representatividad.
	Nivel Académico	Formación académica. Ejercicio de la profesión. Proceso de formación. Capacidad y competencia.
	Edad	Categoría social. Calidad de vida.
	Tiempo de Servicio	Experiencia adquirida. Motivación de superación. Calidad de servicio.
	Tipo de Empleo	Esfuerzo físico. Trabajo manual. Trabajo intelectual.
	Área de Trabajo	Espacio de interacción. Actividad profesional. Ambiente físico
Desempeño Laboral	Nivel de Desempeño	Grado de desarrollo. Planes establecidos. Logro de objetivos. Capacidad de interacción.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.7.1. Justificación

La investigación se justifica con la teoría científica ERG de Clayton Alderfer, donde destaca dos puntos importantes para diferir de la de Maslow; en un primer punto señala que las necesidades tienen tres categorías: Existenciales (las mencionadas por Maslow), de relación (relaciones interpersonales) y de crecimiento (creatividad personal); en un segundo punto menciona que cuando las necesidades superiores se ven frustradas, las necesidades inferiores volverán, a pesar de que ya estaban satisfechas. Con esto manifiesta que la satisfacción de las personas de subir y bajar es por la pirámide de las necesidades, ya que pierde su potencia de motivar una conducta, es de tiempo en tiempo y de circunstancia en circunstancia. En ese sentido; el personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”, tendrá que mejorar para brindar una calidad de desempeño y servicio al usuario, utilizando estrategias y factores motivacionales.

Se justifica la parte metodológica de la investigación; con la aplicación de técnicas e instrumentos que van a servir para obtener resultados óptimos y veraces para ser analizados exhaustivamente, independientemente se obtengan resultados con dificultades en el logro de un desempeño laboral sin aspiraciones de mejora y con una autoestima o motivación baja en el personal administrativo de la institución en mención. Será necesario analizar e interpretar los resultados obtenidos para que el estudio de investigación sea beneficioso para mejorar la motivación y el

desempeño laboral.

En la práctica; el estudio se justifica con la obtención de los resultados de la investigación, donde la información es parte del análisis y recopilación de datos propuestos en las variables del estudio, en la cual están incluidas actividades administrativas, profesionales, desempeños y juicios personales con una motivación satisfactoria hacia un desempeño y servicio laboral de calidad en el personal administrativo del Instituto Suiza de Pucallpa.

1.7.2. Importancia

Los beneficios con los resultados de esta investigación serán los estudiantes docentes universitarios, comunidad ucayalina y el país en general quien es el que requiere de profesionales de acuerdo a las necesidades y exigencias del mercado laboral, es decir el nuevo perfil profesional que requiere la sociedad, respondiendo a los retos y nuevos desafíos de un mundo cada vez cambiante, diversificado y globalizado.

1.8. VIABILIDAD

La investigación se desarrolló en el año académico 2018 y para la viabilidad del mismo se contó con la participación del área de personal del Instituto de Educación Superior Tecnológico "Suiza" de Pucallpa para el levantamiento de información, además de disponer de los materiales, recursos económicos y tecnológicos para alcanzar el objetivo propuesto en esta investigación.

1.9. LIMITACIONES

Los tesisistas tuvieron algunas limitaciones como el factor climatológico, huelgas de docentes y personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico "Suiza" de Pucallpa, principalmente el horario de trabajo, otras como el factor económico, que deberán ser superadas hasta culminar con esta investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A Nivel Internacional

Moreno (2015); en su tesis de pregrado titulada: La motivación y el rendimiento laboral del personal de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones del Cantón Ambato, provincia de Tungurahua; concluye: se puede evidenciar que existe un nivel motivacional creciente, sin embargo éste no cumple con el estándar esperado por la institución, por lo cual es oportuno desarrollar un Plan Motivacional que permitan a los colaboradores sentirse parte de la organización, asegurando así su permanencia dentro de la corporación. Los datos obtenidos revelan que es necesario generar un Plan Motivacional que permita elevar el Rendimiento Laboral del personal de la CNT. De este modo la organización asegurará su éxito empresarial, debido a que tendrá empleados satisfechos y motivados, lo cual mejorará el servicio prestado, la aceptación del público y por ende la competitividad de la institución.

En consecuencia; Berardi (2015); en su estudio científico titulada: Motivación laboral y Engagement; concluye: que motivar a los empleados, "para que quieran" y "para que puedan" desempeñar satisfactoriamente su trabajo. La "Motivación Laboral" es parte importante en el logro de la eficiencia, debido a que la calidad de los servicios depende en gran parte de la persona que los brinda; el grupo analizado un alto porcentaje de empleados registró niveles altos de motivación (84.88%) y su análisis junto

con las variables del Engagement también nos permiten concluir que los empleados analizados se sienten con altos niveles de energía mientras trabajan, tienen deseo de esforzarse en el trabajo que realizan incluso ante dificultades. Ellos se implican en el trabajo que cumplen, tienen entusiasmo, orgullo por la organización donde trabajan y reto por el trabajo. Esto nos permite reflexionar acerca de la importancia de la motivación en el ambiente laboral, porque aquellos trabajadores que están motivados demostraron estar implicados en su trabajo y comprometidos con la organización.

De tal forma; Zavala (2014); en su investigación titulada: Motivación y satisfacción laboral en el Centro de Servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas; concluye: En un inicio resultó complicado determinar qué factores se querían evaluar. El tema abordado presenta gran cantidad de aristas que tuvieron que ser delimitadas para no terminar elaborando un cuestionario demasiado complejo y largo que los colaboradores de la organización tuvieran apatía para contestarlo, pero tampoco se quería crear un cuestionario demasiado corto que no incluyera los factores que logren explicar con mayor fidelidad el tema de estudio. A partir de esos criterios, el cuestionario fue construido por 51 ítems, clasificados en 13 factores que se obtuvieron por el análisis factorial aplicado al instrumento de medición. En este proceso se realizó la verificación de confiabilidad y validez del instrumento.

Quintanar (2015); en su tesis de investigación titulada: Factores motivacionales que influyen en los trabajadores a nivel de piso en un Centro Comercial ubicado en Pachuca, Hidalgo; concluye: que, el factor estima fue el principal factor que existe en los trabajadores de piso dentro de la

empresa; en relación al sexo las mujeres presentan una mayor motivación al logro, en cambio los hombres el factor principal es el de estima; por otro lado, la afiliación y la estima son el mayor motivante para los de escolaridad de primaria y preparatoria; los trabajadores con edades entre 36 a 40 presentan mayor motivación en el factor incentivo y finalmente, las personas que tienen de antigüedad de 1 a 2 años presentan tener una motivación enfocada a la estima, y de 2 a 5 años el factor primordial es el de logro.

2.1.2. A Nivel Nacional

Para autores; Pérez y Vásquez (2016); en su investigación titulada: Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de operaciones Agenda Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016; concluye: que, la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de operaciones agencia Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016, esto quiere decir que a mayor satisfacción laboral le corresponde mejor desempeño, de igual manera que a menor satisfacción laboral, disminuye el desempeño de los colaboradores. Que los 20 encuestados se encuentran satisfechos con el ambiente donde trabajan, ya que se identificó que al llevarse bien con los demás colaboradores y jefes inmediatos trae muchos beneficios, así mismo se observó que los colaboradores se encuentran satisfechos con los horarios de trabajo por estar en la escala de totalmente de acuerdo y de acuerdo ya que les permite continuar con los estudios o tener otro oficio, además se

observó que los colaboradores se encuentran satisfechos con el reconocimiento del personal, ya que afirman que existe un trato justo.

Por consiguiente; Mamani (2016); en su tesis de investigación: Motivación y desempeño laboral en la Institución Financiera Mi Banco de la ciudad de Puno, del año 2016; concluye: que, la motivación extrínseca, y desempeño laboral, comprenden incentivos económicos y no económicos. Queda en evidencia que es de suma importancia para mejorar las relaciones interpersonales entre asesores y superiores, ya que reflejan altos grados de Insatisfacción y concordando en su mayoría que no existe una buena comunicación. La motivación intrínseca y desempeño laboral, es regular con tendencia a mejorar. Porque consideran que no son reconocidos por su desempeño, que la relación con sus jefes no es el más adecuado, para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas. La relación entre la motivación y desempeño laboral se determina que tiene un nivel regular de productividad con tendencia a mejorar, con lo cual queda demostrada la hipótesis. La empresa no otorga incentivos ni capacitación constante; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad.

Y para; Quipe (2015); en su tesis pregrado titulada: Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Pachuca, Andahuaylas, 2015; concluye: que, la evidencia estadística de correlación es de 0.520, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la

significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la $p\text{-valor} < 0.05$. La evidencia estadística de correlación es de 0.425, donde demuestra que existe una relación directa; positiva débil; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la $p\text{-valor} < 0.05$.

Mientras; Sulca (2015); en su investigación titulada: Impacto de la motivación en la gestión de una organización policial: El caso de división policial 1 Lima Cercado (Región policial Lima); concluye: que, el factor motivador influye muy poco sobre la efectividad del personal de las Secciones de Investigación Criminal (SEINCRIs) en las comisarías, porque la demostración de hipótesis dice que si bien hay correlación directa entre factor motivador y proceso administrativo ésta es de nivel bajo. Consideran que la gestión de estrategias motivacionales es deficiente, por lo que no les permiten alcanzar altos niveles de efectividad con respecto a no contar con personal capacitado en investigación policial, tiempo necesario para resolver denuncias, disposición y empleo de la poca cantidad del personal y los escasos recursos logísticos. Los logros obtenidos por el personal policial influyen muy poco en la efectividad de las comisarías de la organización policial, por cuanto la prueba de hipótesis ha demostrado que la correlación entre el factor motivador y el proceso operativo es directa,

pero de nivel bajo.

2.1.3. A Nivel Local

Apaza y Paredes (2016); en su tesis de investigación: La motivación y el proceso aprendizaje-enseñanza de niños de 4 años en la Institución Educativa Inicial N° 243 Virgen de las Mercedes en San Pablo de Tushmo, distrito de Yarinacocha; concluyen: que, se determina que existe una correlación significativa entre la relación existente entre la motivación y el proceso aprendizaje-enseñanza de niños de 4 años de la Institución Educativa N° 235 Virgen de las Mercedes en San Pablo de Tushmo, distrito de Yarinacocha, se determina que existe una correlación positiva fuerte y una correlación significativa directa, ambas conclusiones apoyadas en la prueba “r” de Pearson de (0,780) y la “t” de Student con un resultado de (4,324) ello implica que a mayor nivel de motivación hay mayor nivel de proceso de enseñanza y aprendizaje en los niños de 4 años de la Institución Educativa N° 243 Virgen de las Mercedes en San Pablo de Tushmo en el año 2015. Se determina que la variable necesidad estima de la motivación está correlacionada significativamente con la dimensión de proceso de enseñanza y aprendizaje en los niños de 4 años de la Institución Educativa N° 243 Virgen de las Mercedes en San Pablo de Tushmo con un 0,780, valor inferior al nivel de significación propuesto ($\alpha = 0.05$).

Según; Cumapa (2015); en su tesis de pregrado titulada: Motivación y la atención en niños y niñas de cinco años de la Institución Educativa N° 572 Caserío la Victoria, distrito de Campo Verde, provincia Coronel Portillo-2014; concluye: que, se ha determinado que existe una la relación directa

fuerte y significativa entre la motivación y la atención en los niños y niñas de la Institución Educativa Inicial N° 572 Caserío la Victoria, distrito de Campo Verde, provincia de Coronel Portillo 2014.

Brunner; Cárdenas y Cuzcano (2012); en su tesis de investigación titulada: Estrés y desempeño laboral en los profesionales de Enfermería del Hospital Regional de Pucallpa 2012; concluyen: que, el 15.2% presentan un nivel de estrés moderado y el 9.8% presentan un nivel de estrés grave, mientras tanto en el desempeño laboral el 80.4% de los profesionales tienen un nivel de desempeño alto y el 19.6% presentan un nivel de desempeño medio. Relacionando el estrés con los servicios hospitalarios el mayor porcentaje 75% de profesionales de enfermería presentan un nivel de estrés moderado, correspondiente a cada servicio: Medicina 7.1%, Cirugía 9.8%, Unidad de quemados 2.7%, Pediatría 6.3%, Neonatología 7.1%, Gineco-Obstetricia 8.0%, UTI 8.9%, Centro Quirúrgico 12.5%, Emergencia 8.0%, Programas 4.5%; observándose que los profesionales de enfermería que se desempeñan en el servicio de Centro Quirúrgico son los que presentan en mayor porcentaje un nivel de estrés moderado. Por ende, no existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral.

Para los autores; Rojas y Rojas (2012); en sus investigación titulada: Clima Institucional y el desempeño docente en las instituciones educativas del nivel secundario de zona urbana del Consejo Educativo Municipal del distrito de Yarinacocha - Pucallpa, 2010-2011; concluyen: que, nos lleva a afirmar que los estilos de comunicación, liderazgo, motivación, creatividad, relaciones interpersonales y formación de valores y el ambiente físico son, en promedio, apropiados en las instituciones educativas de la muestra; que

los docentes, en cuanto a su desempeño, poseen, en las instituciones educativas de la muestra, apropiados sentido de responsabilidad, dominio científico y tecnológico, planificación curricular, manejo de estrategias didácticas, dominio de recursos educativos y evaluación del aprendizaje, que la relación existente entre el clima institucional y la evaluación del aprendizaje es significativa, pues el resultado de la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.9411, lo que refiere que ambas variables son practicadas de manera también positiva por los docentes de las instituciones educativas de educación secundaria de la zona urbana de la jurisdicción del Consejo Educativo Municipal Yarinacocha.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Motivación

2.2.1.1. Definición de la motivación

La motivación es un elemento importante del comportamiento organizacional que permite canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador, permitiéndole sentirse mejor respecto a lo que hace y estimulándose a que trabaje más para el logro de los objetivos que interesan a la organización.

La motivación busca explicar el comportamiento de las personas. La administración científica se basa en la concepción del homo economicus, según el cual el comportamiento del hombre es motivado exclusivamente por la búsqueda de dinero y por las recompensas salariales y materiales

del trabajo; por tanto, el enfoque clásico de la administración se fundamentaba en esa teoría de la motivación. (Chiavenato, 2006)

Según, Mendoza (2001) la filosofía define a los motivos como el estímulo que condiciona una acción encaminada a satisfacer una necesidad y que constituye el reflejo más o menos adecuado de la necesidad que lo origina.

El prevenir las necesidades de motivación y la atención a los empleados, así como dar pronta respuesta a sus requerimientos, constituye un elemento clave de productividad asociada a un buen clima organizacional y es el reflejo inmediato de la cultura que la organización ha definido para manejar sus relaciones internas.

Los motivos son la organización dinámica bien diferenciada que independientemente de sus diferentes formas de organización general, representa siempre una unidad irrepetible por sus contenidos. Ellos no constituyen una unidad dinámica independiente, sino que forman parte inseparable de la personalidad.

La motivación laboral es el impulso que ínsita a los seres humanos a actuar de cierta forma, dependiendo de dos factores; los factores higiénicos o de mantenimiento, los cuales son extrínsecos y los elementos motivacionales o satisfactorios, los cuales son intrínsecos, cuya presencia o ausencia puede elevar o disminuir los niveles de satisfacción de los colaboradores. (Luthans, 2008: 166)

A decir de Gelabert (2010), la motivación: “Impulsa, dirige y mantiene el comportamiento humano, originando que se desencadene el proceso de motivación, debido a un estímulo externo o interno. Ante este estímulo la

persona reaccionará de una manera u otra, dependiendo de su patrón de comportamiento”. (p.86)

La motivación laboral comprende tanto los procesos individuales que le llevan a un trabajador a actuar y que se vinculan con su desempeño y satisfacción en la empresa, como los procesos organizacionales que influyen para que tanto los motivos del trabajador como los de la empresa vayan en la misma dirección. La motivación es el resultado de la interacción entre el individuo y la situación, y que el grado de ella varía entre las personas e individualmente, según el momento y la manera en que cada empleado valida los estímulos de la organización como satisfactores de sus necesidades. (González y Olivares, 2003: 79)

2.2.1.2. Antecedentes filosóficos de la motivación

La moderna teoría motivacional se fundamenta en las clásicas ideas filosóficas y en los descubrimientos procedentes del campo de la fisiología, uno de los procedimientos más apropiados son los enfoques en psicología de la motivación, que son estructurados en tres grandes perspectivas: la biología, la conductual y la cognitiva.

Según Céspedes (2011); considera como antecedentes filosóficos de la motivación la siguiente secuencia:

Platón (427-347 a.d.), consideró de mucha importancia a la razón, dejando de lado al mundo de los sentidos, ya que consideraba que la experiencia no era suficiente para justificar el conocimiento que tenemos del mundo.

Aristóteles (384-322 a.d.), puso especial interés en el mundo de los sentidos, lo que llevó a defender que el conocimiento provenía de nuestra experiencia. Sin embargo, esta idea provocó en la psicología posterior una importante polémica: la controversia de herencia versus experiencia. La otra idea importante de Aristóteles que ha influido en el estudio de la motivación es la que sostuvo sobre el animismo, es decir que, el alma es libre y que existe en todos los seres. Todas las conductas tienen una causa.

Siglo XVII: Los filósofos empezaron a cuestionar estas ideas animistas, comenzaron a creer que los organismos eran verdaderas máquinas automáticas.

René Descartes (1596-1659) del que se puede decir que estableció los principios de la filosofía moderna. El dualismo cartesiano, que es así como se conoce su doctrina, establece que la conducta humana es, por una parte, fruto de un alma libre y racional y, por otra, resultado de los procesos automáticos e irracionales del cuerpo. Pensaba que el cuerpo estaba impulsado por su propia alma (voluntad) y por el cuerpo (instinto).

