



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS,
EMPRESARIALES Y PEDAGÓGICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
MARKETING ESTRATÉGICO**

TESIS:

**“MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD DE
GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL MARISCAL NIETO,
MOQUEGUA-2018”**

PRESENTADO POR:

BACH. KARINA VICTORIA MANCHEGO CHOQUEHUANCA

ASESOR:

Dr. JOSE LUIS MORALES ROCHA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MARKETING
ESTRATÉGICO**

MOQUEGUA- PERÚ

2019

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|---|------|
| PÁGINA DEL JURADO | ii |
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| ÍNDICE DE CONTENIDO..... | v |
| ÍNDICE DE TABLAS | viii |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | ix |
| RESUMEN..... | x |
| ABSTRACT | xi |
| INTRODUCCIÓN | xii |
| CAPITULO I..... | 14 |
| EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... | 14 |
| 1.1. Descripción de la realidad problemática | 14 |
| 1.2. Definición del problema | 17 |
| 1.2.1. Problema general | 17 |
| 1.2.2. Problemas específicos..... | 17 |
| 1.3. Objetivos de la investigación | 17 |
| 1.3.1. Objetivo general..... | 17 |
| 1.3.2. Objetivos específicos | 17 |
| 1.4. Justificación e importancia de la investigación..... | 17 |
| 1.4.1. Justificación | 17 |
| 1.4.2. Importancia | 19 |
| 1.5. Variables..... | 19 |
| 1.6. Operacionalización de variables..... | 20 |
| 1.6.1. Motivación | 20 |

| | |
|---|----|
| 1.6.2. Desempeño laboral | 21 |
| 1.7. Hipótesis de la investigación | 22 |
| 1.7.1. Hipótesis general..... | 22 |
| 1.7.2. Hipótesis específicas..... | 22 |
| CAPITULO II | 23 |
| MARCO TEÓRICO..... | 23 |
| 2.1. Antecedentes de la investigación..... | 23 |
| 2.1.1. Antecedentes a nivel internacional | 23 |
| 2.1.2. Antecedentes a nivel nacional..... | 25 |
| 2.1.3. Antecedentes a nivel regional | 29 |
| 2.2. Bases teóricas | 30 |
| 2.2.1. Variable motivación..... | 30 |
| 2.2.2. Variable desempeño laboral..... | 42 |
| 2.3. Marco conceptual | 50 |
| CAPITULO III..... | 54 |
| MÉTODO..... | 54 |
| 3.1. Tipo de investigación | 54 |
| 3.2. Diseño de investigación..... | 54 |
| 3.3. Población y muestra | 54 |
| 3.3.1. Población | 54 |
| 3.3.2. Muestra | 55 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 55 |
| 3.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 55 |
| 3.4.2. Descripción de instrumentos..... | 56 |
| 3.4.3. Confiabilidad y validez de los instrumentos..... | 57 |
| 3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos..... | 58 |

| | |
|--|----|
| CAPITULO IV | 59 |
| PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS..... | 59 |
| 4.1. Presentación de resultados..... | 59 |
| 4.1.1. Descripción de los resultados | 59 |
| 4.1.2. Resultados..... | 60 |
| 4.2. Contrastación de hipótesis..... | 69 |
| 4.2.1. Prueba de normalidad | 69 |
| 4.2.2. Contrastación de hipótesis general | 69 |
| 4.2.3. Contrastación de hipótesis específicas..... | 70 |
| 4.3. Discusión de resultados | 73 |
| CAPITULO V | 76 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 76 |
| 5.1. Conclusiones | 76 |
| 5.2. Recomendaciones | 78 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 80 |
| ANEXOS | 84 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Operacionalizacion de la variable motivación | 20 |
| Tabla 2 Operacionalizacion de la variable desempeño laboral | 21 |
| Tabla 3 Baremos para el análisis de la variable motivación | 56 |
| Tabla 4 Baremos para el análisis de la variable desempeño laboral | 57 |
| Tabla 5 Estadística de fiabilidad para la variable motivación..... | 57 |
| Tabla 6 Estadística de fiabilidad para la variable desempeño laboral..... | 58 |
| Tabla 7 Resultados de la variable motivación..... | 60 |
| Tabla 8 Resultados de la dimensión 1: factores extrínsecos o de higiene..... | 61 |
| Tabla 9 Resultados de la dimensión 2: factores intrínsecos o motivacionales | 63 |
| Tabla 10 Resultados de la variable desempeño laboral..... | 64 |
| Tabla 11 Resultados de la dimensión 1: Desempeño en la función | 66 |
| Tabla 12 Resultados de la dimensión 2: Características individuales..... | 67 |
| Tabla 13 Pruebas de normalidad | 69 |
| Tabla 14 Correlacion entre las variables motivacion y desempeño laboral..... | 70 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 La jerarquía de las necesidades, según Maslow. | 34 |
| Figura 2 Equidad en el intercambio social..... | 37 |
| Figura 3 Los tres factores de la motivación para producir..... | 38 |
| Figura 4 Etapas del ciclo motivacional que resultan en la satisfacción de una necesidad..... | 40 |
| Figura 5 Ciclo motivacional que termina en frustración o compensación..... | 41 |
| Figura 6 Método de las frases descriptivas. | 47 |
| Figura 7 Evaluación de 360° | 48 |
| Figura 8 Resultados de la variable motivación | 60 |
| Figura 9 Resultados de la dimensión 1: factores extrínsecos o de higiene | 62 |
| Figura 10 Resultados de la dimensión 2: factores intrínsecos o motivacionales . | 63 |
| Figura 11 Resultados de la variable desempeño laboral | 65 |
| Figura 12 Resultados de la dimensión 1: Desempeño en la función | 66 |
| Figura 13 Resultados de la dimensión 2: Características individuales | 68 |

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación, se planteó como objetivo principal determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, Moquegua-2018. El estudio fue de tipo descriptivo – correlacional, de diseño no experimental de tipo transaccional o transversal, para lo cual se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, el cual ha sido elaborado y validado con 30 ítems para la variable motivación con una fiabilidad de Alfa de Cronbach (0,932) y 30 ítems para la variable desempeño laboral con una fiabilidad de Alfa de Cronbach (0,950), los cuestionarios fueron aplicados a una muestra de 58 trabajadores. De acuerdo a los resultados obtenidos si existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto”, Moquegua -2018, ya que p-valor (Sig. bilateral) = 0.000 menor a 0.05 de significancia, y el coeficiente correlación de Rho de Pearson ($r = 0.658$) el que indica que existe una correlación fuerte y directa entre las variables motivación y desempeño laboral.

Palabras claves: motivación, desempeño laboral.

ABSTRACT

In the present research work, the main objective was to determine the relationship between motivation and work performance in the administrative staff of the Local Educational Management Unit Mariscal Nieto, Moquegua-2018. The study was descriptive - correlational, non-experimental design of transactional or transversal type, for which the survey technique was used and the instrument was the questionnaire, which has been prepared and validated with 30 items for the motivation variable With a reliability of Alfa de Cronbach (0.932) and 30 items for the variable work performance with a reliability of Alfa de Cronbach (0.950), the questionnaires were applied to a sample of 58 workers. According to the results obtained if there is a significant relationship between motivation and work performance in the administrative staff of the Local Educational Management Unit "Mariscal Nieto", Moquegua -2018, since p-value (Sig. Bilateral) = 0.000 lower at 0.05 of significance, and Pearson's Rho correlation coefficient ($r = 0.658$), which indicates that there is a strong and direct correlation between the motivation and work performance variables.

Keywords: motivation, work performance.

INTRODUCCIÓN

La motivación y el desempeño laboral son dos temas de interés en varios estudios, debido a que en toda actividad que realiza una persona es necesario tener presente alguna motivación, esto para el logro de diversos objetivos, los trabajadores al momento de realizar sus labores tienen interacciones por medio, como su labor misma, el clima del centro de trabajo, las necesidades remunerativas, la seguridad, la relación con los compañeros, el crecimiento, esto se da por un lado, y por el otro lado que consiste en el desempeño de la persona, el buen desarrollo de sus actividades, la capacidad de realización de su labor, el compromiso, el conocimiento respecto a lo que se desempeña.

Cuando la pieza fundamental de una entidad es el personal se tiene que tener en cuenta que el mejor desenvolvimiento y el crecimiento del mismo tienen que ver mucho con la motivación ya que da resultado a un buen o mal desempeño laboral, si no encontramos motivación en una entidad se ve que el personal no se desempeña de la mejor manera cabe decir que hace su labor sin compromiso o lo hace por hacer.

Por otro lado, para que una organización o entidad logre sus compromisos u objetivos, esta debe proponerse ser un excelente lugar para trabajar de modo que el personal se sienta a gusto y pueda desenvolverse de manera comprometida hacia la entidad logrando esfuerzos ya sea individuales o grupales para el logro de objetivos de la entidad.

En la presente investigación se estudió la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, Moquegua-2018, la cual se desarrolla en cinco capítulos:

En el primer capítulo, titulado el problema de la investigación, se presenta la descripción de la realidad problemática, la definición de los problemas generales y específicos, la formulación de los objetivos generales y específicos, asimismo se

agrega la operacionalización de las variables, la justificación e importancia de la investigación, y también la hipótesis general y específica.

En el segundo capítulo, titulado marco teórico, se cita algunos antecedentes como internacionales, nacionales y regionales relacionados a la presente investigación, asimismo contiene las bases teóricas de cada variable y el marco conceptual donde se describe los conceptos de las variables con sus dimensiones.

En el tercer capítulo, titulado método, se desarrolló el tipo de investigación, el diseño de investigación, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la confiabilidad y validez de los instrumentos, así como las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

En el cuarto capítulo, titulado presentación y análisis de los resultados, se da a conocer los resultados obtenidos por cada variable, la prueba de normalidad y la contrastación de las hipótesis generales y específicas, como también se desarrolla la discusión de los resultados los cuales son comparados con los antecedentes citados en la presente investigación.

En el quinto capítulo, titulado conclusiones y recomendaciones, se llega a desarrollar las conclusiones de acuerdo a los resultados obtenidos y también se propone las recomendaciones.

Por último se consignan las referencias bibliográficas utilizadas las cuales ayudaron al desarrollo de toda la investigación, también se presentan los anexos al final de la presente investigación.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

Hoy en día el desempeño laboral de los trabajadores viene siendo un tema fundamental para las empresas privadas o para las instituciones públicas, el cual debe estar dirigido a cumplir las funciones asignadas a cada trabajador y al logro de objetivos de una institución, para lograr un buen desempeño se tiene que tener en cuenta la estrategia o forma que utiliza la institución para que el personal llegue a cumplir en su totalidad y eficientemente sus funciones.

Para (Chiavenato, 2007, pág. 242) “vivimos en un mundo en el cual siempre estamos evaluando el desempeño de las cosas, de los objetos y de las personas que nos rodean”. Cada día las instituciones están más orientadas a cumplir los objetivos o metas para ello es necesario el recurso humano, pero no solo basta con esto, debido a que el desempeño en una tarea o función tiene resultados, que pueden llegar a ser positivos o negativos, debido a ello resulta que para el desempeño influyen muchos factores ya sean de la misma empresa o personales.

De acuerdo a (Mazariegos, 2016) si vemos unos años atrás, donde la empresa ha pasado por un desarrollo con el avance de los años, nos fijamos que los métodos de evaluación también se han ido desarrollado con el tiempo. Cuando se desarrolló la Revolución Industrial, los dueños de las empresas de ese tiempo evaluaban la producción de las maquinas, si estas producían la cantidad necesaria al día, pero en esos tiempos no vieron la manera de evaluar la productividad de los trabajadores, y es de esa manera que en la actualidad los trabajadores se han convertido en pieza clave para las instituciones, tomando en cuenta la importancia que representan.

Según (Chiavenato, 2009) el desempeño del personal en las instituciones depende de algunas eventualidades que se presentan. Estas situaciones varían de una persona a otra y de un escenario a otro, esto ocurre debido a varias causas que intervienen en el desempeño. Las personas realizan un esfuerzo individual al momento de realizar sus funciones y a cambio esperan recibir alguna recompensa, este esfuerzo puede verse afectado por las condiciones que se presentan, así mismo las personas evalúan el beneficio que les traerá realizar una determinada tarea y si esta vale la pena realizarla.

También (Chiavenato, 2009) menciona que todo trabajador debe tener conocimiento de cómo ha realizado su trabajo y de qué manera se ha desempeñado en sus funciones, si este lo realizó mal, el trabajador al darse cuenta debe hacer las correcciones necesarias para que conozca en que está fallando.

El desempeño laboral de los trabajadores para que sea mejor, es necesario tener presente factores que influyan en el mismo, uno de los factores sería la motivación que recibe el trabajador en su práctica laboral. En consecuencia para (Maldonado & Quevedo, 2007) muchas personas han investigado sobre la necesidad de establecer sistemas necesarios para la motivación de los trabajadores en una institución, todo ello para mejorar el rendimiento laboral y la productividad, concretando estas mejoras se obtendrá una retribución, como los incentivos y las compensaciones, con el objetivo de que cada trabajador tenga mejores condiciones y una buena calidad de vida, y con esto llegar a un mejor desempeño laboral.

Así mismo (Maldonado & Quevedo, 2007) mencionan que la motivación viene hacer una fuente precisa de la mayor eficacia en el ámbito laboral, por lo que llega a constituirse como un elemento significativo en el desempeño laboral, en consecuencia llega hacer un problema, algunas instituciones se esfuerzan por investigar sobre las posibles soluciones reconociendo que es una cuestión importante y fundamental para el buen desempeño de los trabajadores, con la motivación se tiene una influencia recíproca del trabajador, debido a que si esta persona cuenta con todo lo necesario para desarrollar su labor, como es un buen ambiente, reconocimiento por logros, compensaciones por horas extras, entre otras

formas de motivación, esta persona hará de la mejor manera su labor aportando al logro de los objetivos.

La motivación y el desempeño laboral son variables que se presentan como determinantes para el logro de objetivos y metas, ya sean de cada organización o personales. Ambas variables deben ajustarse para lograr propósitos, es decir no es suficiente que una persona tenga conocimientos y habilidades, sino que también se debe tener o sentir una motivación, la misma que hace posible encaminar el esfuerzo, la voluntad, las ganas y la conducta del trabajador, y también para que personal de la institución se sienta mejor respecto al trabajo que realiza y provocando a que trabaje más de lo normal.

Según (Quispe, 2009, pág. 9) La Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto “es responsable de proporcionar el soporte técnico pedagógico, institucional y administrativo a las Instituciones Educativas de su jurisdicción, para asegurar un servicio educativo de calidad con equidad”. Además según informe del (Ministerio de Educación, 2017) indica que “Para ello, está entre sus funciones el gestionar recursos financieros, de personal, infraestructura, desarrollo de tecnologías educativas y todo aquello que sirva de soporte a la mejora permanente del servicio educativo”.

Con respecto a lo mencionado anteriormente las Unidades de Gestión Educativa Local están comprometidas a garantizar un servicio educativo continuo en todos los niveles y modalidades educativos, para ello la alta dirección de cada institución debe tener en cuenta el desempeño de sus trabajadores, con el único fin de lograr los compromisos asignados por el ministerio de educación.

La investigación a realizar estará orientada en determinar la relación que existe entre las variables motivación y desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto” en el año 2018.

1.2. Definición del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto”, Moquegua-2018?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Qué relación existe entre los factores extrínsecos o de higiene y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto”, Moquegua -2018?
2. ¿Qué relación existe entre los factores intrínsecos o motivacionales y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto”, Moquegua -2018?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, Moquegua-2018.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar la relación que existe entre los factores extrínsecos o de higiene y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto”, Moquegua -2018.
2. Determinar la relación que existe entre los factores intrínsecos o motivacionales y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto”, Moquegua -2018.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

1.4.1. Justificación

Teórico:

Esta investigación se realizó con la intención de comprobar la bibliografía revisada con respecto a la variable motivación y desempeño laboral, de acuerdo a la apreciación que tiene el personal administrativo de la Unidad

de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto de Moquegua correspondiente al año 2018, así mismo con los resultados de la investigación se contribuirá a demostrar la relación existente entre las variables antes mencionadas.

Practico:

El presente trabajo de investigación se realizó con la intención de proporcionar información y contribuir con la mejora de la motivación y desempeño laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto de Moquegua, después de conocer e identificar la situación actual la presente investigación servirá como diagnóstico para la actual y futuras direcciones, en cuanto al aspecto económico no se tendrá ningún impacto debido a que los trabajadores pertenecen a regímenes laborales los cuales fijan su remuneración, pero en cambio con la implementación de las recomendaciones si se podrá mejorar el desarrollo de actividades por parte de los trabajadores ya que están relacionadas al soporte administrativo, pedagógico e institucional de las instituciones educativas, como consecuencia el buen desempeño del personal permitiría tener a profesores y personal administrativo en puestos requeridos o que demanden necesidad, todo ello aportaría al buen desarrollo del servicio educativo, en el aspecto tecnológico, esta investigación podrá recomendar la utilización de equipos nuevos y de alta tecnología, así como sistemas nuevos para llevar a cabo las tareas asignadas, lo cual permitirá un mejor desempeño por parte de los trabajadores.

Metodológico:

En la presente investigación se ha llegado a utilizar las técnicas e instrumentos que cuentan con validez y confiabilidad, así mismo se utilizó los cuestionarios, los mismos que han sido elaborados para las dos variables de la presente investigación, los cuales se realizaron en función del objetivo general y específicos, además en un futuro este instrumento podrá ser utilizado para nuevos trabajos de investigación.

1.4.2. Importancia

Una de las variables en estudio, el cual es el desempeño laboral, es importante que cada institución llegue a conocerlo, debido a que este se verá reflejado si se están cumpliendo los objetivos institucionales o si se está llevando a cabo un buena labor por parte de cada trabajador, este desempeño debe ir de la mano con un factor importante que es la motivación, ya que cada trabajador debe sentirse de la mejor manera a la hora de desarrollar sus actividades asignadas, por lo que este debe tener los instrumentos necesarios para llevar a cabo su labor, asimismo se tiene que tener en cuenta que la dirección y el área de recursos humanos de cada institución debe contar con factores que motiven a sus trabajadores.