El propósito de ese análisis es ayudar a un individuo a convertirse en un todo. La integración le ayuda a realizar la transición desde la dependencia hasta la autosuficiencia; del apoyo externo (autoritario) al apoyo interior auténtico.

Tener apoyo interior significa concretamente que el individuo puede afirmar su personalidad por sí mismo, sin tener que recurrir a apoyos externos como, por ejemplo, sus títulos académicos, el nombre de su cargo, o su cuenta del banco. Por el contrario, descubre que las aptitudes que necesita han estado siempre en él mismo y que puede confiar en ellas.

2.2.1.3. Niveles de análisis en el estudio de la motivación

Nivel fisiológico: Se investiga cómo y porque las estructuras cerebrales desencadenan la motivación, como se procesa la información relevante para la motivación en grupos de células específicas del cerebro, o que neurotransmisores interviene en los cambios que se producen en los estados motivacionales.

Nivel individual: Se pretende determinar los factores motivacionales que influyen en la conducta personal de un individuo.

Nivel social: Se intenta estudiar los motivos que impulsan a las personas a comportarse de manera diferente.

Nivel filosófico: Se utilizan solo argumentos filosóficos. Las teorías que sustentan en este tipo de análisis a menudo formulan sus argumentos en unos términos que resultan muy difíciles de probar experimentalmente. En consecuencia, debemos rechazar este nivel de análisis de la motivación porque las teorías que la sustentan se basan en argumentos filosóficos más que en datos empíricos, y porque sus planteamientos no son científicos.

2.2.1.4. Motivación y sus teorías

Madrigal (2009) refiere a la búsqueda de los elementos que permitan conducir los esfuerzos de las personas hacia direcciones específicas ha sido una constante, así como encontrar elementos que permitan a canalizar el esfuerzo la energía, y la conducta de los colaboradores hacia el logro de

los objetivos que buscan las organizaciones y los propios empleados. Al respecto se han desarrollado distintos enfoques teóricos los que se abordan a continuación:

Modelo mecanicista: Este modelo indica que supuestamente el dinero es un motivador universal y que, por lo tanto, los colaboradores canalizarán su energía hacia lo que la empresa quiere ante un incentivo económico de suficiente valor.

El mecanicismo es un modelo que intenta reducir los fenómenos complejos a fenómenos simples y cuantificar los elementos que estudia; el comportamiento puede, en último término, ser representado de manera matemática, como ecuaciones que muestran las relaciones entre piezas y fuerzas actuantes.

Modelo conductista: Modelo que parte que toda conducta del individuo o de los colaboradores, puede ser incentivada a los estímulos adecuados. Con base en lo anterior, se desprenden las siguientes teorías.

- ❖ **Teorías de contenido:** Agrupa aquellas teorías que se consideran todo lo importante que puede motivar a los colaboradores.
- ❖ **Teorías de proceso:** Esta teoría considera la forma del proceso en que la persona puede llegar a motivarse.

Expresa que la pedagogía conductista que se articuló es una visión positivista de la teoría de sistemas, es una pedagogía con la pretensión de moldear la conducta de los individuos, condicionándolos, mediante refuerzos planeados meticulosamente en un programa diseñado que se denominó “instrucción programada” que podía ser ejecutado, controlado y

medido por el maestro sin mayor dificultad, porque se despreocupó de la dimensión interna y subjetiva de la mente del aprendiz.

La conducta de los seres humanos y de los animales no humanos se podía estudiar sin referirse a la conciencia. En su propuesta de reconceptualizar la psicología y darle un nuevo impulso, Watson (1913) afirmó que la psicología como la ve un conductista es:

“Una rama puramente objetiva y experimental de la ciencia natural. Su objetivo teórico es la predicción y el control de la conducta. La introspección no forma parte esencial de sus métodos. El conductista no reconoce una línea divisoria entre el hombre y el animal. El comportamiento del hombre, con todo su refinamiento y complejidad, forma solo una parte del esquema total de investigación del conductista”. (p.158)

2.2.1.5. Teorías de la motivación

❖ Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow

Esta teoría se basa en la premisa de que el hombre es un ser que posee necesidades que desea satisfacer y cuya conducta está dirigida a la consecución de objetivos. Maslow (1967) postula un catálogo de necesidades a diferentes niveles que están dispuestas en un orden jerárquico.

Dentro de esta estructura, cuando las necesidades de un nivel son satisfechas, no se produce un estado de apatía, sino que la atención pasa a ser ocupado por las necesidades del próximo nivel que se encuentra en el lugar inmediatamente más alto de dicha jerarquía, y son estas necesidades las que se buscan satisfacer. (p.123)

La idea básica es que sólo se atienden necesidades superiores cuando se han satisfecho las necesidades inferiores, es decir, todos aspiramos a satisfacer necesidades superiores. Las fuerzas de crecimiento dan lugar a un movimiento ascendente en la jerarquía, mientras que las fuerzas regresivas empujan las necesidades hacia abajo en la jerarquía.



Figura 2. Jerarquía de necesidades de Maslow

Según el planteamiento de Maslow las necesidades del individuo van de lo material a lo espiritual, desde las necesidades fisiológicas básicas hasta las necesidades superiores, culturales, intelectuales y espirituales.

Fisiológicas: La primera prioridad en cuanto a la satisfacción de las necesidades, ésta tiene que ver como las condiciones mínimas para la sobrevivencia; alimento, bebida, sueño, reproducción, aire, reposo, abrigo, etc. Cuando estas necesidades no son cubiertas por un tiempo largo, las otras necesidades pierden su importancia por lo que quizá dejen de existir.

Seguridad: Están relacionadas con un estado de mantenimiento de un estado de orden y seguridad que se conserva frente a las situaciones de peligro, dentro de éstas encontramos; conservación de propiedad, sentirse seguros, de tener un orden, estabilidad y dependencia.

Pertenencia y amor: El hombre por naturaleza tiene la necesidad de relacionarse y estas necesidades están orientadas de manera social, la necesidad de una relación íntima con otra persona, la necesidad de ser aceptado en un grupo organizado, la necesidad de un ambiente familiar, la necesidad de participar en una acción de grupo de trabajo para el bien común con otros.

Estima: En este nivel se hace necesario recibir reconocimiento de los demás en término de respeto, estatus, etc. y son aquellas que se encuentran asociadas a la constitución psicológica de las personas. Maslow agrupa estas necesidades en dos clases: las que se refieren al amor propio, al respeto a sí mismo, la estimación propia y a la auto evaluación; y las que se refieren a los otros, las necesidades de reputación, condición, éxito social, fama y gloria.

Actualización: Son únicas y cambiantes, dependiendo del individuo que la necesidad de actualización está ligada con la necesidad de satisfacer la naturaleza individual y con el cumplimiento del potencial de crecimiento. Uno de los medios para satisfacer la necesidad de auto actualización es el realizar la actividad laboral o vocacional que uno desea realizar y además de analizarla, hacerlo del modo deseado, realización del potencial, utilización plena de los talentos individuales.

❖ Teoría de los dos factores de Herzberg

Frederick Herzberg (1959) basa su teoría en el ambiente externo y en el trabajo del individuo, la clasifico en dos categorías: factores de higiene y el otro los motivacionales.

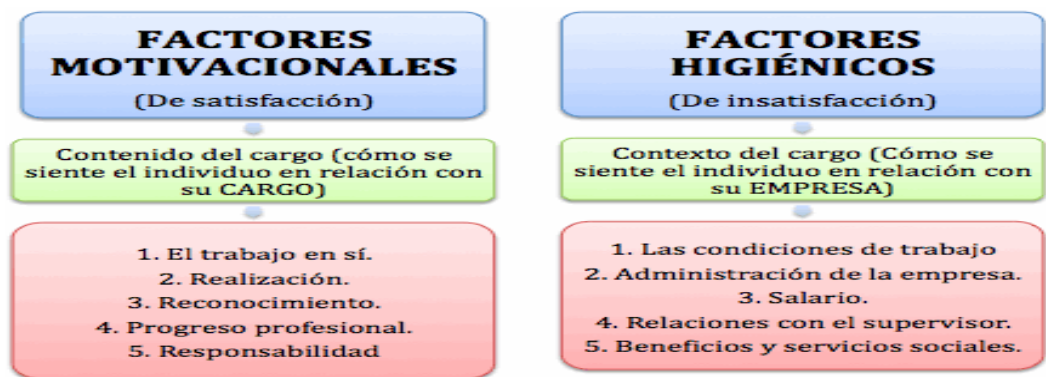


Figura 3. Teoría de los dos factores de Herzberg

Los factores de higiene son las condiciones ambientales en una situación de trabajo: el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión, el clima de las relaciones entre los directivos y los empleados, etc. que requieren atención constante para prevenir la insatisfacción, se trata esencialmente de factores negativos en cuanto que su descuido provoca insatisfacción; pero, a su vez, no pueden promover de manera activa la satisfacción o motivar a los trabajadores. La expresión higiene refleja su carácter preventivo y profiláctico y muestra que solo se destinan a evitar fuentes de insatisfacción.

Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas, el salario, las circunstancias físicas y sociales del trabajo, la supervisión, la seguridad de empleo y las políticas empresariales son agentes de satisfacción, pero no de motivación. Su presencia es higiénica porque evita

la aparición de insatisfacción. (Toro, 2002)

Herzberg, llama necesidades motivadoras a las que procuran satisfacción en el trabajo, dado que motivan al empleado a dar su máximo rendimiento. Esta necesidad motivadora tiene que ver con contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo, según Herzberg, la motivación y la satisfacción solo pueden surgir de fuentes internas y de las oportunidades que proporcione el trabajo para la realización personal. (p.78)

Aplicado con cinco mil encuestas realizadas a Gerentes Generales, ejecutivos de línea y operarios de diversas compañías, gracias a ello se pudo demostrar que existen aún muchos factores motivadores analizados por Herzberg, que contribuyen a la generación de ideas dentro de la organización, a su vez a un mejor desempeño teniendo un resultado óptimo en la productividad.

La motivación extrínseca: La motivación extrínseca se da cuando se trata de despertar el interés motivacional de la persona mediante recompensas externas, como por ejemplo dinero, ascensos, etc.

Otra característica de la motivación extrínseca es que los motivos que impulsan a la persona a realizar la acción son ajenos a la propia acción, es decir, están determinados por esas recompensas externas; con lo que el fin es conseguir esos intereses o recompensas, y no la propia acción en sí. Como su propio nombre indica, la motivación extrínseca está relacionada con todo lo referente al exterior, a diferencia de la motivación intrínseca o interna.

La motivación extrínseca se considera como el conjunto de recompensas monetarias, bien directas - pago de salarios, incentivos, complementos por méritos - o indirectas - tiempo no trabajado, programas de protección, pagos en especie, formación que, a cambio de su trabajo, recibe un individuo. Esta motivación es necesaria para lograr que los trabajadores lleven a cabo tareas que son valiosas para la organización.

Motivación extrínseca en el trabajo; es determinada por la recompensa e incentivos que se derivan de la acción o conducta recompensas externas a la actividad laboral, los factores motivadores externos funcionarán siempre que el trabajador no los posea, los desee y perciba que puede obtenerlos (no motivan si ya se tienen) y la actividad laboral no es un fin en sí misma, es un medio para obtener un fin.

Los empleados se encuentran extrínsecamente motivados cuando son capaces de satisfacer sus necesidades de forma indirecta, especialmente, por medio de las compensaciones monetarias. Es bastante probable que un mayor énfasis en las recompensas monetarias comience a atraer individuos que valoren en mayor medida la riqueza material, esto es, el dinero es un “objetivo que proporciona satisfacción con independencia de la propia actividad” (Osterloh y Frey, 2000: p. 2). Aunque estas recompensas organizativas pueden, de forma temporal, incentivar a compartir conocimiento, no son el motivo fundamental para modelar los comportamientos de los empleados de puesta en común del conocimiento.

Como se observa, los individuos son motivados por recompensas externas a ellos y el interés no está en realizar la acción, sino en obtener la recompensa derivada de realizar esa acción, lo que puede no resultar

beneficioso a medio-largo plazo ya que, al obtener la recompensa, la motivación desaparece.

La motivación intrínseca: La motivación intrínseca no nace con el objetivo de obtener resultados, sino que nace del placer que se obtiene al realizar una tarea, es decir, al proceso de realización en sí.

Por ello, una persona intrínsecamente motivada no verá los fracasos como tal, sino como una manera más de aprender ya que su satisfacción reside en el proceso que ha experimentado realizando la tarea, y no esperando resultados derivados de esa realización.

La motivación intrínseca es, por tanto, una poderosa herramienta para superar algunas de las barreras que dificultan la transmisión de conocimiento entre los individuos. En concreto, la motivación intrínseca favorece el desarrollo de grupos informales al margen de las estructuras formales, lo cual permite la rápida resolución de problemas, la transferencia de las mejores prácticas y el desarrollo de habilidades profesionales al compartir experiencias y conocimiento tácito.

Además, los psicólogos han descubierto que en la motivación intrínseca actúan dos factores: la competencia es la interacción efectiva que hace el individuo con el ambiente, lo que produce un sentimiento de eficacia y la autodeterminación es la capacidad para elegir y que estas elecciones determinen las acciones.

Igualmente, la motivación intrínseca puede ayudar a lograr el necesario equilibrio entre competición y colaboración entre los individuos, puesto que favorece un ambiente de mayor cooperación con la mayor transmisión de conocimiento que conlleva y reduce la competencia

excesiva que dificulta el aprendizaje. Además, la motivación intrínseca permite crear un adecuado ambiente laboral que facilita la comunicación, tanto formal como informal, lo que redundará en una mayor transmisión y adquisición de nuevo conocimiento y en el desarrollo de comportamientos que apalancan el aprendizaje.

La motivación intrínseca en el trabajo; viene dada por las características de la actividad laboral que se realiza, busca satisfacer necesidades superiores, derivadas de la actividad laboral en sí misma y con control interno (lo hago porque me sale del interior hacerlo y no porque me den recompensas o premios si lo hago), no desaparece, aunque ya se posea y la actividad laboral es un fin en sí misma.

Del mismo modo, la motivación intrínseca contribuye a erradicar la falta de retos de los trabajadores, ya que el aumento de sus responsabilidades incrementa la necesidad de que compartan conocimiento.

❖ **Teoría de las necesidades aprendidas de David McClelland**

Durante esta teoría se determina que el logro, el poder y la afiliación estas tres necesidades importantes ya que ayudan a explicar la motivación. Adicionalmente Alles (2007), menciona que, la teoría de las necesidades de McClelland se basa en tres tipos de necesidades:



Figura 4. Teoría de David McClelland

Necesidad de logro: Enfatiza la necesidad de la persona por conseguir su meta y demostrar su competencia o maestría.

McClelland y otros investigadores han confirmado que las personas con una gran necesidad de poder se interesan enormemente en ejercer influencia y control. Por lo general tales individuos persiguen posiciones de liderazgo; son empeñosos, francos, obstinados y exigentes, y les gusta enseñar y hablar en público.

Necesidad de pertenencia o afiliación: Es el interés que tiene el individuo por las relaciones interpersonales amistosas y cercanas con los demás.

Sostienen que las personas con una gran necesidad de asociación suelen disfrutar enormemente que se les tenga estimación y tienden a evitar la desazón de ser rechazados por un grupo social. Como individuos, es probable que les preocupe mantener buenas relaciones sociales, experimentar la sensación de comprensión y proximidad, estar prestos a

confortar y auxiliar a quienes se ven en problemas y gozar de amigables interacciones con los demás. (Kootz et al., 2002)

Necesidad de poder: Recalca la necesidad de ejercer control y poder en el trabajo personal, o en el trabajo de sus compañeros. Es el deseo de influir en el comportamiento de los otros y hacer que actúen de forma distinta a como hubiesen actuado por sí mismos.

Indican que los individuos con una gran necesidad de logro poseen un intenso deseo de éxito e igualmente intenso temor al fracaso. Gustan de los retos, y se proponen metas moderadamente difíciles (aunque no imposibles). Son realistas frente al riesgo; es improbable que sean temerarios, puesto que más bien prefieren analizar y evaluar los problemas, asumir la responsabilidad personal del cumplimiento de sus labores y les gusta obtener específica y expedita retroalimentación sobre lo que hacen. Tienden a ser infatigables, les gusta trabajar por muchas horas, no se preocupan excesivamente por el fracaso en caso de que este ocurra y por lo general prefieren hacerse cargo ellos mismos de sus asuntos. (Kootz et al., 2002)

“McClelland y sus colaboradores sostienen que es posible enseñarles a las personas a aumentar sus necesidades de logro y, en consecuencia, a mejorar su desempeño”. Un individuo puede tener necesidades y mostrarlas de forma abierta o encubierta; un trabajador que desee un cargo o posición de mayor autonomía, por ejemplo, tal vez se esfuerce más cuando la circunstancia se le brinde con un puesto que le consienta actuar con mayor autonomía. Una persona puede sentirse motivada por las tres necesidades, en mayor o menor medida; sin embargo,

al momento de efectuar un determinado acto, suele estar motivada por una de ellas solamente. (p.290)

❖ **Teoría de la Efectividad Organizacional**

Según los autores, Katz y Kahn (1988), proponen una escala de pautas motivacionales encontradas en una empresa u organización, especificando las pautas necesarias de conducta individual para el funcionamiento y la efectividad de las empresas y las organizaciones:

Integrarse al sistema y permanecer en él. (contratación, bajo ausentismo, baja rotación externa, etc.).