Además el presente trabajo de investigación podrá ser utilizado como antecedente o referencia para las posibles investigaciones que se presenten en el futuro.

1.5. Variables

Variable 1: Motivación

Según (Robbins & Judge, 2009, pág. 178) cita a Frederick Herzberg (1959) quien plantea que “la motivación depende de la relación de un individuo con el trabajo y que la actitud de alguien hacia su trabajo podría determinar el éxito o el fracaso”.

Variable 2: Desempeño Laboral

Según (Chiavenato, 2007, pág. 243) define la variable desempeño laboral indicando que “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”.

1.6. Operacionalización de variables

1.6.1. Motivación

Tabla 1

Operacionalización de la variable motivación

| VARIABLE | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA |
|------------------------|--|--|---------------------------------------|--|---|
| Variable 1: Motivación | “La motivación depende de la relación de un individuo con su trabajo y la actitud de los empleados hacia su trabajo puede muy bien determinar el éxito o el fracaso”. (Herzberg, Mausner, & Bloch, La motivación hacia el trabajo, 1959) | Determinamos la variable motivación, a partir de la percepción del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto” acerca de las dimensiones de factores extrínsecos e intrínsecos, mediante un cuestionario. | Factores extrínsecos o de higiene | -Condiciones de trabajo -Remuneración -Relación con los compañeros -Seguridad | El modelo de escala que se elegirá es de tipo ordinal. (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo |
| | | | Factores intrínsecos o motivacionales | -Reconocimiento -Responsabilidad -Logro -Crecimiento | |

Fuente: Elaboración propia

1.6.2. Desempeño laboral

Tabla 2

Operacionalización de la variable desempeño laboral

| VARIABLE | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA |
|-------------------------------|--|---|------------------------------|--|---|
| Variable 2: Desempeño Laboral | “Es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro”. (Chiavenato, 2007) | Determinamos la variable desempeño laboral, a partir de la percepción del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto” acerca de las dimensiones de desempeño en la función y características individuales, mediante un cuestionario. | Desempeño en la función | -Producto -Cualidad -Conocimiento en el trabajo -Cooperación | El modelo de escala que se elegirá es de tipo ordinal. (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo |
| | | | Características individuales | -Comprensión de las situaciones -Creatividad -Capacidad de realización | |

Fuente: Elaboración propia

1.7. Hipótesis de la investigación

1.7.1. Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre la motivación y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto”, Moquegua -2018.

1.7.2. Hipótesis específicas

1. Existe relación significativa entre los factores extrínsecos o de higiene y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto”, Moquegua -2018.
2. Existe relación significativa entre los factores intrínsecos o motivacionales y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto”, Moquegua -2018.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional

(Schubert, 2009) Realizo su trabajo de investigación referida a una institución autónoma de la ciudad de San Salvador. El objetivo fue determinar si los factores motivacionales influyen en el desempeño laboral de los empleados de la mencionada institución en el segundo semestre del año 2008. Con la muestra de 156 empleados donde se utilizó la “Escala de Motivaciones Psicosociales” (MPS) y fue aplicada en grupos con tiempos de 30 y 45 minutos. Con resultados que muestran que no existe una relación significativa entre los factores mencionados y el desempeño laboral de los empleados, se recomendó procurar que la aceptación e integración social sigan o se mantengan en un nivel óptimo entre los empleados que fomentan actividades recreativas de grupo.

En este antecedente se muestra que existen factores que no afectan al desempeño laboral de un trabajador, es decir que los factores que plantea la investigadora son independientes al desempeño laboral, esto quiere decir que los trabajadores realizan sus funciones sin tener que recibir a cambio un reconocimiento o tener seguridad con el puesto de trabajo, a pesar de ello no cabe duda que la aplicación de estos factores en una institución hará que el trabajador realice su trabajo sin miedos y con más confianza.

(Olvera, 2013) En su tesis de grado realizada al personal del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos de la ciudad de Ecuador. Tuvo como objetivo establecer los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal. Con diseño transversal correlacional-causal, se utilizó el cuestionario CMT automatizado, concluye que uno de los factores que influye en el desempeño son aquellos que están vinculados al entorno laboral. Se recomendó, capacitar a los jefes en cuanto a relaciones interpersonales, comunicación efectiva, liderazgo asertivo y manejo de conflicto.

En lo referente a la citada investigación, se puede decir que existen factores que intervienen en el desempeño laboral de los trabajadores, unos son más influyentes que otros, como es el caso de los factores externos, como el ambiente laboral, las tareas relacionadas con grupos de trabajo, estos influyen, pero de otro modo existen trabajadores que pertenecen a instituciones, las mismas que entregan bonificaciones, premios, pasajes a sus trabajadores y estos no consideran que sean suficientes o necesarios por el contrario estos trabajadores esperan otros reconocimientos no económicos.

(Enriquez, 2014) Realizo una investigación en el Instituto de la Visión en México. Uno de los objetivos fue determinar el grado de motivación y el nivel de desempeño de los empleados de la mencionada Institución. Siendo una investigación de tipo cuantitativa, descriptiva, explicativa, correlacional, de campo y transversal. Con una población de 164 personas, se utilizaron dos instrumentos uno de 48 ítems y el otro con 19 ítems. Concluyendo que en relación al grado de motivación, esta va de muy buena a excelente debido a que tienen una autopercepción de la misma. Se recomendó que se realice una realimentación a los jefes de departamento para que se analicen qué aspectos se pueden mejorar y cuales deben continuar, y estos a su vez se lo puedan comunicar al personal a su cargo.

Al respecto la motivación si tiene un aspecto o grado que afecta al desempeño laboral debido a que algunos si perciben la motivación por parte de

la institución y estos sienten que la misma institución se enfoca en el tema de que el personal tiene que estar motivado. Así mismo en esta investigación se da a conocer que si existe mayor motivación existirá un mejor desempeño laboral.

(Sum, 2015) Quien realizo su investigación en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. El objetivo fue establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo. La investigación fue de tipo descriptivo, se utilizó una prueba psicométrica para medir el nivel de motivación y la escala de Likert, teniendo una muestra de 34 personas. Concluyendo que la motivación influye en el desempeño laboral del personal. Recomendando que la motivación para el personal es importante para llevar a cabo mejor sus actividades, dejando en claro que es necesario mejorar esta herramienta para lograr que el personal tenga un mejor desempeño en su trabajo.

Este antecedente demostró que los trabajadores se encuentran motivados y se determinó que tienen un buen desempeño laboral, para evaluar la motivación se tomó en cuenta seis factores que influyen como son el factor aceptación, reconocimiento social, autoestima, autodesarrollo, poder y seguridad, los trabajadores de la empresa en su mayoría se encuentran satisfechos, debido a esto realizan su trabajo de la mejor manera y con responsabilidad, los mismos que sienten que tienen beneficios en su empresa.

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional

(Salinas, 2010) En su investigación llevada a cabo en la división soporte regional x del banco de la nación, periodo 2008 y 2009, en la ciudad de Tacna. Su objetivo fue determinar cómo influyen los factores de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores. El tipo de investigación es de naturaleza descriptiva correlacional, la técnica utilizada fue la encuesta y la ficha de evaluación. Concluyendo que los factores de la motivación que influyen en el desempeño laboral son los premios y recompensas, la necesidad de afiliación y aceptación y la falta de capacitación. Como recomendación se debe priorizar el

manejo de manera eficiente de los programas sobre motivación y buscar que el ser humano sea más competitivo.

Este estudio también llega a obtener resultados donde hace referencia que existen factores de la motivación que influyen claramente en el desempeño laboral, se puede mostrar que los factores que afectan en la motivación se relacionan con el bajo desempeño laboral, así mismo el desempeño laboral ha sido medido mediante factores de productividad, la autora indica que los trabajadores llegan a tener un nivel bajo de productividad y conducta laboral, en esta empresa influye bastante la motivación, ya que algunos factores como los reconocimientos y la remuneración son inadecuados.

(Pezo, 2014) En su trabajo de investigación aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital de Chaclacayo en el 2013. Su objetivo fue determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores. El tipo de investigación es cuantitativa no experimental, de diseño correlacional, de corte transversal. Se aplicó dos encuestas en una muestra de 63 trabajadores. Se halló un valor donde $p = 0.022$ a un nivel de significativa de 0,05 (bilateral), y un nivel de correlación de 0,262 por lo que la correlación es negativa y muy débil, concluyendo que la motivación guarda relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores. Se recomendó continuar con las actividades existentes e implementar otras concernientes a las relaciones interpersonales con supervisores y colegas.