Comportamientos confiables: ejecución del trabajo esperado dentro del sistema (cumplir los estándares cuantitativos de desempeños y excederlos, cumplir los estándares cualitativos de desempeño y excederlos).

Comportamientos innovadores y espontáneos, desempeño superior requerido por el puesto o trabajo para lograr la misión (cooperar con los compañeros, acciones para proteger al sistema, innovación para mejorar el sistema auto mejoramiento, crear en el entorno un clima favorable para la organización).

2.2.1.6. Importancia de la motivación laboral

La motivación es de importancia para cualquier área, si se aplica en el ámbito laboral se puede lograr que los empleados motivados, se esfuercen por tener un mejor desempeño en su trabajo; una persona

satisfecha que estima su trabajo, lo transmite y disfruta de atender a sus clientes, si eso no es posible, al menos lo intentará.

Matthew (2008) comenta que la capacidad para motivar a un equipo y trabajar con él tiene tanta importancia como el conocimiento técnico y una mentalidad analítica. El estilo de liderazgo que adopte el jefe determina la cantidad de esfuerzo que realiza el personal; un gerente que desea lograr excelentes resultados no debe ignorar la salud psicológica de su personal.

La motivación como un factor emocional básico para el ser humano y para cualquier profesional, estar motivado significa realizar las tareas cotidianas sin apatía y sin un sobreesfuerzo adicional; aunque para unos el trabajo o las actividades de todo orden pueden representar una carga, para otros es un acicate, un revulsivo y a veces una liberación. (Espada, 2006)

Velasco et al., (2006) expresa que la motivación laboral es la cantidad de esfuerzos que una persona invierte para alcanzar una meta o realizar una tarea; de aquí su importancia ya que su diagnóstico revela todas aquellas variables que dificultan el logro de metas de una actividad, se sabe que la gente trabaja por diversas razones; lo que es importante para uno, quizá no tenga importancia para otro.

2.2.1.7. Elementos que influyen en la motivación laboral

Se hace mención de diversos elementos que ayudan en la motivación de los empleados en una institución. Robbins y Judge (2009) los describen de la siguiente manera:

Involucramiento en el trabajo: Mide el grado en que una persona se identifica psicológicamente con su empleo y considera el nivel de su

desempeño percibido como benéfico para ella. Los empleados con un alto involucramiento en el trabajo, se identifican con la clase de labor que realizan y realmente les importa. Los altos niveles de involucramiento en el trabajo se relacionan de manera positiva con la responsabilidad social de la empresa y el desempeño en el trabajo; además, se ha descubierto que el involucramiento intenso en el trabajo se relaciona con menos ausentismo y tasas de renuncia.

Definitivamente, pensar que la responsabilidad social está enmarcada en un conjunto de ayudas, actividades o programas, de carácter complementario del sistema público de prestaciones asistenciales, encaminadas a la consecución de un sistema de bienestar social, sería estancar a la responsabilidad social en acciones paternalistas y no cumpliría su fin principal.

Otorgar facultad de decisión en forma psicológica: Consiste en la creencia de los empleados en el grado en que influyen en su ambiente de trabajo, competencia y significancia de su puesto y la autonomía se percibe en su trabajo.

Compromiso organizacional: Es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella; el involucramiento en el trabajo significa identificarse con un trabajo en específico, en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea. El compromiso organizacional tiene tres componentes distintos: (a) compromiso afectivo hacia la organización y la creencia en sus valores, (b)

compromiso para continuar en una organización y (c) compromiso normativo para permanecer con la organización por razones morales o éticas.

Percepción del apoyo organizacional: Es el grado en que los empleados creen que la organización valora su contribución y se ocupa de su bienestar. Las personas que tienen la percepción de que sus organizaciones les dan apoyo cuando las recompensas se entregan con justicia; los empleados tienen voz en las decisiones y sus supervisores son vistos como individuos que brindan apoyo.

Después de establecer los objetivos a alcanzar, en la etapa de organización, es necesario determinar qué medidas utilizar para lograr lo que se desea, y de esto se encarga la etapa de organización.

Identificación del empleado: Se define con el involucramiento, satisfacción y entusiasmo de un individuo con el trabajo que realiza. Los empleados con mucha identificación sienten pasión por su trabajo y una conexión profunda con sus empresas; los empleados sin identificación en esencia aportan esencia "horario"; dan tiempo, pero no energía o atención en su trabajo. La identificación es una preocupación real para la mayoría de las organizaciones; debido a las encuestas que indican, son pocos los empleados que tienen mucha identificación en su trabajo.

Comunicación: Una comunicación eficiente sienta la base principal para el entendimiento entre las personas, es fundamental para desarrollar y aplicar el resto de habilidades y conseguir la consecución de los objetivos de cualquier organización empresarial; la comunicación en la empresa

ocupa la mayor parte de la jornada laboral de sus miembros.

La comunicación abierta implica que la información fluye libremente de arriba hacia abajo, de abajo hacia arriba y en todas direcciones dentro de una organización.

La competencia del manejo de la comunicación incluye la habilidad global de usar todos los modos de transmitir, comprender y recibir ideas, pensamientos y sentimientos en formas verbal, de escucha, no verbal, escrita, electrónica y otras semejantes para transferir e intercambiar información y emociones.

Cultura organizacional: La cultura empresarial u organizacional es un aspecto importante para gestionar el conocimiento en la organización y cuando se habla de cultura organizacional se hace referencia a un patrón de conducta común, utilizado por los individuos y grupos que integran una organización con personalidad y características propias; se trata de un conjunto dinámico de valores, ideas, hábitos y tradiciones, compartidos por las personas que integran una organización, que regulan su actuación.

Los grupos pueden formarse sobre la base de la proximidad física, de un destino compartido, de una profesión común, de una experiencia común de trabajo, de una raíz étnica similar, o de un rango similar (como trabajadores o directivos).

Es la cultura organizacional la que define el comportamiento, motiva a sus integrantes y afecta la forma en que la organización procesa la información. La combinación de diversos factores muestra las bases de la cultura organizacional, el uso de la información y su disseminación, el uso del correo electrónico, los informes; así como la preferencia por la

información oral, los rumores, etc.

Compensaciones: La administración de la compensación es un proceso gerencial clave en la empresa y, como tal, representa un instrumento muy valioso que se utiliza para alinear a la organización, sus integrantes y la cultura de trabajo con la estrategia del negocio.

Las compensaciones son importantes para los trabajadores, ya que afecta de manera económica, psicológica y sociológica, de tal manera que si la aplicación de tales retribuciones es no adecuada pueden traer consigo la insatisfacción de los trabajadores y por consecuencia un bajo desempeño; afectando directamente la empresa. (Gómez et al., 2001)

Los sistemas de incentivos son aquellos que se otorgan dependiendo del desempeño de una persona, no del tiempo que han permanecido dentro de la empresa, tales incentivos son concedidos tanto en forma grupal como individual, permiten que los costos de mano de obra se reduzcan, haciendo que el trabajador de la empresa se desempeñe mejor.

Las empresas deben ofrecer incentivos no monetarios, aunque estos no sean tangibles, ya que ayudan al desarrollo del trabajador para tener mayor productividad, aunque el incentivo en forma monetaria es más importante para los mismos. Sin embargo, las empresas deben combinar los incentivos monetarios y los no monetarios para obtener una seguridad laboral. (Gómez et al., 2001)

Satisfacción laboral: La satisfacción laboral está determinada por la diferencia entre todas las cosas que la persona siente que debe recibir

de su trabajo y las cosas que realmente recibe. Robbins (1996) también nos indica:

Que, los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad-puesto. Por otra parte, el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación. (Pp.192-197)

Para Muñoz (1990) define la satisfacción laboral como:

El sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas. (p.76)

Liderazgo: El liderazgo es la capacidad para marcar un rumbo, cualidades de visión, formación de equipos y desarrollo de la creatividad; es un proceso que consiste en influir y apoyar a los demás para que lo sigan y se muestren con disposición para hacer todo aquello que sea necesario.

La distinción esencial parece ser que los líderes influyen en el compromiso, mientras que los gerentes simplemente realizan responsabilidades de posición y la autoridad de ejercicio.

Roebuck (2006), dice que para quien ejerce el liderazgo, es fundamental saber aprovechar y manejar al máximo el potencial de cada uno de sus colaboradores, consiguiendo además el desarrollo de un trabajo

en equipo, donde se complementen las diferentes habilidades y capacidades de cada integrante.

2.2.1.8. Uso del reforzamiento positivo para motivar a los demás

El método que se utiliza para dar a conocer las habilidades para modificar la conducta consiste en subrayar el reforzamiento positivo porque esta es la estrategia de modificación del comportamiento que más se utiliza en el ámbito laboral. Reforzamiento positivo tiene como significado aumentar la probabilidad de que se repita un comportamiento determinado y recompensado a la gente por responder de buena manera.

Explica que; el método más utilizado para motivar al personal en el trabajo es la modificación del comportamiento, tratar de cambiar la conducta de un individuo mediante la utilización de recompensas y castigos; el comportamiento se fundamenta en un principio elemental del ser humano, la ley del efecto; la conducta que lleva a una consecuencia positiva para el individuo tiende a reiterar en tanto que la conducta que lleva a una consecuencia negativa tiende a evitarse.

Resulta fácil visualizar el reforzamiento con trabajos bien estructurados, el reforzamiento positivo también se utiliza para fomentar comportamientos deseados en trabajos complejos y bien pagados si se desea emplear el reforzamiento positivo de manera correcta es preciso seguir ciertas reglas: expresar con claridad que comportamiento conducirá a una recompensa, suministrar una amplia administración y lograr que las recompensas sean visibles y cambiar la recompensa cada cierto tiempo.

2.2.1.9. Dimensiones de la motivación

Nivel académico: Al hablar del nivel académico de los profesionales, hay que diferenciar formación académica de pregrado, que da lugar a la obtención del título oficial de Grado académico en Administración para el ejercicio de la profesión y formación académica de postgrado que incluye formación universitaria para distintos niveles académicos, (Máster, Doctorado) y cursos de formación y actualización, así como eventos científicos.

La profesión docente, requiere como cualquier otro profesional de un proceso de formación. En la práctica, esta tiene lugar en primera instancia a través de sus estudios de pregrado cuando adquiere una titulación y alcanza conocimientos, habilidades y cualidades propias de su perfil de pregrado. Lo relativo a las competencias necesarias para dirigir el proceso de enseñanza aprendizaje, generalmente se adquieren en el propio desempeño de manera espontánea y muchas veces por ensayo y error. (Hernández, 2009)

El perfil del profesorado viene determinado por dos conceptos, capacidad y competencia. La capacidad hace referencia al final de un proceso en el que se ha dotado al profesional de los conocimientos, procedimientos, actitudes y valores necesarios para desempeñar su tarea y la competencia es un proceso variado y mucho más flexible que se va alcanzando a lo largo del desarrollo de la profesión generando nuevas capacidades. Las competencias tienen valor cuando se construyen desde el aprendizaje significativo y se apoyan en el constructivismo, cuando es el sujeto quien construye su propio conocimiento.

Para ello es necesario concebir al docente bajo otro paradigma, no sólo definir un listado de competencias que debe tener, sino que es preciso desentrañar qué elementos cognitivos, actitudinales, valorativos y de destrezas favorecen la resolución de los problemas educativos, desde todos los niveles de desempeño del docente, para que, de esta manera, sea posible identificar y analizar aquellas capacidades requeridas por un grupo social determinado y en un contexto específico, lo cual dará a este perfil la pertinencia social.

En el marco de la desprofesionalización que, en comparación con profesionistas universitarios, no existe sanción alguna si éste desempeña negativamente su labor docente en el nivel secundario o universitario, así como el desprecio observado en la preparación profesional del docente quien habrá de educar seres humanos y formar personas educacionalmente, debido a la minucia intelectual que prestan en su formación inicial y qué decir de la profesionalización a lo largo de su desempeño académico.

Área de trabajo: El campo profesional es el espacio de interacción del profesionista, el universo de atención y la institución, donde se producen los proyectos que atienden problemas sociales y económicos; se entiende también como el mercado laboral, dado que la actividad profesional merece una retribución económica por su saber especializado.

Está destinada al accionar del personal en cuanto al cargo que desempeña en la institución, es la intervención social y los principios específicos que desarrolla el personal administrativo, brindando dirección y sentido profesional en el campo de la educación. Dentro de esta

perspectiva establece nuevos retos y desafíos que relacionan a la formación académica, generando una imagen de transformación de la sociedad y en su área de trabajo una cobertura de éxito profesional.

Género: Con estas nuevas teorías y propuestas se pretendía consolidar la idea de que los hombres y mujeres son iguales, los procesos y construcciones culturales son los que los hacen diferentes; por lo tanto, el género era una categoría que ayuda a decodificar las características que se les atribuyen a las personas por cuestión de sexo.

La nueva acepción de género se refiere al conjunto de prácticas, creencias, representaciones y prescripciones sociales que surgen entre los integrantes de un grupo humano en función de una simbolización de la diferencia anatómica entre hombres y mujeres. Por esta clasificación cultural se definen no sólo la división del trabajo, las prácticas rituales y el ejercicio del poder, sino que se atribuyen características exclusivas a uno y otro sexo en materia de moral, psicología y afectividad. La cultura marca a los sexos con el género y el género marca la percepción de todo lo demás: lo social, lo político, lo religioso, lo cotidiano. Por eso, para desentrañar la red de interrelaciones e interacciones sociales del orden simbólico vigente se requiere comprender el esquema cultural de género. (p.243)

El papel (rol) de género se forma con el conjunto de normas y prescripciones que dictan la sociedad y la cultura sobre el comportamiento femenino o masculino. Aunque hay variantes de acuerdo con la cultura, la clase social, el grupo étnico y hasta al nivel generacional de las personas, se puede sostener una división básica que corresponde a la división sexual del trabajo más primitivo.

La perspectiva de género implica reconocer que una cosa es la diferencia sexual y otra cosa son las atribuciones, ideas, representaciones y prescripciones sociales que se construyen tomando como referencia a esa diferencia sexual. Todas las sociedades estructuran su vida y construyen su cultura en torno a la diferencia sexual. Esta diferencia anatómica se interpreta como una diferencia sustantiva que marcará el destino de las personas.

Edad: En cuanto categoría social o cultural, la edad ha constituido, (i) desde el punto de vista de la antropología, junto con el sexo, uno de los principios en los que se fundamenta la organización social; ii) en la literatura sociológica, una variable interviniente en la realidad social que marca diferencias; iii) en el estudio de las poblaciones, una variable central en su perspectiva analítica; iv) en la vida cotidiana, un antecedente de inclusión o de exclusión social, entre otros efectos.

El que la satisfacción con la vida disminuya con la edad puede ser explicado a partir de diferentes aspectos, cabría mencionar que la satisfacción y los juicios sobre la misma elaborados por las personas pueden ser entendidos en base a tres aspectos, la calidad de vida, la cual se espera que sea más baja en las personas de más edad, en la medida en que presentan una salud peor; las expectativas y aspiraciones, mayores entre los más jóvenes; y los logros obtenidos.

Tipo de empleo: Se conoce como trabajo, al esfuerzo físico o mental que realiza la persona con el fin de obtener un beneficio monetario. También se suele utilizar el término de trabajo para referir la ocupación que

posee la persona fuera de su hogar, y por la cual llega a recibir un pago mensual.

- ❖ **Trabajo manual:** Este tipo de trabajo exige un esfuerzo físico. Es una de las formas de trabajo de mayor antigüedad, con la cual en un principio se erigían construcciones o se fabricaban herramientas, en la actualidad aún sigue siendo una de las principales formas de trabajo para muchos albañiles, mecánicos, metalúrgicos o carpinteros.
- ❖ **Trabajo intelectual:** Suele referir al tipo de trabajo que el esfuerzo es realizado a nivel mental, el cual en ocasiones resultar ser mucho más agotador que los esfuerzos físicos, también se le conoce como trabajo de cuello blanco y datan desde los fines de la primera guerra mundial.

La relación laboral se contrae por tiempo indeterminado, si no se ha contraído expresamente el tiempo de su duración; eso significa que, si el contrato de trabajo no contiene el dato sobre el tiempo de duración de la relación laboral, la relación laboral se concluye por tiempo indeterminado.

Tiempo de servicio: Respecto al tiempo de servicios computables, solo se calculan los días de trabajo efectivo, pero de manera excepcional se incluyen a las inasistencias motivadas por accidente de trabajo o enfermedad profesional debidamente comprobadas hasta por 60 días al año, los días de descanso pre y post natal, los días de vacaciones, licencias con goce de haber, días de huelga no calificada como improcedente o ilegal, entre otros.

Un servicio es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente. Los servicios incluyen una diversidad de actividades que se pueden planificar desempeñadas por un gran número de personas que trabajan para el Estado (servicios públicos) o para empresas particulares (servicios privados).

2.2.2. Desempeño Laboral

2.2.2.1. Definición del desempeño laboral

El desempeño laboral se puede definir, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

El desempeño laboral es el comportamiento o la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso salud y enfermedad de la población, el cual influye a su vez, de manera importante el componente ambiental. Por tanto, existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño profesional y los que determinan la calidad total de los servicios de salud. (Salas, 2012)

Según, Romero (2010) “El desempeño laboral es el resultado de las interacciones entre la capacitación y la motivación de los factores tanto ambientales como personales que ejercen influencias decisivas”. (p.53)

El desempeño laboral es el comportamiento que cada individuo posee y demuestra varias competencias para la consecución de los objetivos institucionales, además se analiza cuáles fueron las estrategias o los medios para lograrlos. Actualmente una gran variedad de empresas se

encuentra realizando estudios en diversas actividades recreativas para mejorar considerablemente sus características personales, por consiguiente, se opta a menudo por las actividades lúdicas como medios recreativos. (Jiménez, 2014, p.109)

El desempeño laboral, es el resultado de las acciones, funciones o actividades que realiza el personal en sus puestos de trabajo, favoreciendo al logro de objetivos institucionales, además permite contar con un talento humano orientado a resultados que contribuyan al éxito y crecimiento de la organización.

El desempeño laboral es el rendimiento individual y la acción que manifiesta el empleado al realizar las tareas y actividades primordiales que exige su cargo en el ámbito laboral permitiendo expresar su idoneidad, donde el individuo manifiesta las competencias alcanzadas, como: conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen al alcance de resultados esperados. (Matos, 2011, p.105)

En tal sentido, el desempeño de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos; el desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

El desempeño se ha de analizar en la totalidad de la estructura del proceso de trabajo y accionar de los profesionales, se tiene que desagregar en funciones y roles que a su vez definen los problemas que demandan la

realización de un conjunto de actividades que se desglosan en tareas.

El desempeño laboral constituye un elemento fundamental para el funcionamiento de cualquier organización, por lo que debe prestársele especial atención dentro del proceso de administración de recursos humanos. La evaluación de dicho desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas en virtud de contribuir a la satisfacción de los trabajadores en procura de garantizar el alcance de los objetivos institucionales, la evaluación es importante en cuanto al cumplimiento de las funciones y responsabilidades por parte del personal administrativo contratado. Asociado al desempeño de los trabajadores, la estabilidad es un elemento importante que le brinda al empleado la certeza de su permanencia dentro de la organización y sin lugar a dudas ésta repercute significativamente en el desempeño y por consiguiente se ve reflejada en la producción y éxito de las instituciones. (Pedraza et al., 2010)

Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que pide su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

La definición de lo que en cada caso es rendimiento, los procesos de estandarización de aquellos logros que pasarán a ser considerados como rendimiento individual, sólo adquieren significado en el marco de las metas definidas por y para el conjunto de la organización. La gestión del rendimiento puede ser vista, en este sentido, como un proceso de articulación de los objetivos organizativos e individuales, puesto al servicio de la estrategia de la organización.

2.2.2.2. Capital humano

El capital humano constituye actualmente un factor que agrega valor a las organizaciones, este valor se hace aún más relevante cuando el conocimiento se coloca en función del logro de los objetivos de la organización. El capital humano depende en gran medida de la capacidad que tengan las organizaciones para aprovechar y desarrollar el conocimiento; el proceso idóneo para perfeccionar los conocimientos y desarrollar el capital humano es justamente el de capacitación y desarrollo de personal.

Los empleados saben que muchas de las planificaciones de los directivos no son las mejores. Saben también, lo que se debería hacer para mejorar los procedimientos de trabajo. Conocen muy bien las tareas que ejecutan, sus deficiencias y los sistemas para eliminarlos. Pero no dicen lo que saben porque nadie se los pregunta.

De acuerdo con Silva (2009) “La creación de conocimiento organizacional debe entenderse como la capacidad orgánica para generar nuevos conocimientos, diseminarlos entre los miembros de una organización y materializarlos en productos, servicios y sistema”.

En el ámbito organizacional originalmente fue acuñado para hacer una analogía ilustrativa útil entre la inversión de recursos para aumentar el stock del capital físico ordinario para incrementar la productividad del trabajo y de la inversión en la educación o el entrenamiento de la mano de obra como medios alternativos de lograr el mismo objetivo general de acrecentar la productividad.

2.2.2.3. Elementos del capital humano

- ❖ La capacidad se divide en tres subcomponentes: conocimiento, habilidad y talento.
- ❖ El conocimiento lo representa como el contexto intelectual dentro del cual interactúa una persona.
- ❖ La habilidad como la familiaridad con los medios y métodos para realizar una determinada tarea, abarca desde las habilidades físicas hasta un aprendizaje especializado.
- ❖ El talento como la facultad innata para realizar una tarea específica sinónimo de actitud.
- ❖ El comportamiento es la forma de manifestar la conducta de los valores éticos, creencias y relaciones ante el mundo, el comportamiento combina respuestas inherentes adquiridas con situaciones y estímulos situacionales.
- ❖ El esfuerzo es la aplicación consciente de los recursos mentales y físicos a un fin concreto, promueve tanto la habilidad como el conocimiento y el talento.

2.2.2.4. Evaluación del desempeño

Es 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 absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro.

La evaluación del desempeño se define como un proceso sistemático mediante el cual se evalúa el desempeño del empleado y su

potencial de desarrollo de cara al futuro, que brinda oportunidades de crecimiento y de condiciones efectivas de participación de todos los miembros de la organización según los objetivos organizacionales e individuales. (Chiavenato, 2009)

La evaluación del desempeño es la que permite la medición del potencial humano de cada empleado para determinar su potencial con respecto a un puesto así mismo fortalece el tratamiento del potencial humano como una ventaja competitiva.

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro, toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona. (Chiavenato, 2007)

2.2.2.5. Importancia de la evaluación del desempeño

Werther y Davis (2000a) señalan la importancia de la evaluación del desempeño en las organizaciones en ocho puntos fundamentales:

Mejora el desempeño. Cuando la realimentación se realiza adecuadamente, se toman acciones para mejorar el rendimiento de cada integrante de la organización. Políticas de compensación. Permite descubrir quiénes merecen aumentos, con base en méritos obtenidos por la evaluación. Decisiones de ubicación. Origina promociones, transferencias y despidos. Necesidades de capacitación y desarrollo. Cuando el desempeño es ineficiente, puede ser indicio de la necesidad de capacitación nuevamente al empleado, y por el contrario un desempeño eficiente o superior puede señalar un potencial que no ha sido

aprovechado. Planeación y desarrollo de la carrera profesional. Mediante la realimentación se guían las decisiones de apoyo a posibilidades profesionales. Imprecisión de la información. Un desempeño pobre puede revelar una falta de información en el análisis de puestos, planes de recursos humanos o cualquier otra información al departamento de personal. Errores en el diseño del puesto. Descubre la forma en cómo se entienden las actividades que el puesto incluye. Desafíos externos. Brinda la oportunidad de apoyar a los empleados en caso de que un problema externo (familia, salud, finanzas, etc.) afecte negativamente su desempeño.

Y para Gonzáles (2006) destaca que si en una organización existe una adecuada evaluación del desempeño es posible identificar:

(a) puntos débiles y fuertes del personal, (b) calidad de los subordinados, (c) nivel de cumplimiento de las funciones administrativas y (d) eficacia y eficiencia en el cumplimiento de las funciones. También ayuda a establecer (a) los requisitos de un programa de selección, (b) la definición adecuada de funciones y (c) una base sólida para sustentar la recompensa del buen o mal desempeño.

2.2.2.6. Objetivos de la evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño no puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado; es necesario descender más profundamente, localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado.

El objetivo de la evaluación del desempeño es proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera como el empleado realiza sus

labores y cumple con sus responsabilidades. Para cumplir este objetivo los sistemas de evaluación de desempeño deben estar directamente relacionados con el cargo/puesto y ser prácticos y confiables.

Chiavenato (2009); establece como objetivos fundamentales para la evaluación del desempeño laboral:

(a) El permitir condiciones de medida del potencial humano en el sentido de establecer su plena aplicación. (b) Consentir el tratamiento de los recursos humanos como recurso básico de la organización y cuya productividad pueda ser desarrollada continuamente dependiendo de la forma de administración. (c) Facilitar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, tomando en cuenta los objetivos organizacionales y personales. (p.306)

Mientras, Fernández (2007); clasifica a los objetivos de la evaluación del desempeño como:

- ❖ **Operativos:** Son los que mediante los resultados obtenidos de la evaluación se puede motivar al trabajador, reconociendo sus méritos, además de detectar áreas de mejora y ayuda a determinar la retribución salarial.
- ❖ **Estratégicos:** Modifican el estilo de dirección y mando, entrenamiento para procesos posteriores y motivar al nuevo personal.

Bohlander et al., (2001) y Rodríguez (2007) dividen los propósitos de la evaluación del desempeño como:

- ❖ **Objetivos administrativos:** Es la ayuda que da la evaluación del desempeño para mejorar el proceso de administración de recursos humanos.
- ❖ **Objetivos de desarrollo:** Se enfocan al mejoramiento del rendimiento del personal evaluado.

2.2.2.7. Beneficios de la evaluación del desempeño

Los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño pueden ser presentados en tres fases:

- ❖ Permitir condiciones de medida del potencial humano en el sentido de determinar su plena aplicación.
- ❖ Permitir el tratamiento de los recursos humanos como recurso básico de la organización, la productividad puede ser desarrollada indefinidamente dependiendo de la forma de administración.
- ❖ Proporcionar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización teniendo presentes por una parte los objetivos organizacionales y por la otra, los objetivos individuales.

2.2.2.8. Factores que influyen en el desempeño

Según las definiciones del desempeño laboral, se infiere que él mismo depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos y capacidades que se espera de una persona, aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

- ❖ **Clima laboral:** El clima laboral implica factores estructurales como el tipo de organización. La tecnología que se utiliza, las políticas de la empresa. Las metas operacionales, los reglamentos internos, además de las actitudes y el comportamiento social que son alentados o sancionados por vía de los factores sociales.

El clima organizacional constituye el medio interno o la atmósfera psicológica característica de cada organización. Está ligado a la moral y la satisfacción de las necesidades de sus miembros y puede ser saludable o enfermizo, cálido o frío, negativo o positivo, satisfactorio o insatisfactorio, lo cual depende de lo que ellos sientan respecto de la organización. (Chiavenato, 2014, p. 272)

- ❖ **La motivación:** Los actos del ser humano son guiados por sus conocimientos y emociones; por lo que piensan saben, prevén y sienten, por su actividad consciente e inconsciente; Franklin y Krieger (2011) “motivación se refiere aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera, o que origina una propensión hacia un comportamiento específico, provocado por un estímulo externo o interno”. (p.100)

- ❖ **Evaluación del desempeño:** La evaluación del desempeño busca extraer la información indispensable sobre las funciones en los cargos que los colaboradores están desempeñando, con la finalidad de analizar los resultados para desarrollar lo óptimo y corregir las falencias encontradas.

- ❖ **Edad:** Así como el conocimiento fresco de un técnico o profesional joven en su área, puede contribuir al crecimiento de una empresa, la experiencia laboral de un adulto maduro puede contribuir a proponer nuevas alternativas, que por su experiencia fueron vividas en su momento.

- ❖ **Antigüedad:** La antigüedad en el empleo es una medida de rotación laboral o movilidad en el empleo ya que los cambios de trabajo pueden estar asociados a cuestiones tanto voluntarias (separaciones producto de renuncias, retiro del mercado laboral, etc.) como involuntarias (entre las que se destaca principalmente el despido).
 La antigüedad en el empleo es un indicador de flexibilidad del mercado de trabajo (en un mercado más flexible se da lugar a una mayor rotación y al crecimiento del trabajo temporal y por tanto se reduce la antigüedad laboral) o de protección/seguridad laboral (un incremento en la antigüedad es signo de mejora en la seguridad del empleo y viceversa).

- ❖ **Nivel de escolaridad:** La educación profesional es importante para el buen desarrollo de las labores, se identifican tres grandes áreas:
 - **Formación profesional:** Se entiende por todos aquellos estudios y aprendizajes encaminados a la inserción, reinserción y actualización laboral, cuyo objetivo principal es aumentar y adecuar el conocimiento y habilidades de los actuales y futuros trabajadores a lo largo de toda la vida.

- **Desarrollo profesional:** Es una fase del crecimiento personal que obedece a las necesidades de auto-superación que experimenta cada individuo; asimismo, el desarrollo profesional del personal de una organización hace parte de los procesos de desarrollo de recursos humanos y es fruto de la inversión que hacen las empresas en las personas que las conforman y que, a través de su trabajo, las engrandecen.
 - **Capacitación:** Es un factor fundamental que proporciona a los empleados mejoras en sus competencias profesionales y capacidades interpersonales, abriendo oportunidades para su crecimiento al interior de la organización.
- ❖ **Aptitud:** Es cualquier rasgo psicológico que permite pronosticar diferencias inter-individuales en situaciones futuras de aprendizaje; carácter o conjunto de condiciones que hacen a una persona especialmente idónea para una función determinada.
- Señala que, las aptitudes que manifiestan los empleados en las organizaciones se clasifican en tres categorías: (a) conceptuales, para conocer bien su entorno; (b) humanas, para relacionarse en su trabajo y (c) técnicas, para la realización de las tareas asignadas. (Fernández, 2005)
- ❖ **Entrenamiento:** Implica el uso de información, el desarrollo de habilidades y la capacidad de modificar actitudes y desarrollo de conceptos. La capacitación y el entrenamiento son factores que determinan y participan en el desarrollo personal de los empleados en

la organización, y constituyen una herramienta indispensable para el logro de ese desarrollo y/o los objetivos.

- ❖ **Ambiente físico:** Es el medio en el que se desarrolla el trabajo y que está determinado por las condiciones de termohigrométricas, ruido, iluminación, vibraciones, radiaciones, contaminantes químicos y biológicos.

El espacio físico es determinante sobre todo en la iluminación, el ruido, la temperatura, la higiene y todo lo que involucra el factor físico, para la gestión laboral, pues de ello dependerá el estado de ánimo de los empleados en relación a sus funciones, ya que, si no se atienden estos aspectos, se crearán condiciones negativas en las funciones y el desempeño laboral. (Gan y Berbel, 2007)

2.2.2.9. Dimensiones del desempeño laboral

Desempeño: el grado al cual una intervención pública o un actor del desarrollo opera de acuerdo a ciertos criterios/estándares/pautas de acción o logra resultados de acuerdo a los planes establecidos. Indicadores de desempeño: una variable cuantitativa o cualitativa que permite verificar los cambios generados por una intervención pública, relativos a lo que estaba planeado inicialmente.

En correspondencia con estas consideraciones, se reconoce entonces la función categorizadora de los niveles de desempeño, que permiten delimitar diferentes jerarquías posibilitando correlacionar los diferentes niveles para activar un proceso cognoscitivo diferenciador,

flexible y diverso, se consideran tres niveles de desempeño cognitivo:

Primer nivel: Capacidad del alumno para utilizar las operaciones de carácter instrumental básicas de una asignatura dada. Para ello deberá reconocer, describir, ordenar, parafrasear textos e interpretar los conceptos de modo que se traduzca de forma literal las propiedades esenciales en que este se sustenta. Segundo nivel: Capacidad del alumno para establecer relaciones de diferentes tipos, a través de conceptos, imágenes, procedimientos, donde además de reconocer, describir e interpretar los mismos, deberá aplicarlos a una situación práctica planteada, enmarcada ésta en situaciones que tienen una vía de solución conocida y reflexionar sobre sus relaciones internas. Tercer nivel: Capacidad del alumno para resolver problemas propiamente dichos, la creación de textos, ejercicios de transformación, identificación de contradicciones, búsqueda de asociaciones por medio del pensamiento lateral, entre otros, donde la vía, por lo general, no es conocida para la mayoría de los alumnos y donde el nivel de producción de los mismos es más elevado. (Leyva et al., 2008)

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- ❖ **Motivación:** Son fuerzas que permiten la ejecución de conductas destinadas a modificar o mantener el curso de vida de un organismo, mediante la obtención de objetivos incrementando la posibilidad de supervivencia, tanto en el plano biológico como en el plano social.
- ❖ **Desempeño:** Es la utilidad, rendimiento o productividad que una persona puede aportar, en cuanto al cumplimiento de actividades a las cuales se está obligando a ejecutar.

- ❖ **Trabajo:** Es un conjunto coherente de operaciones técnicas que se orientan a producir los medios materiales necesarios que indica la existencia de una actividad física que moviliza un saber productivo, utiliza herramientas apropiadas y se sirve de una tecnología.
- ❖ **Evaluación:** Es la recopilación y uso de la información para la toma de decisiones y que supone el proceso por el cual estimamos el mérito o el valor de aquello que se evalúa.
- ❖ **Rendimiento académico:** Es el conjunto de transformaciones operadas en el educando, a través del proceso enseñanza aprendizaje, que se manifiesta mediante el crecimiento y enriquecimiento de la personalidad en formación.
- ❖ **Productividad:** La productividad es aquel equilibrio de todos los factores de la producción que dará el mayor rendimiento con el menor esfuerzo. En otras palabras, significa la relación entre lo que se produce y la cuantía de los recursos utilizados para obtener tal producción.
- ❖ **Liderazgo:** Es la relación de influencia que ocurre entre los líderes y sus seguidores, mediante la cual las dos partes pretenden llegar a cambios y resultados reales que reflejen los propósitos que comparten”.
- ❖ **Servicio:** El término servicio se aplica a una amplia variedad de actividades llevadas a cabo por las industrias consideradas como pertenecientes al sector terciario.

- ❖ **Compensación:** Compuesta por el paquete de recompensas cuantificables que recibe un trabajador por su trabajo.
- ❖ **Satisfacción:** La satisfacción es un resultado que el sistema desea alcanzar, y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario, además de contemplarse otros factores, tales como el tiempo invertido, el dinero, si fuera el caso, el esfuerzo o sacrificio.
- ❖ **Gestión:** Implica una concepción y una práctica respecto del poder, de la administración y la circulación del mismo y de las formas de construir consensos y hegemonías dentro de una determinada organización o institución.
- ❖ **Administración:** Es alcanzar los objetivos de la organización con eficacia y eficiencia por medio de la planeación, organización, integración, dirección y el control de los recursos de la organización.