En esta investigación se muestran niveles bajos de motivación, pero tienen un nivel medio respecto al desempeño laboral, en el cual influye las condiciones y el entorno laboral en los trabajadores de esta investigación debido a que muestran un nivel bajo, al contrario se llega a la conclusión que los tres tipos de motivación (intrínseca, extrínseca y trascendental) no tienen relación con el desempeño laboral, se puede decir que en la institución donde se aplicó esta investigación los trabajadores no dependen de los factores de motivación planteados, al respecto la autora sugiere que se tendría que investigar que afecta el desempeño laboral de los trabajadores.

(Calvo & Loayza, 2015) En su investigación realizada en el banco de crédito del Perú BCP cusco caso: oficina principal- área de procesos y plataforma entre los años 2013 y 2014. Su objetivo fue determinar la influencia de los factores motivacionales en el desempeño del talento humano de la menciona institución. El tipo de investigación es cuantitativa, descriptivo y correlacional, de diseño no experimental de corte transversal. La técnica utilizada fue observación directa, la encuesta, entrevista dirigida y revisión bibliográfica. Los resultados son como siguen p -valor < 0.05 , con un valor del coeficiente de correlación de Pearson $R_s = 0.713$ y con significancia, a nivel de $0,01$ (bilateral). Concluyendo que existe una relación significativa entre los factores motivacionales y el desempeño. Se recomendó llevar a cabo programas eventuales de capacitación al personal de plataforma y operaciones.

Al respecto en este antecedente se toma en cuenta los factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación, las personas se encuentran convencidas que tienen las suficientes condiciones físicas y ambientales en el lugar donde laboran, pero existen factores de la motivación que son más relevantes en esta investigación, debido a ello el personal muestra un buen desempeño laboral, los mismos que indican que desarrollan un clima laboral agradable y consideran que la alta dirección propicia a que sus trabajadores lleguen a tener un desempeño laboral agradable.

(Reynaga, 2015) En su tesis, la cual fue referente al personal del hospital Hugo PescePescetto de Andahuaylas en el año 2015. Tuvo como objetivo determinar la relación entre dos variables, la motivación y el desempeño laboral. El diseño fue de tipo experimental, transaccional correlacional. Se utilizó como instrumento el cuestionario, el cual fue aplicado a 100 personas, obteniendo una correlación positiva moderada, con un valor de spearman de 0.488 . Concluyendo que la motivación influye directamente en el desempeño laboral del personal. Recomendando al encargado de recursos humanos, prestar atención y enfocarse más en cada uno del personal que labora.

En esta investigación se tomó en cuenta tres factores para la variable motivación y tres factores para la variable desempeño laboral, llegando a conocer que existe correlación entre las variables en mención, pero al respecto de los objetivos específicos uno de ellos llega a la conclusión que no existe una relación entre dos dimensiones las cuales son dirección y formación de desarrollo profesional, por lo que se puede decir que los trabajadores si cuentan con el profesionalismo o siempre están capacitándose o recibiendo estudios relacionados a sus funciones, en este caso este estudio comprobó que la motivación en gran parte de los trabajadores si influye en el desempeño que puedan tener.

(Castro, 2017) Realizo un trabajo de investigación aplicado en la Dirección Regional de Educación del Callao - 2016. Teniendo como objetivo determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en el personal de la mencionada institución. La investigación de tipo descriptiva, de diseño no experimental-transversal, como instrumento se aplicó el cuestionario a una muestra de 102 personas. Se arribó a la conclusión de que la motivación se relaciona directamente y significativamente con el desempeño laboral del personal. Recomendando trabajar con mecanismos que permitan mantener y mejorar algunos factores referidos a la motivación, esto en cuanto a los factores intrínsecos y extrínsecos, los jefes de área y autoridad son responsables que se lleven a cabo estas actividades.

Al respecto sobre la investigación mencionada anteriormente, la motivación intrínseca afecta al desempeño laboral, lo que forma parte es la falta de reconocimientos y una mejor realización como profesional, a consecuencia de ello los trabajadores perciben la motivación intrínseca como regular, por lo que el desempeño reflejara si la motivación que se aplica es influyente, así mismo los factores extrínsecos pueden ser mejores si la dirección se llega a preocupar por el buen ambiente laboral, la seguridad del puesto de sus trabajadores, entre otros factores.

(Huerta, 2017) En su tesis referente al personal de la Municipalidad Provincial de Yungay, Ancash - 2016. Cuyo objetivo fue determinar el grado de relación entre las variables motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la mencionada institución. Con diseño descriptivo correlacional, se utilizó la encuesta y el cuestionario como instrumento. Se determina que existe amplia relación entre las variables motivación y desempeño laboral, indicando que la correlación es buena y se encuentran relacionados directamente. Concluyendo, que un grupo de trabajadores manifiesta que su motivación es entre baja y media, los mismos consideran que su desempeño depende de la variable motivación, se sugirió a los directivos implementar políticas de mejora sobre condiciones laborales.

Los niveles de motivación son de condición media en esta investigación lo que incluye a los factores higiénicos y factores motivacionales, en cuanto a la dimensión desempeño en la función y la dimensión características individuales, se muestran como situación de bueno. Si la motivación se da de una manera constante a los trabajadores, estos a cambio tendrán un mejor desempeño laboral, con lo cual se llegara a cumplir los objetivos de la institución.

2.1.3. Antecedentes a nivel regional

Como un antecedente Regional podemos mencionar a (Revilla, 2017), en su tesis referente a las unidades ejecutoras de educación de Moquegua, 2016. Donde tiene por objetivo determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral. Con un tipo de investigación de corte transversal, correlacional y descriptiva, utilizando la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Obteniendo una correlación de Pearson de $r = 0,845$, con la cual se manifiesta como correlación positiva considerable y con ello la relación sería directa, con la obtención de los resultados se muestra que existe relación del 84,5% entre las variables y con esto se concluye que existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral del personal, se recomienda llevar a cabo una motivación laboral que este a favor y permita un buen ambiente laboral.

Este antecedente está relacionado a la presente investigación con respecto a una variable, al respecto se llega a conocer que los trabajadores tienen una motivación regular, pero se toma en cuenta dos variables las cuales muestran una relación, así mismo cabe mencionar que la motivación en cualquier institución es importante e influye en los trabajadores ya sea para su desempeño laboral o la satisfacción laboral.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable motivación

2.2.1.1. Etimología

“Motivación proviene del latín *motivus* (movimiento) y el sufijo *-cion* (acción - efecto), *motivus* es la base de las palabras: motivar, motivador y motivo, compuesta con el verbo moveré (mover) y el sufijo *-tivo*, indica relación activa o pasiva”, según (Anders, 2018).

2.2.1.2. Definición

Según (Robbins & Judge, 2009) cita a Frederick Herzberg quien plantea que la motivación está relacionada con el trabajo de una persona, y también sobre la actitud la cual lleva al triunfo o decepción.

Para (Robbins & Coulter, 2005, pág. 392) “se refiere a los procesos responsables del deseo de un individuo de realizar un gran esfuerzo para lograr los objetivos organizacionales, condicionado por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual”.

(Chiavenato, 2009) En su libro Comportamiento Organizacional hace referencia a algunos autores que definen la motivación como:

- Fred Luthans, 2002: La motivación empieza con una carencia ya sea física o emocional, con la simple necesidad de querer llegar a cumplir un objetivo obteniendo incentivos, para lo cual la motivación necesita ser comprendida de acuerdo a los factores que la afectan.
- John P. Campbell, Marvin D. Dunnette, Edward E. Lawler III y Karl E. Weick: La motivación es congruente con el recorrido del comportamiento,

el impulso de la contestación dado que la persona ha seleccionado la trayectoria de la labor y la constancia de la conducta de la persona.

- Eduardo Soto, 2002: La motivación parte de una necesidad que está dentro de la persona, la misma que provoca realizar una tarea desde el inicio, el proceso y el término hasta llegar a alcanzar lo propuesto o responder a una situación.
- T. R. Mitchell, 1997: La motivación son pasos que tienen a cargo la intensidad, el camino y la persistencia de la energía que utiliza una persona para lograr un objetivo.

2.2.1.3. Importancia

Para (Martínez, 2012) en una organización es fundamental prestar cierta atención al trabajador y su rendimiento, la dirección de una institución está orientada a elevar la productividad y eficacia del trabajador, y este se preocupa por satisfacer sus necesidades.

Una organización necesita que sus trabajadores asistan a su centro de trabajo y no solo con eso basta, la ilusión y su entrega personal a las funciones que realiza es necesario, referente a esta situación la organización tiene que lograr integrar tanto sus objetivos así como los objetivos individuales de cada trabajador.

El trabajador no siempre se enfoca en satisfacer una necesidad si no busca que todas sus necesidades estén satisfechas, y si la empresa llega a satisfacer estas necesidades el trabajador se integrara en su totalidad con la empresa, pero si esto no llega a cumplirse el trabajador solo se integrara en una parte.

Aquellos trabajadores que no se enfocan en sus labores o no se sienten identificados con ello, no se desempeñaran de la mejor manera ya que no le dedicaran la atención necesaria, pero al contrario de ello los trabajadores que si se identifican con su labor realizaran sus funciones con más energía y empeño.

Para lograr una motivación eficiente en los trabajadores se deberá conocer a fondo los factores que afectan las necesidades del trabajador.

2.2.1.4. Teorías

Teoría de los dos factores de Herzberg

La mencionada teoría se da a conocer en el libro “la motivación hacia el trabajo” investigación realizada por Frederick Herzberg y sus colaboradores, en el cual se reporta hallazgos de un estudio de motivación donde se pidió a los trabajadores que respondieran una pregunta “Piense en la ocasión en la que usted se sintió excepcionalmente bien o excepcionalmente mal en su trabajo, ya sea en el actual o en cualquier trabajo que usted haya tenido (...). Dígame que sucedió.” (Herzberg, Mausner, & Bloch, 1959).

Es así que (Chiavenato, 2004) cita la teoría de Frederick Herzberg para exponer el comportamiento de los individuos en una situación laboral, en dos factores los cuales son:

1. Factores higiénicos o factores extrínsecos, estos son considerados como los factores que no están al alcance de las personas, los mismos que se encuentran en el entorno de ellas, son las condiciones donde desempeñan su trabajo. Los principales factores higiénicos son el salario, seguridad, relación con los compañeros, condiciones de trabajo, entre otros.
2. Factores motivacionales o factores intrínsecos, estos son considerados como los factores que forman parte de las personas, con respecto a su cargo y funciones que realiza, estos factores son manejados por la misma persona, ya que se relacionan con lo que realiza. Los principales factores motivacionales son el reconocimiento, el logro, crecimiento, responsabilidad, entre otros.

La teoría de las necesidades de Abraham Maslow.

Por su parte esta teoría vendría a ser la más conocida y fue planteada por Abraham Maslow, el mismo que propuso que en cada individuo existen cinco niveles de necesidades.

Para lo cual (Chiavenato, 2004) menciona las necesidades planteadas por Abraham Maslow, las cuales son:

1. Necesidades fisiológicas: Son las que se encuentran en lo más bajo de la pirámide, aquí podemos mencionar las necesidades primarias como la alimentación, vestimenta, entre otras. Estas necesidades están vinculadas con la continuación de la vida humana, y se las tiene siempre como primordiales. El individuo que no se alimenta durante el día o la semana, busca satisfacer esa necesidad de alimento, ya que le causa una preocupación al no tener en buen estado su organismo. Las personas buscarán satisfacer estas necesidades que están directamente vinculadas con el vivir del día a día.
2. Necesidades de seguridad: Son las segundas del nivel bajo de la pirámide, algunas de ellas son la seguridad, estabilidad, protección contra el peligro. Las necesidades de seguridad consiguen un grado muy importante en las personas, debido a que muchas personas sienten gran dependencia con la empresa donde laboran, ya que se encuentran con situaciones donde las decisiones no son con criterio y esto lleva a que se sientan inseguros en el ámbito laboral.
3. Necesidades sociales: estas necesidades se sitúan en la mitad de la pirámide, nacen cuando las necesidades fisiológicas y de seguridad están cubiertas. En este nivel se presentan las necesidades de asociación, comprensión, consideración, aceptación, amistad, afecto y amor. Cuando estas necesidades no están cubiertas las personas toman una actitud indiferente o incompatible, lo cual conduce a la incomunicación con las demás personas.
4. Necesidad de estima: Esta necesidad es la que involucra la satisfacción, el reconocimiento, el estatus, el progreso, entre otras. Las personas toman en cuenta como se ven frente al mundo, la confianza que tienen frente a determinadas situaciones, el valor que tienen como personas dentro de una empresa y no menos importante el prestigio que pueden llegar a ganar en la sociedad.

5. Necesidades de auto-realización: Se encuentran en la parte superior de la pirámide, tienen relación con la excelencia profesional y con el autodesarrollo, esta necesidad parte del punto en que la persona debe desarrollarse o ascender más de lo que ha llegado y lograr todo lo que tiene como propósito.

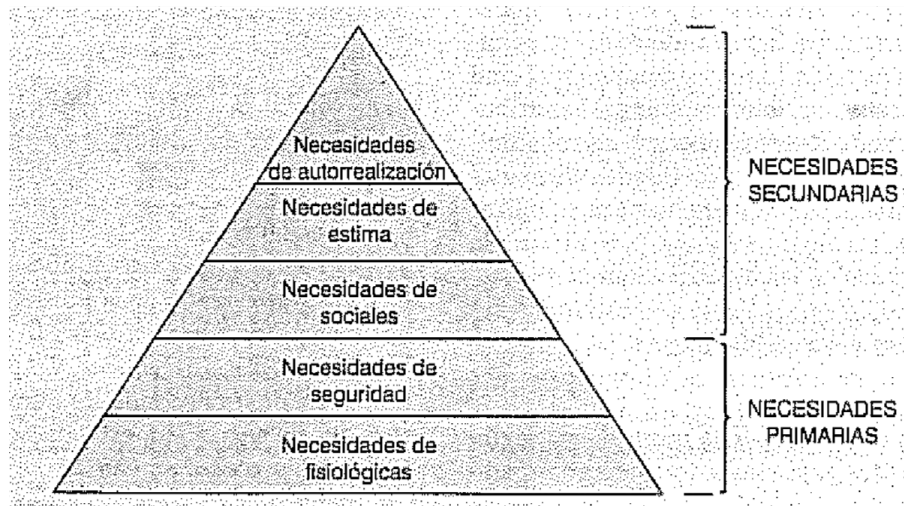


Figura 1 La jerarquía de las necesidades, según Maslow.

Fuente: Introducción a la teoría general de la administración (Chiavenato, 2004)

Teoría de Jerarquía de Alderfer

Tenemos a (Chiavenato, 2009) menciona que Alderfer se guio de la pirámide de Maslow, y la redujo en las siguientes necesidades:

1. Las necesidades de existencia: son referidas a la felicidad del ser humano, como la subsistencia, conservación y estabilidad.
2. Las necesidades de relaciones: son referidas a la intención de relacionarse con personas dentro de la sociedad.
3. Las necesidades de crecimiento: son referidas al impulso de mejora en el desarrollo de la persona y el avance como profesional.

Teoría de McClelland

(Chiavenato, 2009) Refiere a la teoría de McClelland donde se sostiene que el comportamiento de las personas parte de tres motivos básicos:

1. La necesidad de realización, hace referencia a la necesidad del éxito, la búsqueda de la excelencia, lidiar por el éxito, sin tomar en cuenta la recompensa.
2. La necesidad de poder, en particular está relacionado al impulso que lleva a controlar a otras personas, con lo que se busca influir en ellas, así como tener un prestigio sin tomar importancia al desempeño.
3. La necesidad de afiliación, es la necesidad que se fija en las relaciones interpersonales cercanas y amigables, las personas buscan la amistad, evitando la competencia y esperan lo mismo.

Teoría X y Teoría Y

(Chiavenato, 2004) Cita a Douglas McGregor quien compara dos estilos opuestos, uno relacionado a la teoría tradicional (teoría x) y el otro a las concepciones modernas (teoría y).

- Teoría X: basada en las opiniones desorientadas e incorrectas sobre la conducta del ser humano, que son:
 1. El individuo por naturaleza es flojo, toman al trabajo con desgano, evitan el trabajo.
 2. Las personas prefieren ser guiadas y tener seguridad, tienen poca ambición, llevan por encima sus objetivos personales.
 3. El ser humano no es capaz de asumir cambios, no asume riesgos para no ponerse en peligro.
 4. Las personas no manejan una disciplina y no tienen autocontrol, dependen de la administración.

Según (Chiavenato, 2004) para McGregor la teoría X impulsa y obliga a las personas a que realicen funciones o tareas establecidas por la organización, esto muy aparte e independiente de los objetivos personales y de las opiniones que puedan dar los trabajadores.

- Teoría Y: se basa en las opiniones de tiempo real y sin preconceptos sobre la naturaleza humana, que son:
 1. El trabajo puede ser una satisfacción para las personas, las cuales no tienen ningún problema en realizarlo, este esfuerzo es natural como descansar.
 2. El hombre debe controlarse y dirigirse a sí mismo, pueden transformarse tomando como referencia la experiencia no tan buena en otra empresa.
 3. Las personas cuentan con motivación, asumen responsabilidades y llegan a cumplir los objetivos de la empresa.
 4. La experiencia nada grata de las personas, se asume como experiencia negativa en una empresa anterior, es así que las personas llevan consigo malas actitudes.
 5. Los problemas empresariales necesitan de capacidades intelectuales del ser humano, pero estas se utilizan solo en parte.

Según (Chiavenato, 2004) para McGregor la teoría Y da a conocer una forma de administración más dinámica, accesible y liberal, por lo que esto causaría un proceso en el cual se pueda crear oportunidades, descartar los obstáculos, motivar el desarrollo personal y en una medida proporcionar un enfoque hacia los objetivos.