CAPÍTULO III

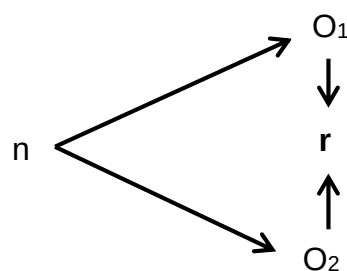
MARCO METODOLÓGICO

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El estudio de investigación fue de tipo aplicada o empírica y cuantitativo; porque se caracterizó por su interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos, además buscó conocer para hacer, para actuar, para construir y para modificar.

Por la naturaleza del estudio corresponde al nivel correlacional; este tipo de estudios tiene un propósito principal de saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas (Hernández et al., 2010); este tipo de estudio mide las dos o más variables que se desea conocer, si están o no relacionadas con el mismo sujeto y así analizar la correlación.

La investigación fue de diseño no experimental; como menciona Hernández et al., (2010) es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir, donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. El diagrama de este tipo de estudio es:



Dónde:

n = Muestra.

O₁ = Motivación.

O₂ = Desempeño laboral.

r = Relación.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

El universo o población de la investigación estuvo conformada por 53 trabajadores o personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico "Suiza" de Pucallpa-2018.

Tabla 2. Población definida para el estudio de investigación

N°	Institución	Localidad	Trabajadores		Sub Total
			Sexo	Administrativos	
01	Instituto Superior	Pucallpa	M	23	23
	Tecnológico Suiza		F	30	30
Total					53

Fuente: Registro de planilla del I.E.S.T.P. "Suiza" de Pucallpa-2018.

3.2.2. Muestra

La muestra del estudio fue de tipo no probabilístico, donde se utilizó el intencionado por cuotas; en ese sentido estuvo compuesto por el total de 53 empleados o personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico "Suiza" de Pucallpa - 2018.

Tabla 3. Población muestral para la aplicación del instrumento

N°	Institución	Localidad	Trabajadores		Sub Total
			Sexo	Administrativos	
01	Instituto Superior	Pucallpa	M	23	23
	Tecnológico Suiza		F	30	30
Total					53

Fuente: Registro de planilla del I.E.S.T.P. "Suiza" de Pucallpa-2018.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. Técnica

La técnica utilizada en la investigación fue la encuesta; según García (2000), es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características.

3.3.2. Instrumento

El instrumento básico utilizado en la investigación por encuesta es el cuestionario, es un "documento que recoge de forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta". (Padilla et al., 2000)

3.4. PROCEDIMIENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

En la presente investigación se tuvo en cuenta lo siguiente:

- ❖ Primer paso se realizó la revisión de los instrumentos para la recolección de datos, luego se procedió a coordinar con el Director del Instituto de Educación Superior Tecnológico "Suiza" de Pucallpa, para la aplicación y recolección de datos.
- ❖ Durante el proceso de selección se administraron las pruebas según el horario autorizado por el director, para ello se coordinó con anticipación la fecha y hora.
- ❖ La aplicación de los instrumentos se realizó dando instrucciones y explicándoles cómo deben marcar las respuestas según las alternativas de respuestas de las pruebas.
- ❖ Inmediatamente se revisó las evaluaciones ejecutadas y se procedió al procesamiento de datos con los equipos necesarios.
- ❖ Posteriormente, con la información ya elaborada se procedió a la realización del informe de tesis y se solicitó a la Escuela Profesional de Administración proporcione la aprobación para la revisión del informe, para la asignación de jurados y sustentación de la investigación.

3.5. TRATAMIENTO DE LOS DATOS

- ❖ Se elaboró la base de datos para ambas variables. Allí se guardaron los valores obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos de medición, para luego ser utilizados en el análisis descriptivo e inferencial mediante el programa SPSS versión 23 y el Excel.
- ❖ Para la presentación de los resultados de la investigación, se elaboró tablas de frecuencia con la finalidad de resumir información de

ambas variables de estudio y a través de ellas, se hizo figuras estadísticas con el propósito de conseguir un rápido análisis visual donde ofrezca la mayor información prueba de hipótesis.

- ❖ No se empleó las medidas de tendencia central, porque el análisis estadístico fue no paramétrico, es decir, los datos obtenidos fueron del rango o conteos de frecuencia.
- ❖ Asimismo; para llevar a cabo la correlación de alternativas no paramétricas y coeficientes, se realizó con el estadístico de Rho de Spearman ya que se trabajó con escalas ordinales que permitió medir la correlación o asociación de dos variables.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

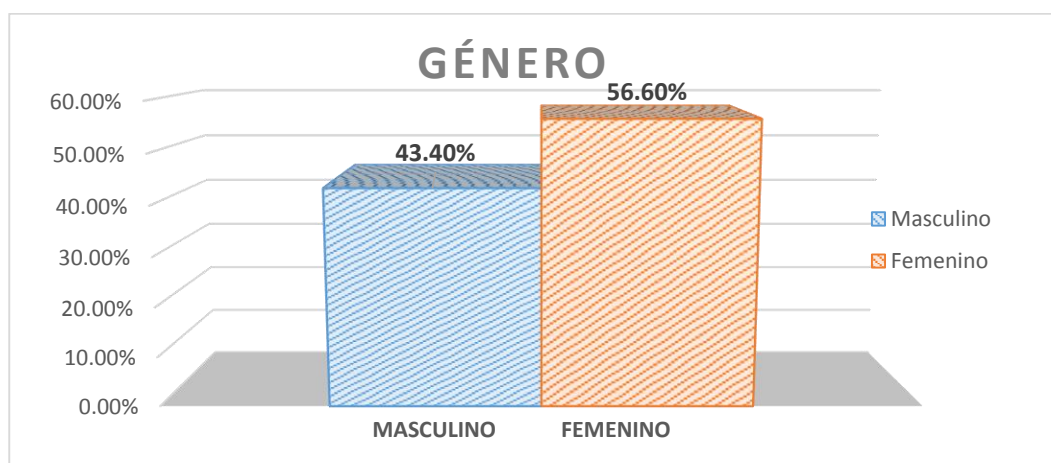
4.1. RESULTADOS

4.1.1. Datos demográficos del personal administrativo

Tabla 4. Género del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”

Género	n	%
Masculino	23	43.40%
Femenino	30	56.50%
Total	53	100.00%

Fuente: Base de datos estadísticos de 8/06/2018.



Fuente: Base de datos estadísticos de 8/06/2018.

Figura 5. Género demográfico del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”

Interpretación:

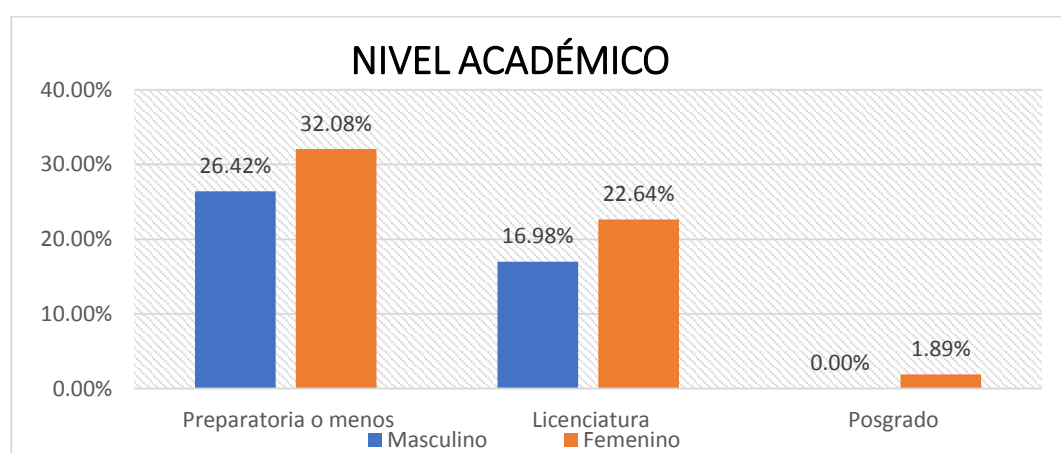
En la Tabla 4 y Figura 5, se evidencia que el género femenino posee un porcentaje mayor de 56.50% representada por treinta (30) encuestadas, mientras, un veintitrés (23) encuestados que representa un 43.40% son de género masculino.

4.1.2. Nivel académico de personal administrativo.

Tabla 5. Nivel académico del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”

Nivel Académico	Masculino		Femenino	
	n	%	n	%
Preparatoria o menos	14	26.42%	17	32.08%
Licenciatura	9	16.98%	12	22.64%
Posgrado	0	0.00%	1	1.89%
Total	23	43.40%	30	56.60%

Fuente: Base de datos estadísticos de 8/06/2018.



Fuente: Base de datos estadísticos de 8/06/2018.

Figura 6. Nivel académico del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”

Interpretación:

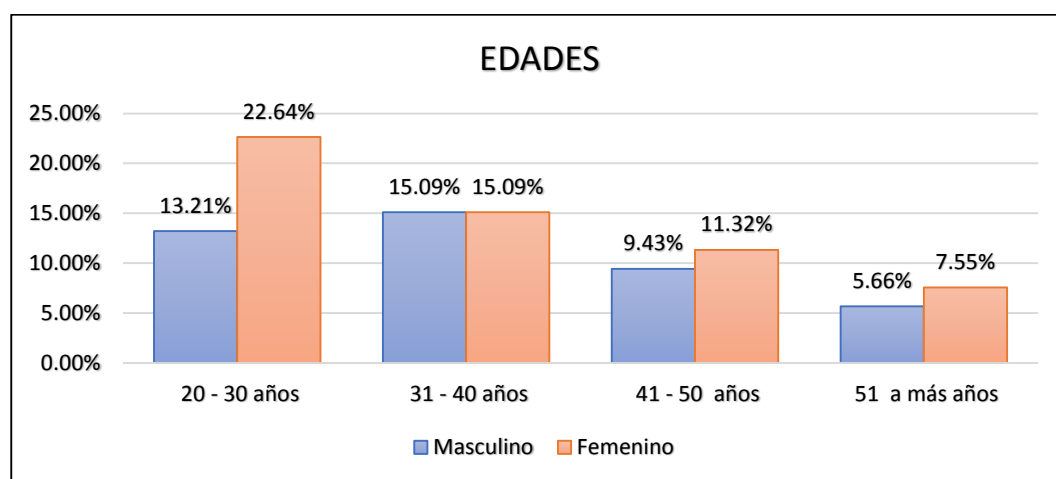
En la Tabla 5 y Figura 6, se verifica el nivel académico, el grado de preparatoria con diecisiete (17) encuestados que representa un 32.08% de género femenino y catorce (14) encuestados con un 26.42% de género masculino; licenciatura con doce (12) encuestados que representa un 22.64% en el género femenino y nueve (9) encuestados con 16.98% en el género masculino, el nivel académico de posgrado representa uno (1) con 1.89% en el género femenino y en el género masculino no contamos.

4.1.3. Edad del personal administrativo

Tabla 6. Edades del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”

Edades	Masculino		Femenino	
	n	%	n	%
20 - 30 años	7	13.21%	12	22.64%
31 - 40 años	8	15.09%	8	15.09%
41 - 50 años	5	9.43%	6	11.32%
51 a más años	3	5.66%	4	7.55%
Total	23	43.40%	30	56.60%

Fuente: Base de datos estadísticos de 8/06/2018.



Fuente: Base de datos estadísticos de 8/06/2018.

Figura 7. Edades del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”

Interpretación:

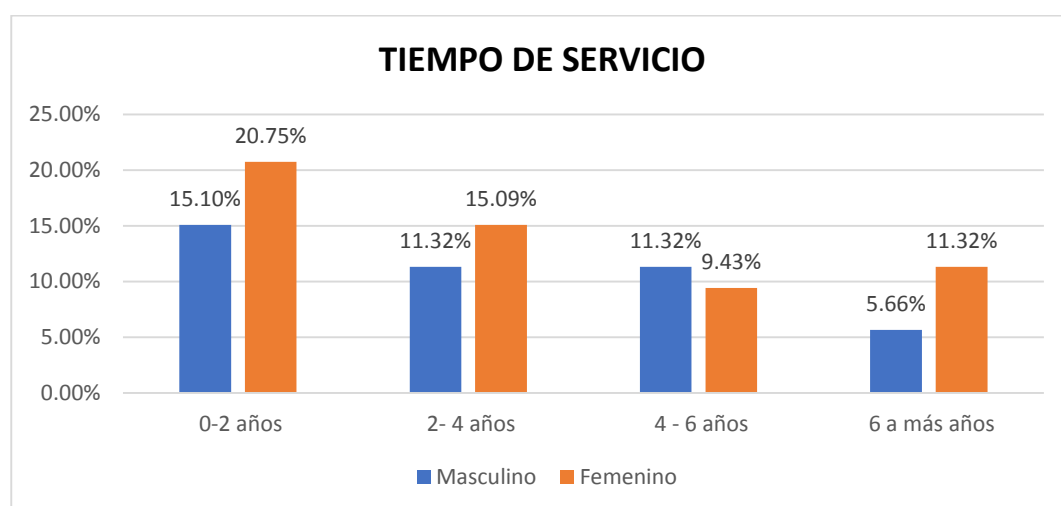
En la Tabla 6 y Figura 7, se observa que existe doce (12) de los encuestados que representan el 22.64% que tienen entre las edades de 20 y 30 años en el género femenino y entre las edades de 51 a más años, tenemos cuatro (4) con el 7.55%; en el género masculino, y en las edades de 31 a 40 años obtenemos ocho (08) de los encuestados que representan 15.09% entre las edades de 51 a más años, y tres encuestados (3) con el 5.66% en el género masculino.

4.1.4. Tiempo de servicio del personal

Tabla 7. Tiempo de servicio del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”

Tiempo de servicio	Masculino		Femenino	
	n	%	n	%
0-2 años	8	15.10%	11	20.75%
2- 4 años	6	11.32%	8	15.09%
4 - 6 años	6	11.32%	5	9.43%
6 a más años	3	5.66%	6	11.32%
Total	23	43.40%	30	56.60%

Fuente: Base de datos estadísticos de 8/06/2018.



Fuente: Base de datos estadísticos de 8/06/2018.

Figura 8. Tiempo de servicio del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”

Interpretación:

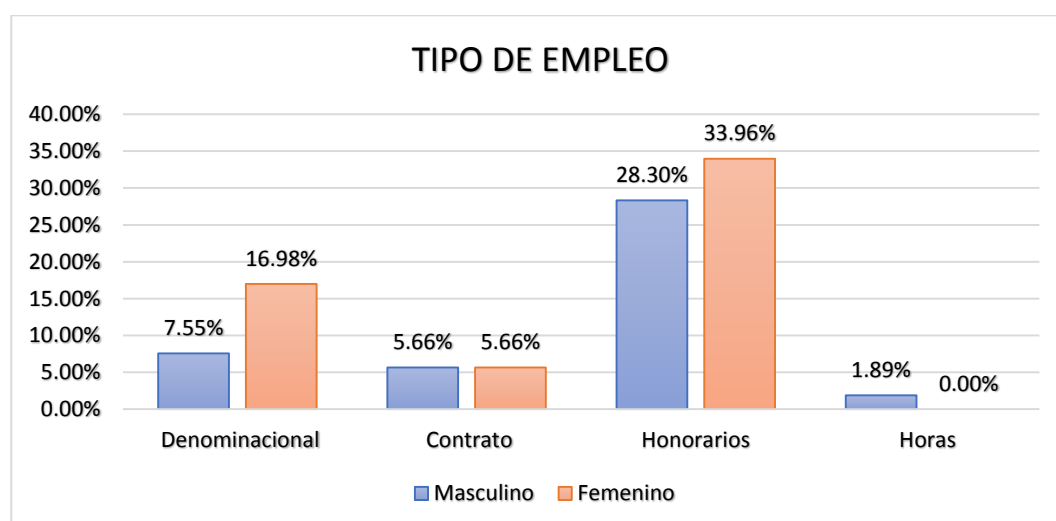
En la Tabla 7 y Figura 8, se observa cuanto tiempo vienen laborando los trabajadores administrativos del Tecnológico “Suiza”, donde se interpreta que entre 0 a 2 años de servicio tenemos ocho (08) trabajadores con 15.10% en el género masculino y once (11) trabajadoras con el 20.75% en el género femenino, de 6 a más años tres (3) trabajadores son masculino con el 5.66% y de 4 a 6 años 5 trabajadoras con el 9.43% en el género femenino.

4.1.5. Tipo de empleo

Tabla 8. Tipo de empleo del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”

Tipo de empleo	Masculino		Femenino	
	n	%	n	%
Denominacional	4	7.55%	9	16.98%
Contrato	3	5.66%	3	5.66%
Honorarios	15	28.30%	18	33.96%
Horas	1	1.89%	0	0.00%
Total	23	43.40%	30	56.60%

Fuente: Base de datos estadísticos de 8/06/2018.



Fuente: Base de datos estadísticos de 8/06/2018.

Figura 9. Tipo de empleo del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”

Interpretación:

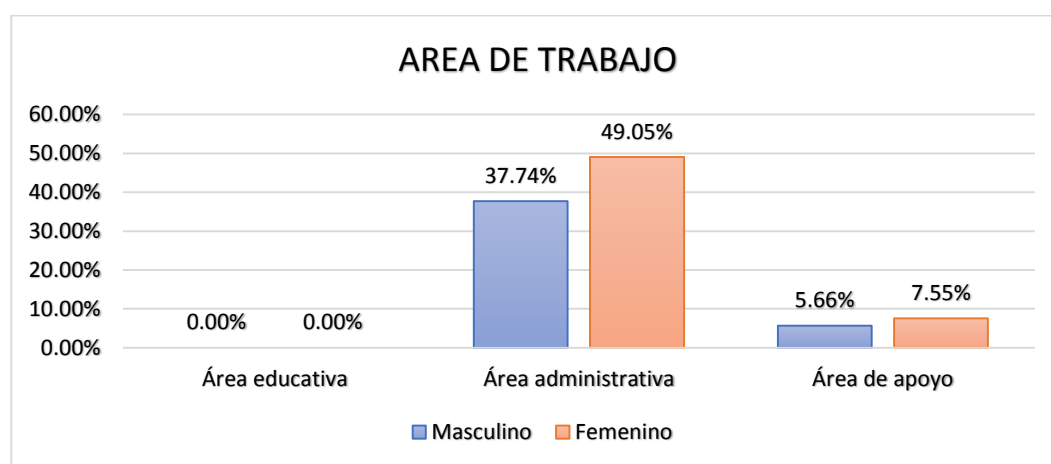
En la representación de la Tabla 8 y Figura 9, podemos observar el tipo de empleo que poseen, con mayor frecuencia es de tipo por honorarios con dieciocho (18) encuestados que equivale el 33.96% de género femenino y quince (15) de los encuestados representan el 28.30% y solo un trabajador del género masculino que labora por horas que representa el 1.89% y 0 femenino.

4.1.6. Área de trabajo

Tabla 9. Área de trabajo del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”

Área de trabajo	Masculino		Femenino	
	n	%	n	%
Área educativa	0	0.00%	0	0.00%
Área administrativa	20	37.74%	26	49.05%
Área de apoyo	3	5.66%	4	7.55%
Total	23	43.40%	30	56.60%

Fuente: Base de datos estadísticos de 8/06/2018.



Fuente: Base de datos estadísticos de 8/06/2018.

Figura 10. Área de trabajo del personal administrativo de Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”

Interpretación:

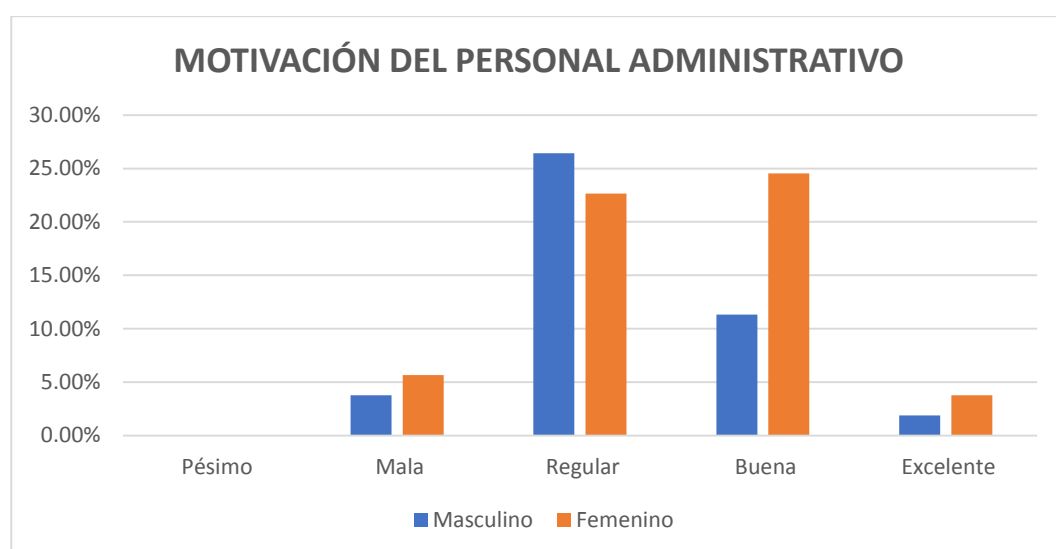
En la representación de la Tabla 9 y Figura 10, podemos observar que en el área de trabajo, obtenemos mayores trabajadores en la área administrativa contamos veinte y seis (26) de los encuestados en el género femenino que representa el 49.05% y veinte (20) de los encuestados en el género masculino que representa 37.74%, y obtenemos también en el área de apoyo con tres (3) en el género masculino que representa 5.66%, mientras que en el género femenino tenemos cuatro (4) trabajadores que representa un 7.55%.

4.1.7. La motivación del personal

Tabla 10. Motivación del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”

Motivación del personal	Masculino		Femenino	
	n	%	n	%
Pésimo	0	0.00%	0	0.00%
Mala	2	3.77%	3	5.66%
Regular	14	26.42%	12	22.64%
Buena	6	11.32%	13	24.53%
Excelente	1	1.89%	2	3.77%
Total	23	43.40%	30	56.60%

Fuente: Base de datos estadísticos de 8/06/2018.



Fuente: Base de datos estadísticos de 8/06/2018.

Figura 11. Motivación del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”

Interpretación:

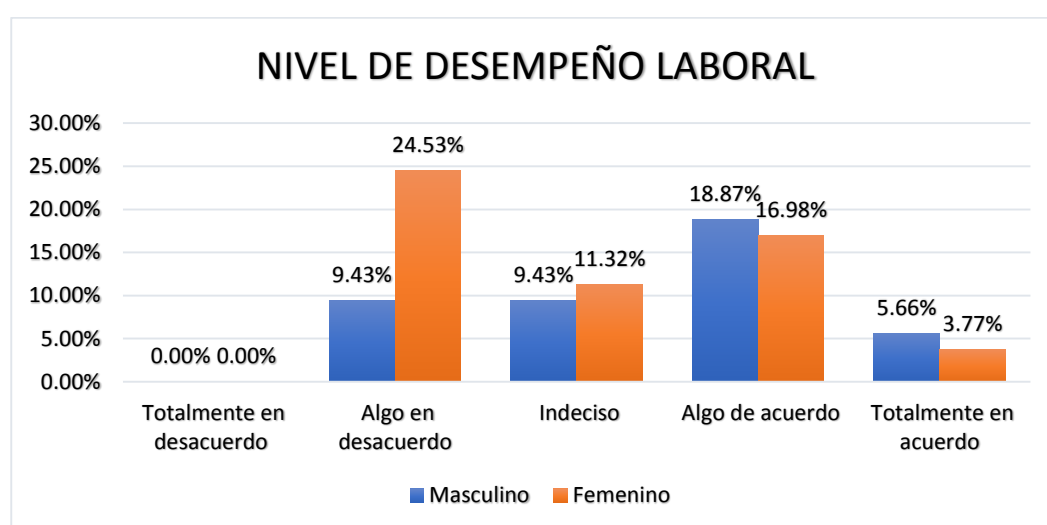
En la Tabla 10 y Figura 11, se observa un 26.42% del personal masculino que alcanza una regular motivación y el 22.64% es femenino; mientras que con un 1.89% de varones obtuvieron una motivación excelente y 3.77% es femenino.

4.1.8. Nivel de desempeño laboral

Tabla 11. Nivel de desempeño laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”

Nivel de desempeño laboral	Masculino		Femenino	
	n	%	n	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%	0	0.00%
Algo en desacuerdo	5	9.43%	13	24.53%
Indeciso	5	9.43%	6	11.32%
Algo de acuerdo	10	18.87%	9	16.98%
Totalmente en acuerdo	3	5.66%	2	3.77%
Total	23	43.40%	30	56.60%

Fuente: Base de datos estadísticos de 8/06/2018.



Fuente: Base de datos estadísticos de 8/06/2018.

Figura 12. Nivel de desempeño laboral del personal administrativo

Interpretación:

En la Tabla 11 y Figura 12, se observa el nivel de desempeño laboral, de 24.53% de género femenino esta algo en desacuerdo y en el género masculino con 9.43%, algo de acuerdo con 18.87% para el género masculino y el 16.98% para el género femenino, y presenciando en el gráfico podemos observar los que tienen menor cantidad de las respuestas de los encuestados marcan indeciso con 11.32% en género femenino y 9.43% en género masculino y totalmente de acuerdo con 5.66 en género masculino y 3.77% en género femenino.

Decisión:

La Hipótesis afirma que existe influencia entre la motivación y el desempeño laboral, en consecuencia la hipótesis se confirma, por lo tanto existe influencia entre estas dos variables en el personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Suiza de Pucallpa - 2018”.

4.2. DISCUSIÓN**4.2.1. Datos demográficos del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”**

Como se observa en la Tabla 4 y Figura 5, en relación al género del personal administrativo, que representa los resultados del análisis donde podemos evidenciar que la mayoría del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza” es del género femenino con el 56.60% representada por treinta (30) encuestados, el género masculino con 43.40% del total de la población muestral que son representados por veintitrés (23) trabajadores.

Los resultados se corroboran, según la investigación de Berardi (2015), donde en sus conclusiones manifiesta que el grupo analizado un alto porcentaje de empleados femeninos registraron niveles altos en su género (84.88%) y su análisis junto con las variables del Engagement también nos permiten concluir que los empleados femeninos analizados se sienten con altos niveles de energía mientras trabajan, tienen deseo de esforzarse en el trabajo que realizan incluso ante dificultades.

4.2.2. Nivel académico de personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”

Como se muestra en la Tabla 5 y Figura 6 en relación al nivel académico del personal administrativo, se obtiene el grado del nivel académico, de acuerdo con los encuestados el mayor porcentaje lo tenemos en el género femenino con un 32.08% representado por dieciséis (17) mujeres con el grado de instrucción “preparatoria o menos”, en el género masculino con el 26.42% que representa catorce (14) encuestados; nivel académico de licenciatura obtuvieron un 22.64% en el género femenino y con 9 encuestados un 16.98% en el género masculino; nivel académico de posgrado de acuerdo a los encuestados representa 1.89% en el género femenino ya que en género masculino no se evidenció con el nivel académico de posgrado.

Los resultados se sustentan con la investigación de los autores Rojas et al., (2012); en donde las conclusiones afirman que la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.9411, lo que refiere que ambas variables son practicadas de manera positiva alcanzar a los grados académicos en los docentes de las instituciones educativas de educación secundaria de la zona urbana de la jurisdicción del Consejo Educativo Municipal Yarinacocha.

4.2.3. Edad de personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”

En relación a la edad del personal administrativo que labora en el Instituto, se demuestra en la Tabla 6 y Figura 7, representa los datos que

corresponde a las edades de los encuestados del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”, ya que podemos observar el personal que labora son de edades 20 a 30 años obteniendo un 13.21% y 22.64% entre hombres y mujeres respectivamente; mientras las edades de 31 a 40 representan un 15.09% de hombres y mujeres; entre las edades 41 a 50 años, se observa que hay un 11.32% en el género femenino y 9.43% en masculino, así como también podemos mencionar personal que posee 51 a más años, alcanzando un 7.55% en el género femenino y 5.55% en el género masculino.

Dichos resultados se sustentan mediante el estudio científico de los autores Brunner et al., (2012): concluyeron, que observándose que los profesionales de enfermería que se desempeñan en el servicio del Centro Quirúrgico son los que presentan con mayor año de labor, por ende, poseen un nivel de estrés moderado.

4.2.4. Tiempo de servicio del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”

Como se aprecia en la Tabla 7 y Figura 8, en relación al tiempo de servicio que posee el personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”, en donde los resultados muestran el tiempo de servicio alcanzados, los mismos se constatan que, el personal administrativo posee un 20.75% como valor máximo alcanzado por las mujeres y 15.10% de hombres con un tiempo de servicio de 0 a 2 años de experiencias; mientras, el 11.32% de hombres y un 15.09% de mujeres con una experiencia de 2 a 4 años; seguido con un 11.32% de hombres y un

9.43% de mujeres que poseen un tiempo de servicio de 4 a 6 años y un 5.66% y 11.32% de hombres y mujeres respectivamente con 6 años a más.

Los mismos se corroboran mediante la investigación de Moreno (2015), concluyendo que, de este modo la organización asegurará su éxito empresarial, debido a que tendrá empleados satisfechos y motivados por el tiempo de servicios brindados, lo cual mejorará el servicio prestado, la aceptación del público y por ende la competitividad de la institución.

4.2.5. Tipo de empleo del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”

Como se muestra en la Tabla 8 y Figura 9 con relación al tipo de empleo del personal administrativo, se puede mencionar que el género femenino de las encuestadas son las 33.96% indicaron que tienen el tipo de contratación de honorarios, 16.98% denominacional, 5.66% por contrato, mientras que en el género masculino obtuvimos lo siguiente, contrataciones por honorarios 28.30%, denominacional 7.55%, por contratado 5.66 y por horas 1.89%, donde podemos mencionar que poseen mayor frecuencia de contrataciones que tiene el Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza” tanto en ambos géneros por la modalidad de contratación por honorarios.

Los hechos son corroborados mediante la investigación de los autores Pérez et al., (2016) concluyendo, que se encuentran satisfechos con el ambiente donde trabajan y el tipo de empleo, ya que se identificó que al llevarse bien con los demás colaboradores y jefes inmediatos trae muchos beneficios, así mismo se observó que los colaboradores se

encuentran satisfechos con los horarios de trabajo por estar en la escala de totalmente de acuerdo y de acuerdo ya que les permite continuar con los estudios o tener otro oficio.

4.2.6. Área de trabajo del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”

Como se evidencia en la Tabla 9 y Figura 10 en relación al área de trabajo del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”, se observa que nuestra población con más frecuencia está dirigida en las áreas administrativas, de acuerdo a los encuestados mencionaron que la mayoría trabajan en las áreas administrativas, con el 49.05% con el género femenino y masculino 37.74%, como también tenemos una población pequeña con el 7.55% en el género femenino y 5.66% en masculino; y se puede observar que hay un 0% en el área educativa.

Se corroboran con el estudio de investigación de Pérez et al., (2016), se encuentran satisfechos con el ambiente donde trabajan, ya que se identificó que al llevarse bien con los demás colaboradores y jefes inmediatos trae muchos beneficios, además se observó que los colaboradores se encuentran satisfechos con el reconocimiento del personal, ya que afirman que existe un trato justo.

4.2.7. La motivación del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”

Como se observa en la Tabla 10 y Figura 11, en relación a la motivación del personal administración que se poseen una motivación; se

muestran las dimensiones motivacionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”, se aprecia una totalidad de 53 encuestados, la mayoría se inclina por una motivación regular en el género masculino con el 26.42%, en el femenino 22.64%, mientras que en la motivación buena obtuvimos lo siguiente 24.53% para femenino y masculino 11.32%, así mismo podemos observar en la motivación del rango mala tenemos 5.66% en el género femenino, y el género masculino 3.77%, en el grado de motivación excelente con el valor del 3.77% para el femenino y 1.89 para el masculino, asimismo se evidencia que existe un valor insignificante con una motivación pésimo.

Los resultados se corroboran con la investigación científica de Quintanar (2015), concluyendo que, la afiliación y la estima son el mayor motivante para los de escolaridad de primaria y preparatoria; los trabajadores con edades entre 36 a 40 presentan mayor motivación en el factor incentivo y finalmente, las personas que tienen de antigüedad de 1 a 2 años presentan tener una motivación enfocada a la estima, y de 2 a 5 años el factor primordial es el de logro.

4.2.8. Nivel de desempeño laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”

Como se muestra en la Tabla 11 y Figura 12 con relación al nivel de desempeño laboral del personal administrativo de los encuestados, en donde, hubo un mayor porcentaje de trabajadores que indicaron que están algo de acuerdo con el 18.87% en el género masculino y 16.98% en el femenino, como también se indica que el ítem algo en desacuerdo alcanzó

un 24.53% los del género femenino, mientras que el género masculino obtuvo un 9.43%, de los cuales hay encuestados que indicaron que están indeciso con el 11.32% en femenino y los de un 9.43% masculino y con un porcentaje mínimo indicaron que están totalmente de acuerdo con un 5.66% en masculino y femenino 3.77%; asimismo, se puede mencionar que el desempeño laboral del personal administrativo, debe ser para alcanzar una confianza en su desempeño como trabajador en cualquier área, en lo personal desenvolverse con un rendimiento óptimo y satisfaciendo a los clientes, del mismo modo estar motivados para realizar y demostrar un excelente trabajo para lograr un nivel de desempeño en lo laboral.

Los resultados son corroborados mediante una investigación realizada por Mamani (2016), en donde concluye que, la motivación intrínseca y desempeño laboral, es regular con tendencia a mejorar. Porque consideran que no son reconocidos por su desempeño, que la relación con sus jefes no es el más adecuado, para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas. La relación entre la motivación y desempeño laboral se determina que tiene un nivel regular de productividad con tendencia a mejorar, con lo cual queda demostrada la hipótesis. La empresa no otorga incentivos ni capacitación constante; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. La motivación si influye en el desempeño laboral del personal administrativo, obteniendo un 24.53% de mujeres encuestadas y solo un 11.32% restante son hombres, encontrándose con una motivación buena; mientras un 1.89% son hombres y 3.77% son mujeres con una excelente motivación.
2. El género del personal administrativo repercute en que las mujeres poseen un 56.50% del encuestado y tan solo 43.40% son hombres, siendo del género femenino las que laboran en mayor cantidad.
3. El nivel académico del personal administrativo se encuentra tan solo el 1.89% de mujeres con posgrado, mientras con licenciatura se encuentran el 22.64% en mujeres y el 16.98 en hombres.
4. Se evidencia que las edades del personal administrativo, se sitúan en las edades de 20 a 30 años, obteniendo un 22.64% en el género femenino y 13.21% en el masculino, seguido por 31 a 40 años, en un 15.09% en ambos géneros.
5. Se determina que, el tiempo de servicio del personal administrativo es tan solo de 0 a 2 años de servicio, hombres un 15.10% y 20.75% son mujeres, sin embargo, un 5.66% de hombres y 11.32% de mujeres poseen una experiencia de servicio de 6 a más años de servicios.