Teoría de la equidad

Abarcamos a (Chiavenato, 2009), quien menciona esta teoría la cual fue desarrollada por Adams, es la comparación que las personas hacen entre sus aportaciones y recompensas con la de otros, cuando la relaciones son iguales existe un momento de equidad, pero cuando la relaciones son desiguales las personas perciben una tensión negativa que acarrea a la necesidad de una acción correctiva.

| | Mi blanco: | | Comparación con otros: |
|--------------------|--|---|--|
| Equidad | $\frac{\text{Mis recompensas}}{\text{Mis aportaciones}}$ | = | $\frac{\text{Las recompensas de otros}}{\text{Las aportaciones de otros}}$ |
| Inequidad negativa | $\frac{\text{Mis recompensas}}{\text{Mis aportaciones}}$ | < | $\frac{\text{Las recompensas de otros}}{\text{Las aportaciones de otros}}$ |
| Inequidad positiva | $\frac{\text{Mis recompensas}}{\text{Mis aportaciones}}$ | > | $\frac{\text{Las recompensas de otros}}{\text{Las aportaciones de otros}}$ |

Figura 2 Equidad en el intercambio social

Fuente: Comportamiento Organizacional (Chiavenato, 2009)

Teoría de la definición de objetivos

(Chiavenato, 2009) Menciona que según Edwin Locke la principal fuente de motivación es la intención de lidiar y el esfuerzo por alcanzar un objetivo, así menciona aspectos para la definición de objetivos:

1. La importancia de los objetivos.
2. Se mejora el desempeño con los objetivos bien definidos.
3. Cuando se aceptan los objetivos más dificultosos, se mejora más el desempeño.
4. El logro de objetivos lleva a la realimentación que favorece el desempeño.

Así mismo Edwin Locke menciona que existen cuatro métodos básicos para motivar a las personas:

1. El dinero, no es el único, también deben aplicarse los siguientes.
2. Definición de objetivos.
3. Intervención en la toma de decisiones y en la definición de objetivos.
4. Rediseño de los puestos y las labores.

Teoría de las expectativas

Tenemos a (Chiavenato, 2009) quien menciona que esta teoría es donde se pretende que las necesidades de las personas se satisfacen prestando atención a

ciertas conductas, tal es así que una persona opta por diferentes conductas que podrían satisfacer sus necesidades.

Al respecto Vroom menciona que existen tres factores que determinan la motivación, los cuales se muestran al centro de la siguiente figura:

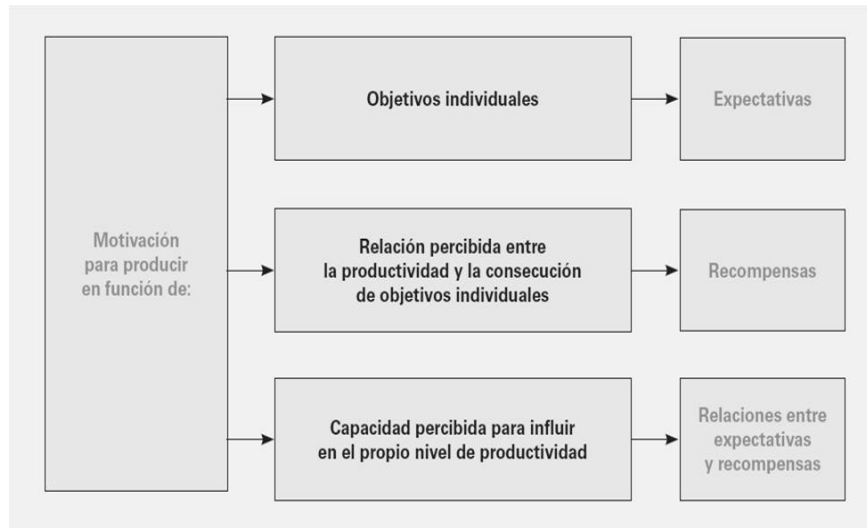


Figura 3 Los tres factores de la motivación para producir.

Fuente: Comportamiento Organizacional (Chiavenato, 2009)

Teoría del refuerzo

Abarcamos a (Chiavenato, 2009) donde menciona que esta teoría trata el comportamiento inducido por el ambiente que rodea a una persona, sin tomar en cuenta los procesos connotados, el comportamiento de una persona depende de factores que intervienen en el mismo, si es objetivo y favorable se reforzará.

Esta teoría no se enfoca en los medios internos del individuo, por el contrario brinda medios para indagar sobre los factores que controlan el comportamiento. Así mismo se da a conocer que si el comportamiento de una persona es bueno o da resultados favorables, este vuelve a repetirse, pero al contrario si es malo no vuelve a repetirse.

Teoría de la evaluación cognitiva

Según (Robbins & Judge, 2009) esta teoría se basa en las recompensas extrínsecas, en el modo de que estas son utilizadas como pagos con el objetivo

de conseguir un desempeño favorable, a medida que esto pasa las recompensas intrínsecas disminuyen debido a que las personas se sienten bien en su trabajo.

Teoría de la eficacia personal

(Robbins & Judge, 2009) se refiere a la seguridad que tiene una persona en lo competente que puede ser para realizar una tarea, si la eficacia personal es mayor el individuo será más competente para realizar con éxito una tarea, en tanto se presente una situación difícil una persona con baja eficacia personal no podrá desarrollar o rendir como una persona que tiene mucha eficacia personal ya que ellas tratan de salir de tal dificultad y no se rinden.

La Teoría de las Relaciones Humanas

Tenemos a (Chiavenato, 2004) donde da a conocer que esta teoría hace referencia a un experimento de Hawthorn, el mismo que llevo a cabo una investigación para verificar la relación entre productividad e iluminación del lugar de trabajo, llegando a las siguientes conclusiones:

1. El nivel de producción está determinado por normas sociales y expectativas grupales.
2. El comportamiento es apoyado en el grupo, no se actúa individualmente.
3. Los grupos crean expectativas como las recompensas y sanciones.
4. Los grupos sociales informales definen sus propias reglas de comportamiento.
5. Interacción social.
6. Importancia del contenido del cargo.
7. Énfasis en los aspectos emocionales.

Para la teoría en mención se desarrollaron las siguientes implicaciones:

1. Teoría de campo de Lewin

Según (Chiavenato, 2004) indica que Kurt Lewin postuló la teoría de campo donde explica la motivación del comportamiento, la cual se basa en:

- a. El comportamiento humano se deriva de la totalidad de hechos coexistentes.
- b. Estos hechos coexistentes tienen la característica de un campo dinámico en que cada parte depende de su interrelación con las demás.

2. Las necesidades humanas básicas

Según (Chiavenato, 2004, pág. 101) señala que “la motivación se refiere al comportamiento causado por necesidades internas de la persona, el cual se orienta a lograr los objetivos que pueden satisfacer tales necesidades”.

Existen necesidades que son básicas y son necesarias satisfacerlas, por lo que el hombre está lleno de necesidades, al satisfacer una, se presenta otra y así continúa hasta llegar a satisfacer todas sus necesidades, pero primero sobrepasa las necesidades básicas para luego escalar por las necesidades de los niveles más altos.

3. Ciclo motivacional

Según (Chiavenato, 2004, pág. 102) “el organismo humano permanece en estado de equilibrio psicológico hasta que un estímulo lo rompe o crea una necesidad, la cual provoca un estado de tensión que reemplaza el estado de equilibrio.”

Respecto a la situación de equilibrio de una persona, este se da porque se recibe una tensión la cual genera una reacción que puede compensar alguna necesidad, si esta llega a satisfacerse, la persona regresa a su estado de equilibrio con la que inicio hasta que se presente otro estímulo.

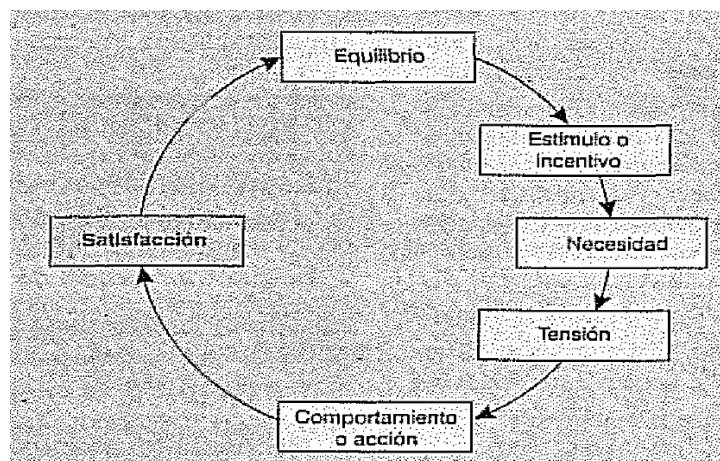


Figura 4 Etapas del ciclo motivacional que resultan en la satisfacción de una necesidad

Fuente: Introducción a la teoría general de la administración (Chiavenato, 2004)

4. Frustración y compensación

Según (Chiavenato, 2004) existen situaciones, donde las necesidades no se logran satisfacer debido a ciertos obstáculos, a consecuencia de ello surge la frustración. El ciclo motivacional hace referencia a la compensación, la cual sería una solución que se toma en cuenta cuando una persona intenta satisfacer alguna necesidad mediante la satisfacción de otra complementaria, esto a medida que la satisfacción de una necesidad menor reduce a una más importante.

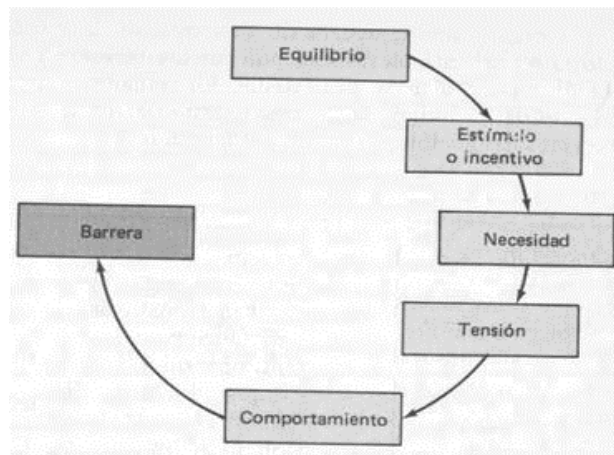


Figura 5 Ciclo motivacional que termina en frustración o compensación.

Fuente: Introducción a la teoría general de la administración (Chiavenato, 2004)

5. Moral y clima organizacional

Según (Chiavenato, 2004) para los autores de esta teoría, la motivación viene hacer un impulso que le autoriza a una persona poder esforzarse para lograr los objetivos trazados por la organización no dejando de cumplir la satisfacción de una necesidad personal.

Al respecto la moral está relacionado al clima laboral ya que este condiciona el comportamiento. Una mayor moral genera un buen clima de relaciones humanas, por otro lado la menor o baja moral conduce a un clima malo o negativo.

2.2.2. Variable desempeño laboral

2.2.1.1. Etimología

Desempeño, es una palabra que esta compuesta por orígenes latinos y significa la acción de retirarse una prenda y llevar a cabo una tarea, según (Anders, 2018).

Laboral, palabra que nace del latín “*laboralis*” y tiene un significado relacionado al trabajo, está compuesto por *labor* (trabajo) más el sufijo –al (relativo a), según (Anders, 2018).

2.2.1.2. Definición

“La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro”, (Chiavenato, 2007, pág. 243).

Para (Matos, 2013) “La evaluación del desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual”.

(Chiavenato, 2009) Cita autores los cuales dan una definición sobre la evaluación del desempeño:

- George T. Milkovich y John W. Boudreau, 1994: es el proceso que evalúa la labor del trabajador, esto referido a la medida en que este desarrolla las exigencias del trabajo.
- Samuel C. Certo, 1994: es el proceso de verificar como se realizó una actividad anterior con la finalidad de evaluar si el trabajador apporto para que se lleguen a cumplir los objetivos.
- Luis R. Gómez-Mejía, David B. Balkin y Robert L. Cardy, 1995: consiste en identificar el trabajo en las áreas y puestos para determinar que se debe estudiar al momento de medir el desempeño. También consiste en medir el cómo se ha venido dando el desempeño con respecto a ciertas medidas y por ultimo esta la administración que se enfoca más en desarrollar el potencial de las personas, esta actividad debe orientarse hacia el futuro.

2.2.1.3. Importancia

(Chiavenato, 2007) Indica que la evaluación del desempeño en la organización permite evidenciar los inconvenientes en el control del personal y en la integración del trabajador ya sea en el puesto que ocupa o en la empresa, siempre se lleva el proceso de evaluación a los trabajadores ya sea de diferentes formas, esta se da en periodos, lo cual permite detectar si el personal que está en un puesto que no requiere muchas capacidades y este muestra más desarrollo, este se estaría desaprovechando.

Permite la medición del rendimiento y conducta profesional de las personas, para determinar la existencia de inconvenientes al momento de realizar sus funciones, asimismo sirve para identificar algunas características específicas de cada trabajador.

(Chiavenato, 2009) Cada persona necesita saber cómo se está desenvolviendo en sus labores, esto es necesario para hacer las correcciones o hacerlo bien.

Así, las personas y las organizaciones necesitan conocer el desempeño, por lo cual existen razones para evaluar y son:

- **Recompensas:** si el desempeño de un colaborador es bueno le permitirá recibir un aumento de salario, reconocimientos o por el contrario si el desempeño es malo estará sujeto a un posible despido.
- **Realimentación:** una evaluación permite conocer o brindar información de las personas que se ven relacionados con el colaborador, como de su desempeño, sus actitudes y capacidades.
- **Desarrollo:** la evaluación del desempeño faculta al colaborador conocer al colaborador sus fortalezas que podría desarrollar más y sus debilidades las que podría mejorar.
- **Relaciones:** la evaluación del desempeño ayuda a los colaboradores a mejorar sus relaciones con las personas que laboran a su alrededor.
- **Percepción:** La evaluación facilita al colaborador conocer lo que piensan las demás personas de su alrededor respecto a él, y esto permite mejorar la percepción de uno mismo y de las personas que se encuentran a su alrededor.

- **Potencial de desarrollo:** la evaluación del desempeño de los colaboradores ayuda a la organización, porque permite conocer el potencial de desarrollo de cada colaborador, de manera que se podrá proponer algunos programas de desarrollo.
- **Asesoría:** la evaluación brinda información acerca de los colaboradores lo cual permite al gerente o a la oficina de recursos humanos, sugerir y orientar en algunos aspectos a sus colaboradores.

2.2.1.4. Teorías

(Robbins & Judge, 2009) Hacen referencia a unas interrogantes dirigidas a estudiantes donde buscan obtener respuestas acerca de dos formas de evaluación y también respecto al comportamiento y esfuerzo que influyen en los estudiantes, a lo que esto se hace una similitud con el tema de la evaluación del desempeño. Con referencia a lo anterior, para la evaluación del desempeño laboral de los empleados se utiliza criterios, los cuales tendrán mucha influencia en lo que este haga, al respecto se mencionan los siguientes criterios:

- **Resultados de la tarea individual:** depende de los objetivos de cada institución si es más importante evaluar el cumplimiento de la tarea o de los medios utilizados. Para evaluar mediante resultados, cada trabajador dependiendo de sus funciones debe responder por sus tareas realizadas, en el caso de un vendedor, este debería ser evaluado por el volumen o el incremento de ventas.
- **Comportamientos:** Comprende más al personal que cumple funciones en puestos de asesoría o apoyo y en las personas que tengan trabajo asignado de forma intrínseca al esfuerzo de un grupo, en este último caso se evalúa de forma clara al grupo, pero no se distingue la contribución de los miembros. Cada persona tiene la decisión de poder ser voluntario para realizar tareas que no están dentro de las asignadas, así como también ayudar a otros o presentar propuestas de mejoras para la organización, estas conductas se incorporan a las evaluaciones del desempeño del trabajador.

- **Características:** este criterio es el más débil, debido a que no se encuentran cerca al desempeño real del trabajo en sí, características como poseer una buena actitud, contar con experiencia pueden tener alguna relación con la tarea.

Desempeño de la función: (Chiavenato, 2007) La relación que existe entre gerente y subordinado, en el trabajo inicia desde que el gerente atribuye funciones y donde también le explica al subordinado lo que tiene que hacer, esto hace referencia a la expectativa de la función. Una vez que el trabajador recibe la explicación y este procede a interpretarla a su manera la comunicación que tuvieron, al ver pasado por un proceso de comunicación donde se puede tener una distorsión, es donde se atribuye el papel que se percibió, el subordinado realiza la función solicitada de acuerdo a su manera y a su percepción personal. Al realizar la función el gerente evalúa lo realizado y compara el desempeño con lo esperado desde su expectativa. A consecuencia el desempeño no siempre se lleva a cabo con las expectativas, se plantea cuatro discrepancias:

1. De la expectativa: se refiere a la diferencia que existe entre la expectativa de la función que trasmite el gerente y la función percibida del subordinado, la explicación realizada por el jefe, puede no haber sido comprendida por el subordinado.
2. En la función: es la diferencia que existe entre la función percibida por el subordinado y la conducta con la que logra desempeñarse.
3. Retroalimentación: se refiere a la diferencia entre la conducta de la función del subordinado y la conducta que pueda esperar o utilizar el gerente.
4. De desempeño: es la diferencia entre la conducta monitoreada por el gerente y la expectativa de la función que trasmite el subordinado, lo que lleva a cabo el subordinado no siempre es lo que espera o solicita el gerente.

Métodos tradicionales de evaluación del desempeño

(Chiavenato, 2007) Los métodos utilizados por cada organización varían, debido a que cada una de ellas construye su propio sistema para evaluar el desempeño de sus trabajadores, con el objetivo de obtener información que este a su alcance

y datos que se puedan registrar para mejorar el desempeño de las personas, los principales métodos de evaluación del desempeño son:

Método mediante escalas gráficas: (Chiavenato, 2007) en este método se utilizan factores definidos, por lo que se maneja un cuestionario donde existen líneas que representan a los factores de motivación y otras que representan a los grados de variación de estos factores, se utilizan siempre y cuando sean seleccionados, y sirven para evaluar ciertas cualidades.