6. El tipo de empleo del personal administrativo se sitúan por honorarios que alcanzó un 28.30% de hombres y 33.96% de mujeres, seguido por tipo nombrado (denominacional) en un 7.55% de hombres y 16.98% de mujeres; evidenciándose que solo un 5.66% de ambos géneros son por contrato y el 1.89% es por horas únicamente en el género masculino.
7. El área de trabajo del personal administrativo se sitúa en el área de administración en un porcentaje de 37.74% de hombres frente a 49.05% de mujeres encuestadas.

5.2. RECOMENDACIONES

1. La motivación para el personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”, es fundamental para el desarrollo de sus actividades, únicamente se debe fortalecer esta herramienta para lograr que los colaboradores lleguen a tener un mejor desempeño laboral en su área de trabajo.
2. Proveer al personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza”, capacitaciones y actualizaciones de forma constante sobre temas que los motiven llevar cursos de segunda especialización o maestrías y así se favorezca su desempeño laboral.
3. Se recomienda contratar gente preparada y capaz en cada área de trabajo para que se desenvuelva organizada y eficientemente en su labor diaria, utilizando todo su conocimiento y aprendizaje en sus actividades.

4. Se recomienda el enfoque de género en el personal administrativo para difundir una igualdad de oportunidades y reconocimientos por sus labores realizadas en busca de lograr una buena labor encomendada.
5. Se recomienda adoptarse todas las medidas apropiadas para lograr que los servicios de orientación, formación y colocación faciliten al personal administrativo de edad en el asesoramiento y ayuda que puedan necesitar para disfrutar plenamente de la igualdad de oportunidades y de trato en sus movimientos y labores en la organización pública o privada.
6. Se recomienda al Instituto de Educación Superior Tecnológico “Suiza” brindar apoyo en su desempeño o tipo de empleo del personal administrativo para mejorar su capacidad de colaboración y su empleo individual obteniendo trabajo de manera que ayude a su familia a satisfacer con sus necesidades.
7. Lograr el compromiso del personal administrativo en cuanto al tiempo de servicio ofrecido en sus labores o actividades cómo administrar los recursos de las instituciones, sensibilizándolos en mostrar una plena disponibilidad y atención personalizada, implementando con campañas para mejorar la calidad de servicio administrativo a los clientes.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Alles, M. (2006). *Dirección estratégica de Recursos Humanos*. En M. Alles, Dirección estratégica de Recursos Humanos. Ediciones Granica. Segunda Edición. Buenos Aires. Argentina.
- Apaza, G.; Paredes, C. (2016). La motivación y el proceso aprendizaje-enseñanza de niños de 4 años en la Institución Educativa Inicial N° 243 Virgen de las Mercedes en San Pablo de Tushmo, distrito de Yarinacocha. Tesis de Pregrado para optar el Título de Licenciado en Educación Inicial Bilingüe en la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía. Pucallpa - Perú.
- Berardi, A. (2015). Motivación laboral y Engagement. Seminario de graduación en la Facultad de Ciencias Económicas en la Universidad Fraternidad de Agrupaciones Santo Tomás de Aquino, ciudad de Mar de Plata, Argentina.
- Bohlander, G.; Snell, S.; Sherman, A. (2001). Administración de Recursos humanos. 12ª edición. México D. F., Thompson Editores.
- Brunner, G.; Cárdenas, M.; Cuzcano, R. (2012). Estrés y desempeño laboral en los profesionales de Enfermería del Hospital Regional de Pucallpa 2012. Tesis de Pregrado para optar el Título de Licenciado(a) en Enfermería en la Universidad Nacional de Ucayali. Pucallpa-Perú.
- Céspedes, R. (2011). Psicología de la Motivación, recuperado el recuperado de: <https://es.slideshare.net/raquelcespedeshigueros/psicologiade-la-motivacion>.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. Bogotá: Mc. Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. (3ª ed.). México: McGraw Hill.

- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos Humanos. México: Editorial atlas S.A., p. 243.
- Chiavenato, I. (2014). Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. 2da ed. Bogotá, Colombia. Mc Graw Hill.
- Cumapa, S. (2015). Motivación y la atención en niños y niñas de cinco años de la Institución Educativa N° 572 Caserío la Victoria, distrito de Campo Verde provincia Coronel Portillo-2014. Tesis de Pregrado para optar el Título Profesional de Licenciado en Educación Inicial Bilingüe de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, Yarinacocha-Perú.
- Dunnette, M.D. (Ed.). Handbook of industrial and organizational psychology: 20–31. Chicago: M. D Dunnette.
- Espada, J. (2006). Max Weber, consultado el 5 de junio de 2006, en: www.antroposmoderno.com/antro-articulo.php?id_articulo=795
- Fernández, A. (2007). Consultor para la dirección de recursos humanos. Madrid: Ciss.
- Fernández, M. (2005). Introducción a la gestión (management). Valencia, España: UPV.
- Franklin, E.; Krieger, M. (2011). Comportamiento organizacional. Enfoque para América Latina. Pearson Educación, México, ISBN: 978-607-32-0236-7.
- Gan, F.; Berbel, G. (2007). Manual de recursos humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales. Barcelona: UOC.
- García, M. (2000). La encuesta. En: García M, Ibáñez J, Alvira F. El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación. Madrid: Alianza Universidad Textos; p. 141-70.

- Gelabert, M. (2010). Gestión de personas. Esic Editorial. Primera edición. Madrid. España.
- Gómez, M.; Balkin, D.; Cardy, R. (2001). Dirección y Gestión de Recursos Humanos. 3ª edición. Madrid: Prentice Hall.
- Gonzáles, D. (2008). Psicología de la Motivación. La Habana: Ciencias Médicas.
- González, S. (2003). Comportamiento Organizacional. Un enfoque latinoamericano. Compañía Editorial Continental. Primera edición. México. México.
- González, A. (2006). Métodos de compensación basados en competencias. Barranquilla, Colombia: UNINORTE.
- González, M.; Olivares, S. (2003). Comportamiento organizacional. México: CECSA Editores.
- Hernández, A. (2009). La formación para la profesión docente: una visión desde la experiencia cubana. CEPES, Universidad de la Habana. México.
- Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Herzberg, F. (1959). Una vez más: ¿Cómo motiva usted a sus empleados? Disponible en: <http://www.portaldeluruguay.com/frederick-herzberg-harvard-business-review.pdf>
- Herzberg, F. (1968). Como motivar empleados. Nueva York: Business Review.
- Jiménez, N. (2014). Una reflexión sobre la adopción de las TIC y el comercio electrónico en México. Revista Electrónica de Divulgación de la Investigación, Vol. 04, pp. 1-14. Recuperado de: http://sabes.edu.mx/redi/4/pdf/SABES_4_3NADIAPDF_V1.pdf

- Kast, F.; Rosenzweig, J. (1988). Administración en las organizaciones: un enfoque de sistemas y contingencias. México: McGraw Hill.
- Kootz et al., (2002)
- Leyva, L.; Proenza, Y.; Leyva, J.; Cristo, R.; Romero, R. (2008). Reflexiones sobre la evaluación de la calidad del aprendizaje en la práctica pedagógica en la escuela primaria. Revista Iberoamericana de educación. Universidad Pedagógica José de la Luz y Caballero, Cuba.
- Luthans, F. (2008). Organizational Behavior. Editorial Mc Graw Hill. Primera edición. México. México.
- Madrigal, B. (2009). Habilidades Directivas. México D.F.: Mc Graw Hill/interamericana Editores S.A.
- Mamani, L. (2016). Motivación y desempeño laboral en la Institución Financiera MiBanco de la ciudad de Puno, del año 2016. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Marketing en la Universidad Andina. Puno-Perú.
- Maslow, A. (1967). La personalidad creadora. New York: Kairos.
- Matos, D. (2011). Sistematización de la experiencia de gerentes públicos de SERVIR.
- Matthew, K. (2008). El gerente de los sueños. México: Empresa activa.
- Mendoza, G. (2001). Contabilidad Agropecuaria Ponencia Presentada en las Jornadas Tributarias IDEPRO 2001. Tributación Agrícola. Documento en línea. Disponible en <http://www.agroinformática.com> Consulta: 2004, Septiembre 15.
- Mendoza, G. (2001). Contabilidad Agropecuaria Ponencia Presentada en las Jornadas Tributarias IDEPRO 2001. Tributación

Agrícola. Documento en línea. Disponible en <http://www.agroinformática.com>

Consulta: 2004, Septiembre 15.

Moreno, J. (2015). La motivación y el rendimiento laboral del personal de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones del Cantón Ambato, provincia de Tungurahua. Tesis para obtener el Título de Psicólogo Industrial en la Universidad Técnica de Ambato. Ambato-Ecuador.

Muñoz, A. (1990). "Satisfacción e insatisfacción en el trabajo". Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid, pág. 76.

Osterloh, M.; Frey, B. (2000). Motivation, knowledge transfer and organizational forms. *Organization Science*, 11(5), pp. 538-550.

Padilla, J.; González, A.; Pérez, C. (2000). Elaboración del cuestionario. En: Rojas AJ, Fernández JS, Pérez C, editores. Investigar mediante encuestas. Fundamentos teóricos y aspectos prácticos. Madrid: Editorial Síntesis; Pp. 115-40.

Pedraza, E.; Glenys, A.; Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales* v.16 n.3 Maracaibo sep. 2010.

Pérez, M.; Vásquez, M. (2016). Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de operaciones Agenda Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016. Tesis de Pregrado para obtener el título de Licenciado en Administración en la Universidad Privada del Norte. Cajamarca-Perú.

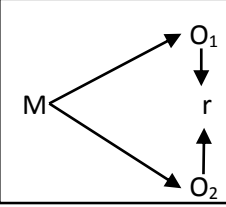
- Quintanar, G. (2015). Factores motivacionales que influyen en los trabajadores a nivel de piso en un Centro Comercial ubicado en Pachuca, Hidalgo. Tesis de Pregrado para optar el Título de Licenciado en Psicología en la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Pachuca.
- Quispe, E. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Pachuca, Andahuaylas, 2015. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas-Perú.
- Robbins, S.; Coulter, M. (2013). Administración. Un empresario Competitivo. México: Pearson Educación, México.
- Robbins, S.; Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional. (10a ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S.; Coulter, M. (1996). "Administración". Prentice Hall Hispanoamericana, México, p.181.
- Rodríguez, J. (2007). Administración moderna de administración (7ª ed.). México: CENGAGE Learning.
- Rojas, P.; Rojas, J. (2012). Clima Institucional y el desempeño docente en las instituciones educativas del nivel secundario de zona urbana del Consejo Educativo Municipal del distrito de Yarinacocha-Pucallpa, 2010-2011. Tesis para obtener el Grado de Magister en Educación con mención en Administración de la Educación en la Universidad César Vallejo, Pucallpa-Perú.
- Romero, M. (2010). Los modelos de integración en América Latina. En Leiva, Patricio (ed.).

- Salas, P. (2012). Los procesos formativos, la competencia profesional y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud de Cuba. ScieloEduc Med Super vol.26 No.2.
- Silva, F. (2009). Conocimiento organizacional: la gestión de los recursos y el capital humano, p. 8.
- Sulca, G. (2015). Impacto de la motivación en la gestión de una organización policial: El caso de división policial 1 Lima Cercado (Región policial Lima). Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Administración con mención en Gestión Empresarial en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú.
- Toro, F. (2002). Desempeño y productividad. Medellín: Cincel Ltda.
- Velasco, E.; Bautista, H.; Sánchez, F.; Cruz, R. (2006). La motivación como factor de influencia en el desempeño laboral del área docente del instituto tecnológico superior de Tantoyuca. Tantoyuca, Veracruz. México.
- Watson, J. (1913). Psychology as the behaviorist views it. Psychological Review, 20, 158-177.
- Zavala, O. (2014). Motivación y satisfacción laboral en el Centro de Servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas. Tesis para obtener el Grado de Maestro en Administración en el Instituto Politécnico Nacional de la ciudad de México. México.

ANEXO

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema General ¿Cómo influye la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo del instituto de educación superior tecnológico Suiza de Pucallpa – 2018? Problemas Específicos ¿Cómo influye el nivel académico en el desempeño laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Suiza de Pucallpa - 2018? ¿Cómo influye el área de trabajo en el desempeño laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Suiza de Pucallpa - 2018? ¿Cómo influye el género en el desempeño laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Suiza de Pucallpa - 2018? ¿Cómo influye la edad en el desempeño laboral del personal administrativo del Instituto de	Objetivo General Determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico "Suiza" de Pucallpa -2018. Objetivos Específicos Determinar la influencia del nivel académico en el desempeño laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico "Suiza" de Pucallpa -2018. Conocer la influencia del área de trabajo en el desempeño laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico "Suiza" de Pucallpa - 2018. Analizar la influencia del género en el desempeño laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico "Suiza" de Pucallpa - 2018. Determinar la influencia de edad en el desempeño laboral del	Hipótesis General Hi: Existe una relevante influencia de la motivación en el bajo desempeño laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico "Suiza" de Pucallpa - 2018. Ho: No existe una relevante influencia de la motivación en el bajo desempeño laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico "Suiza" de Pucallpa - 2018.	Variable Independiente Motivación	Género Nivel Académico Edad Tiempo de Servicio Tipo de Empleo Área de Trabajo	Igualdad de género. Funciones adecuadas. Ideas y representatividad. Formación académica. Ejercicio de la profesión. Proceso de formación. Capacidad y competencia. Categoría social. Calidad de vida. Experiencia adquirida. Motivación de superación. Calidad de servicio. Esfuerzo físico. Trabajo manual. Trabajo intelectual. Espacio de interacción. Actividad profesional. Ambiente físico	Tipo: Cuantitativo Nivel: Correlacional Diseño: No Experimental. Esquema:  Dónde: M = Muestra O1 = Motivación. O2 = Desempeño laboral. r = Relación entre variables Población y Muestra: La Población muestral estuvo conformada por 53 trabajadores o personal administrativo del

Educación Superior Tecnológico Suiza de Pucallpa - 2018? ¿Cómo influye el tipo de empleo en el desempeño laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Suiza de Pucallpa - 2018? ¿Cómo influye el tiempo de servicio en el desempeño laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Suiza de Pucallpa - 2018?	personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico "Suiza" de Pucallpa - 2018. Conocer la influencia del tipo de empleo en el desempeño laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico "Suiza" de Pucallpa - 2018. Determinar la influencia del tiempo de servicio en el desempeño laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico "Suiza" de Pucallpa -2018.		Variable Dependiente Desempeño Laboral	Nivel de Desempeño	Grado de desarrollo. Planes establecidos. Logro de objetivos. Capacidad de interacción.	Instituto de Educación Superior Tecnológico Suiza de Pucallpa – 2018 Técnica: La encuesta Instrumento: Cuestionario
---	--	--	--	---------------------------	--	--

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO 2

INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS



A. INSTRUMENTO DE DESEMPEÑO LABORAL PARA APLICAR AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

"Influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico "Suiza" de Pucallpa - 2018"



I. INSTRUCCIONES GENERALES:

Esta investigación tiene como propósito conocer su opinión sobre su grado de motivación y su nivel de desempeño. Su opinión es muy importante y valiosa, por lo que se solicita sea sincero(a) en sus respuestas. La información que provea será tratada de forma confidencial.

II. DATOS DEMOGRÁFICOS:

- 2.1. Género: ☐ Femenino ☐ Masculino
- 2.2. Edad: ☐ 20-30 años ☐ 31-40 años ☐ 41-50 años ☐ 51 o más
- 2.3. Nivel académico: ☐ Preparatoria o menos ☐ Licenciatura ☐ Posgrado
- 2.4. Tiempo de servicio: _____ Años _____ Meses
- 2.5. Tipo de empleo: ☐ Denominacional ☐ Contrato ☐ Honorarios ☐ Horas
- 2.6. Área de trabajo: ☐ Área educativa ☐ Área administrativa ☐ Área de apoyo

III. DESEMPEÑO LABORAL:

Al analizar cada declaración que se da a continuación, marque con una X el espacio que indica su autopercepción del grado de motivación, utilizando la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Indeciso	Algo de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	¿Qué tan de acuerdo está...?	1	2	3	4	5
1	Planeo mi trabajo antes de efectuarlo.					
2	Elaboro por escrito mi plan de trabajo a corto plazo.					
3	Tengo bien organizado mi lugar de trabajo.					
4	Mantengo la concentración en mi trabajo.					
5	Ejecuto mis tareas de acuerdo a lo planeado.					
6	Cumplo con mi plan de trabajo diario.					
7	Realizo mi trabajo con agrado.					
8	Termino las tareas en los tiempos preestablecidos.					
9	Respeto las indicaciones de mis superiores.					

Nº	¿Qué tan de acuerdo está...?	1	2	3	4	5
10	Puedo discutir asuntos de trabajo con mi jefe sin enojarme.					
11	Mantengo buenas relaciones laborales con mi jefe inmediato.					
12	Mantengo buenas relaciones laborales con mis compañeros.					
13	Soy respetuoso con la opinión de mis compañeros.					
14	Ayudo a mis compañeros cuando me necesitan.					
15	Trato al público con amabilidad.					
16	Respondo favorablemente a la crítica constructiva del público.					
17	Trato bien al público sin importar su clase social.					
18	Trato bien al público sin importar su región.					
19	Enfrento los problemas laborales con seguridad.					
20	Me responsabilizo con las malas decisiones que tomo.					
21	Al tomar decisiones, tomo en cuenta las políticas de la institución.					
22	Tomo decisiones que benefician a la institución.					
23	En situaciones de emergencia tomo decisiones correctas.					
24	Si una decisión fue mal tomada, identifico la causa.					
25	Uso responsablemente la libertad que tengo en mi sitio de trabajo.					
26	Comunico de manera clara mis ideas.					
27	La imagen que proyecto es profesional.					
28	Me comunico con el público en general con respeto.					
29	Comunico la información importante de manera oportuna.					
30	Mi comunicación verbal es clara.					
31	Mis expresiones no verbales son cordiales.					
32	Me aseguro que el público haya comprendido la información que les he dado.					
33	Escucho atentamente las quejas de los clientes.					
34	Asisto puntualmente al trabajo.					
35	Asisto al trabajo diariamente.					
36	Respeto las normas de conducta de la institución.					
37	Aplico los procedimientos establecidos por el departamento.					
38	Soy cuidadoso con mis herramientas de trabajo.					
39	Soy cuidadoso con las instalaciones de la institución.					
40	Sigo el código de valores de la institución.					
41	Cumplo las políticas de la institución.					
42	Soy productivo, aunque esté sometido a estrés.					
43	Puedo trabajar sin supervisión continua.					
44	Utilizo eficientemente el área de trabajo.					
45	Mi trabajo está al día.					
46	Realizo mi trabajo sin desperdiciar recursos materiales.					
47	Organizo eficazmente el tiempo en el trabajo.					
48	Permanezco en mi área de trabajo.					



B. INSTRUMENTO DE MOTIVACIÓN PARA APLICAR AL PERSONAL ADMINISTRATIVO



"Influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico "Suiza" de Pucallpa-2018"

Estimado(a) personal administrativo, el objetivo de este instrumento es determinar la influencia de la motivación en relación al desempeño laboral del personal administrativo de la institución. Lea las instrucciones y luego responda a cada enunciado.

Instrucciones: Al analizar cada declaración que se da a continuación, marque con una X el espacio que indica su autopercepción del grado de motivación, utilizando la siguiente escala:

Pésima	Mala	Regular	Buena	Excelente
1	2	3	4	5

Nº	¿Cómo está su motivación para...?	1	2	3	4	5
1	Cooperar con sus superiores para el éxito de la institución.					
2	Trabajar sin necesidad de superación.					
3	Trabajar para alcanzar las metas institucionales.					
4	Trabajar bajo presión en situaciones requeridas.					
5	Entregar informes de trabajo a tiempo.					
6	Involucrarse en otras actividades que soliciten de la institución.					
7	Participar en actividades sociales programáticas por la institución.					
8	Ser puntual en los horarios de trabajo establecidos.					
9	Ayudar a los compañeros de trabajo a cumplir la misión del instituto.					
10	Asistir a las reuniones programadas por la administración.					
11	Tratar con sus superiores.					
12	Relacionarse con los miembros de la institución.					
13	Dar su opinión en las juntas a las que asiste.					
14	Realizar las tareas rutinarias del trabajo.					
15	Cumplir con los reglamentos institucionales.					
16	Participar en actividades espirituales programadas por la institución.					
17	Participar en programas de servicio a la comunidad.					
18	Esperar una oportunidad de superación profesional.					
19	Dar lo mejor de usted es sus responsabilidades diarias.					

¡Muchas gracias por su colaboración!

ANEXO 3

SOLICITUD PARA AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

“AÑO DE DIALOGO Y DE LA RECONCILIACION NACIONAL”

Pucallpa, 07 de junio del 2018

Dr. Jorge Antonio Córdova Correa
Director General del IESTP Suiza
Ciudad

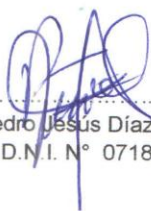


Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente deseándole éxitos en las gestiones que desarrolla como director de esta casa superior de estudios.

La presente es para solicitar su autorización para realizar una encuesta al personal administrativo y docente de la institución que usted dirige por motivos de que venimos realizando el desarrollo de la tesis denominado "INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO "SUIZA" para obtener el grado de licenciatura en administración, como alumnos egresados de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - Escuela de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, para lo cual, requerimos la relación de nombres y cargos del personal administrativo y docente, ello tomará un breve tiempo responder a las preguntas de la encuesta que se adjunta para su conocimiento.

A la espera de ser aceptada la presente carta nos suscribimos de usted no sin antes dar el agradecimiento por su gentileza y muestras de nuestra estima personal.

Atentamente,


Pedro Jesús Díaz Picón
D.N.I. N° 07186781


Darwin Ernesto Weil Huamán
D.N.I. N° 47336175


Karla Viviana Palomino Eguren
D.N.I. N° 61006502

ANEXO 4
DOCUMENTO DE AUTORIZACIÓN POR EL DIRECTOR DEL I.E.S.T.P.
“SUIZA” DE PUCALLPA



DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE UCAYALI
INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO
“SUIZA” – PUCALLPA
REVALIDADO R.D. N° 0778-2006-ED, DEL 25-10-06
C.F.B. K.m. 5.800-TELEF: (061) 571665-APARTADO 311-PUCALLPA
www.istpsuiza.edu.pe



“AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”

AUTORIZACIÓN

EL DIRECTOR DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO “SUIZA” DE PUCALLPA.

AUTORIZA:

A LOS SEÑORES: **PEDRO JESUS DIAZ PICON** IDENTIFICADO CON D.N.I. N° 07186781, **DARWIN ERNESTO WEILL HUAMAN**, IDENTIFICADO CON D.N.I. N° 47336175 Y **KARLA VIVIANA PALOMINO EGUREN**, IDENTIFICADA CON D.N.I. N° 61006502, ALUMNOS EGRESADOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, EL INGRESO PARA REALIZAR ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA INSTITUCIÓN, QUIENES VIENEN DESARROLLANDO SUS TESIS DENOMINADO: “INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO “SUIZA” PARA OBTENER EL GRADO DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN.

POR LO QUE SE SUGIERE AL PERSONAL DE VIGILANCIA BRINDAR LAS FACILIDADES A LOS SOLICITANTES.

PUCALLPA, JUNIO 07 DEL 2018.



Jorge Antonio Córdova Correa
Director General I.E.S.T.P.
“SUIZA”

ANEXO 5

RELACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL I.E.ST. "SUIZA" DE PUCALLPA

	GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO "SUIZA" – PUCALLPA REVALIDADO R.D. N° 0778-2006-ED, DEL 25-10-06 C.F.B. K.m. 5.800-TELEF: (061) 571665-PUCALLPA www.istpsuiza.edu.pe	
RELACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO		
Pucallpa 07 de Junio del 2018		
Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO
1	Vásquez Da Souza, Saín	Apoyo Administrativo
2	Chino Navarro, Arnulfo	Apoyo Administrativo - Área De Producción
3	Paredes Labajos, Claudia Lucero	Apoyo Administrativo - Área De Producción
4	Rengifo Tang, Magda Angelica	Apoyo Administrativo en el Área de Acreditación
5	Pérez Farro, Daniel Roberto	Apoyo Administrativo en Secretaria Académica
6	Murayari Lomas, Luz Nieves	Apoyo Administrativo en Secretaria de Dirección
7	Vega Marcos, Domitila	Asistente de Tesorería
8	Meléndez Flores, Grover	Asistente del Área de Contab. Y PPTO
9	Aguirre Guerra, Juan	Asistente del Área de Producción
10	Armas Garcia, Asuncion	Asistente del Área de Producción
11	Armas Garcia, Edgardo	Auxiliar de Laboratorio
12	Arriaga Campubri, Juan Edilberto	Bibliotecario
13	Flores Vasquez, Manolo Enrique	Bibliotecario
14	Valerio Jara, Cesar	Chofer Institucional / Turno Mañana
15	Álvarez Apolinario, Eden Roberto	Chofer Institucional / Turno Tarde
16	Vela Lozano, Erika	Encargada de la Oficina de Almacén
17	Pashanaste Pizango, Gina Katherine	Guarda Bosque Km 18 Del IESTP "Suiza"
18	Tejada Rodríguez, Zelita	Jefe (e) del Área de Contab. PPTO
19	Reategui Villacorta, Jaime	Jefe (e) del Área de Patrimonio
20	Castro Lopez, Wilber	Jefe (e) del Área de Personal
21	Chanamote Pangoza, Benjamin	Jefe (e) del Área de Servicios Generales
22	Rojas Vilchez, Auria Bernice	Jefe (e) del Área de Tesorería
23	Cardenas Perez, Laura	Jefe (e) de la Unidad Administrativa
24	Gómez Sinarahua, Anita	Secretaria de A. Acad. Admon de Recurso forestales
25	Ríos Vela, LLOY	Secretaria de A. Acad. Admon. de Operaciones Turísticas
26	Vera Gonzales, Scarleth Alexandra	Secretaria de A. Acad. Admon. Empresas
27	Jalca Alva, Marianela Aravela	Secretaria de A. Acad. Construc. Civ.
28	Prado Salvador, Isabel	Secretaria de A. Acad. Contabilidad
29	Tuanama Seberiano, Lisnairi	Secretaria de A. Acad. Desarrollo de Sist. Infor.
30	Tuesta Zuta, Erika	Secretaria de A. Acad. Electricidad Industrial
31	Acosta Tenazoa, Wendy Fiorela	Secretaria de A. Acad. Enfermería Técnica
32	López Ojeda, Leydy Beberly	Secretaria de A. Acad. Mecatronica Automotriz
33	Ríos Montes, Laura Milena	Secretaria de A. Acad. Producción agropecuaria
34	Urquía Gómez, Rosemary	Secretaria de A. Acad. Secretariado Ejecutivo
35	Díaz Jimmez, Palmira	Secretaria de Dirección
36	Sánchez Orizano, Mardelith July	Secretaria de Secretaría Académica
37	Soplin Carbajal, Lucita	Secretaria de Secretaría Académica



GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO "SUIZA" – PUCALLPA
REVALIDADO R.D. N° 0778-2006-ED, DEL 25-10-06
C.F.B. K.m. 5.800-TELEF: (061) 571665-PUCALLPA
www.istpsuiza.edu.pe



38	Charles Sangama, Mirian Elisa	Secretaria de Unidad Académica
39	Chávez Panaifo, Katherin Vannesa	Secretaria de Unidad Administrativa
40	Canchaya Vasquez, Jesus	Servicios Generales - Limpieza
41	Gonzales Arana, Hernani	Servicios Generales - Limpieza
42	Huancho Bardales, Jaime	Servicios Generales - Limpieza
43	López Chávez, Wilder	Servicios Generales - Limpieza
44	Pérez Ipushima, Wilson	Servicios Generales - Limpieza
45	Pinto Plaza, Clener	Servicios Generales - Limpieza
46	Rimachi Sinti, Karina	Servicios Generales - Limpieza
47	Rodríguez Luna, Segundo Luis	Servicios Generales - Limpieza
48	Romero Huansi, Milton	Servicios Generales - Limpieza
49	Soto Olortegui, Karina Socorro	Servicios Generales - Limpieza
50	Arévalo Ramirez, Jaime	Servicios Generales - Vigilancia
51	Cauper Zumaeta, Julio	Servicios Generales - Vigilancia
52	Ramos Ihuaquai, Moises	Servicios Generales - Vigilancia
53	Vargas Fasabi, Víctor Raúl	Servicios Generales - Vigilancia


Jorge Antonio Córdova Correa
Director General I.E.S.T.P.
"SUIZA"

ANEXO 6

INSTRUMENTO APLICADO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL I.E.S.T. "SUIZA"



INSTRUMENTO DE DESEMPEÑO LABORAL PARA APLICAR AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

"Influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Suiza" de Pucallpa-2017"



I. INSTRUCCIONES GENERALES:

Esta investigación tiene como propósito conocer su opinión sobre su grado de motivación y su nivel de desempeño. Su opinión es muy importante y valiosa, por lo que se solicita sea sincero(a) en sus respuestas. La información que provea será tratada de forma confidencial.

II. DATOS DEMOGRÁFICOS:

- 2.1. Género: ☒ Femenino ☐ Masculino
- 2.2. Edad: ☐ 20-30 años ☒ 31-40 años ☐ 41-50 años ☐ 51 o más
- 2.3. Nivel académico: ☐ Preparatoria o menos ☒ Licenciatura ☐ Posgrado
- 2.4. Tiempo de servicio: 6 Años 02 Meses
- 2.5. Tipo de empleo: ☒ Denominacional ☐ Contrato ☐ Honorarios ☐ Horas
- 2.6. Área de trabajo: ☐ Área educativa ☒ Área administrativa ☐ Área de apoyo

III. DESEMPEÑO LABORAL:

Al analizar cada declaración que se da a continuación, marque con una X el espacio que indica su autopercepción del grado de motivación, utilizando la siguiente escala:

Tótalmente en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Indeciso	Algo de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	¿Qué tan de acuerdo está...?	1	2	3	4	5
1	Planeo mi trabajo antes de efectuarlo.					☒
2	Elaboro por escrito mi plan de trabajo a corto plazo.					☒
3	Tengo bien organizado mi lugar de trabajo.				☒	
4	Mantengo la concentración en mi trabajo.					☒
5	Ejecuto mis tareas de acuerdo a lo planeado.		☒			
6	Cumplo con mi plan de trabajo diario.				☒	
7	Realizo mi trabajo con agrado.					☒
8	Termino las tareas en los tiempos preestablecidos.				☒	
9	Respeto las indicaciones de mis superiores.				☒	
10	Puedo discutir asuntos de trabajo con mi jefe sin enojarme.			☒		
11	Mantengo buenas relaciones laborales con mi jefe inmediato.				☒	

Nº	¿Qué tan de acuerdo está...?	1	2	3	4	5
12	Mantengo buenas relaciones laborales con mis compañeros.					X
13	Soy respetuoso con la opinión de mis compañeros.				X	
14	Ayudo a mis compañeros cuando me necesitan.					X
15	Trato al público con amabilidad.				X	
16	Respondo favorablemente a la crítica constructiva del público.				X	
17	Trato bien al público sin importar su clase social.					X
18	Trato bien al público sin importar su región.			X		
19	Enfrento los problemas laborales con seguridad.		X			
20	Me responsabilizo con las malas decisiones que tomo.					X
21	Al tomar decisiones, tomo en cuenta las políticas de la institución.			X		
22	Tomo decisiones que benefician a la institución.			X		
23	En situaciones de emergencia tomo decisiones correctas.				X	
24	Si una decisión fue mal tomada, identifico la causa.					X
25	Uso responsablemente la libertad que tengo en mi sitio de trabajo.					X
26	Comunico de manera clara mis ideas.				X	
27	La imagen que proyecto es profesional.					X
28	Me comunico con el público en general con respeto.				X	
29	Comunico la información importante de manera oportuna.				X	
30	Mi comunicación verbal es clara.				X	
31	Mis expresiones no verbales son cordiales.					X
32	Me aseguro que el público haya comprendido la información que les he dado.			X		
33	Escucho atentamente las quejas de los clientes.			X		
34	Asisto puntualmente al trabajo.					X
35	Asisto al trabajo diariamente.				X	
36	Respeto las normas de conducta de la institución.					
37	Aplico los procedimientos establecidos por el departamento.					X
38	Soy cuidadoso con mis herramientas de trabajo.				X	
39	Soy cuidadoso con las instalaciones de la institución.				X	
40	Sigo el código de valores de la institución.				X	
41	Cumplo las políticas de la institución.			X		
42	Soy productivo, aunque esté sometido a estrés.					X
43	Puedo trabajar sin supervisión continua.				X	
44	Utilizo eficientemente el área de trabajo.				X	
45	Mi trabajo está al día.			X		
46	Realizo mi trabajo sin desperdiciar recursos materiales.				X	
47	Organizo eficazmente el tiempo en el trabajo.					
48	Permanezco en mi área de trabajo.			X		



INSTRUMENTO DE MOTIVACIÓN PARA APLICAR AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

"Influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal
administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público
"Suiza" de Pucallpa-2017"

Estimado(a) personal administrativo, el objetivo de este instrumento es determinar la influencia de la motivación en relación al desempeño laboral del personal administrativo de la institución. Lea las instrucciones y luego responda a cada enunciado.

Instrucciones: Al analizar cada declaración que se da a continuación, marque con una X el espacio que indica su autopercepción del grado de motivación, utilizando la siguiente escala:

Pésima	Mala	Regular	Buena	Excelente
1	2	3	4	5

Nº	¿Cómo está su motivación para...?	1	2	3	4	5
1	Cooperar con sus superiores para el éxito de la institución.				X	
2	Trabajar sin necesidad de superación.	X				
3	Trabajar para alcanzar las metas institucionales.				X	
4	Trabajar bajo presión en situaciones requeridas.			X		
5	Entregar informes de trabajo a tiempo.					X
6	Involucrarse en otras actividades que soliciten de la institución.			X		
7	Participar en actividades sociales programáticas por la institución.				X	
8	Ser puntual en los horarios de trabajo establecidos.					X
9	Ayudar a los compañeros de trabajo a cumplir la misión del instituto.					X
10	Asistir a las reuniones programadas por la administración.				X	
11	Tratar con sus superiores.				X	
12	Relacionarse con los miembros de la institución.				X	
13	Dar su opinión en las juntas a las que asiste.				X	
14	Realizar las tareas rutinarias del trabajo.			X		
15	Cumplir con los reglamentos institucionales.			X		
16	Participar en actividades espirituales programadas por la institución.	X				
17	Participar en programas de servicio a la comunidad.			X		
18	Esperar una oportunidad de superación profesional.				X	
19	Dar lo mejor de usted es sus responsabilidades diarias.					X

¡Muchas gracias por su colaboración!

ANEXO 7
PANEL FOTOGRÁFICO DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO AL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN
SUPERIOR TECNOLÓGICO “SUIZA” DE PUCALLPA