Método de elección forzosa: (Chiavenato, 2007, pág. 254) “es un método de evaluación del desempeño desarrollado por un equipo de técnicos estadounidenses durante la Segunda Guerra Mundial para escoger a los oficiales de las Fuerzas Armadas de Estados Unidos que debían ser promovidos”.

Este método consiste en evaluar por medio de frases, los cuales están divididos en bloques de dos frases de significado positivo y dos de significado negativo, el evaluador escoge las frases que más identifican al empleado, estas frases se basan en dos índices, una frase que se aplica al desempeño y la otra que identifica el desempeño.

Método mediante investigación de campo: (Chiavenato, 2007) Este método ofrece una gama de aplicaciones, se basa en una entrevista para lo cual interviene un especialista, y además de evaluar el desempeño se puede llevar a cabo un plan con el supervisor proponiendo los medios para su desarrollo ya sea en el puesto o en la misma organización, así mismo este método es desarrollado en cuatro etapas: la evaluación inicial, análisis complementario, planeación y seguimiento.

Método mediante incidentes críticos: (Chiavenato, 2007) se basa en los resultados positivos o negativos del comportamiento humano, ayuda al supervisor a registrar los acontecimientos relacionados al desempeño de los trabajadores, los incidentes positivos deben ser mejorados y aplicados en gran medida, por el contrario a los incidentes negativos deben ser en rectificadas o borrados.

Método de comparación de pares: (Chiavenato, 2007) este método compara de dos en dos a los trabajadores, en una columna de lado derecho se considera al trabajador que cuenta con mejor desempeño laboral.

Es un método simple de evaluación del desempeño, donde también se puede incluir factores de evaluación, este método se puede aplicar cuando los supervisores no tienen los medios suficientes para emplear métodos más complicados.

Método de frases descriptivas: (Chiavenato, 2007) este método sugiere que el escoger frases no es tan importante u obligatorio, al contrario el que evalúa toma en cuenta las mejores frases resaltantes del desempeño del trabajador y aquellas que muestran el desempeño contrario, en la siguiente figura se observa algunas frases:

| Núm. | Factores de evaluación del desempeño | Sí (+) | No (-) |
|------|--|--------|--------|
| 1. | ¿Tiene estudios suficientes para desempeñar el puesto? | | |
| 2. | ¿Acostumbra estar alegre y sonriente? | | |
| 3. | ¿Tiene experiencia en las actividades que está realizando? | | |
| 4. | ¿Se opone a los cambios y no le interesan las ideas nuevas? | | |
| 5. | ¿Tiene conocimiento de información y de procesos de producción que no deben llegar a terceros? | | |
| 6. | ¿Desarrolla un trabajo complejo y presta atención a las instrucciones recibidas? | | |
| 7. | ¿Demuestra atracción por el sexo opuesto? | | |
| 8. | ¿Manifiesta interés por aprender cosas nuevas? | | |
| 9. | ¿Su trabajo no requiere de más escolaridad? | | |
| 10. | ¿Puede planear, ejecutar y controlar él solo las tareas? | | |
| 11. | ¿Su aspecto, en general, es bueno y agradable frente a los contactos? | | |
| 12. | ¿Exhibe concentración mental en sus actividades? | | |
| 13. | ¿La atención en el trabajo exige que él esfuerce la vista? | | |
| 14. | ¿Presta atención a las condiciones de trabajo, principalmente al orden? | | |
| 15. | ¿El resultado del trabajo tiene errores y no es satisfactorio? | | |
| 16. | ¿Se recomienda un curso de especialización para que progrese en el trabajo? | | |
| 17. | ¿Fuma? | | |
| 18. | ¿Es desaliñado en su presentación personal y su forma de vestir? | | |
| 19. | ¿Se cuida durante su trabajo y hace lo mismo con sus compañeros? | | |
| 20. | ¿Si tuviera más conocimiento de los trabajos podría rendir más? | | |
| 21. | ¿Observa con cuidado el desempeño de las máquinas con las que trabaja? | | |
| 22. | ¿No se esfuerza demasiado al realizar las tareas? | | |
| 23. | ¿Su producción es loable? | | |
| 24. | ¿A pesar de que siempre hace lo mismo, no le molesta la repetición? | | |
| 25. | ¿Tiene fama de que nunca tiene dinero en el bolsillo? | | |

Figura 6 Método de las frases descriptivas.

Fuente: Administración de Recursos Humanos (Chiavenato, 2007)

Métodos modernos de evaluación del desempeño

(Chiavenato, 2009) Las organizaciones tuvieron que buscar soluciones creativas e innovadoras para la evaluación del desempeño, debido a las limitaciones de los

métodos tradicionales, en consecuencia surgen nuevos métodos que tienen características como una visión hacia el futuro y la mejora continua.

Evaluación participativa por objetivos (EPPO): (Chiavenato, 2009) Este sistema adopta una intensa relación y una visión proactiva, es democrática, participativa, incluyente y motivadora, por lo que sigue seis etapas:

- El formulario de los objetivos.
- El compromiso personal para alcanzar los objetivos.
- La aceptación de los recursos y los medios para lograr los objetivos.
- El desempeño.
- Monitoreo de los resultados y su comparación con los objetivos.
- La realimentación intensiva y la evaluación continua conjunta.

Evaluación de 360°: (Chiavenato, 2009) Se basa en el empleo de formularios impresos vía internet, y estos generan informes individuales, que facilitan gestiones futuras y los propósitos para la mejora de una persona, para este proceso forman parte los compañeros del mismo nivel y otras personas relacionadas que aportan, al final se llega a recolectar percepciones diferentes del desempeño del evaluado. En esta evaluación se toma en cuenta el contexto que esta entorno a una persona, como los compañeros de trabajo, el gerente, los subordinados, y tiene forma circular como se muestra en la figura 7.

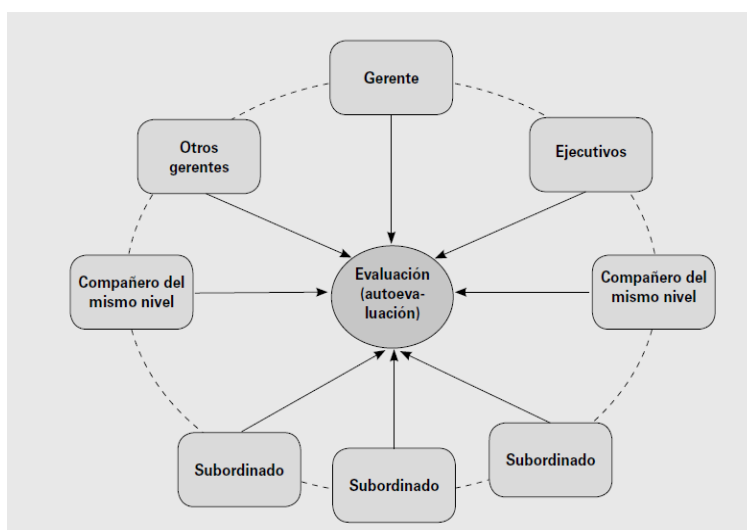


Figura 7 Evaluación de 360°

Fuente: Administración de Recursos Humanos (Chiavenato, 2007)

Según (Chiavenato, 2007) en su libro administración de recursos humanos hace referencia a las nuevas tendencias en la evaluación del desempeño, los cuales son:

- **Los indicadores suelen ser sistémicos**, se visualiza a la empresa como un todo, se sostiene la planeación estratégica de la empresa, así como la localización de las metas y objetivos de cada área de la empresa donde se deberá definir que se medirá, como y cuando.
- **Los indicadores suelen ser escogidos con diferentes criterios de evaluación**, no se utiliza un solo indicador, esto debido a que existen diferentes criterios, para lo cual es necesario identificar los indicadores adecuados.
- **Los indicadores suelen ser escogidos en conjunto**, esto se realiza para que no se presenten posibles distorsiones y no afecten otros criterios de evaluación. Los principales indicadores que se pueden mencionar son los financieros, los ligados al cliente, los internos y de innovación.
- **Evaluación del desempeño como un integrador de las prácticas de recursos humanos**. La evaluación del desempeño permite a la empresa identificar el talento humano que tiene las características adecuadas para lograr resultados favorables para la organización, el trabajador al momento que ingresa a laborar, recibe una inducción, la cual debe ser la más adecuada, porque permitirá a la empresa que dicho personal este integrado a la organización, asimismo se puede reconocer los puntos débiles de los trabajadores los cuales deben ser corregidos y si existe puntos fuertes estos deben ser ampliados, todo esto lleva a una retroalimentación a las personas.
- **Evaluación del desempeño por medio de procesos simples y no estructurados**, generalmente son realizados por gerentes de un nivel superior los cuales tienen un trato directo y convivencia del día a día con las personas que están en el proceso. Ambas partes interactúan cambiando ideas e información, y como resultado se obtiene un compromiso de ambas partes; por un lado el brindar condiciones necesarias para el crecimiento profesional

del trabajador y de la otra parte el lograr objetivos establecidos por la organización.

- **Evaluación del desempeño como forma de retroalimentación de las personas.** Esta tendencia permite proporcionar orientación y autodirección, ayuda alcanzar mejor los objetivos, así mismo permite diagnosticar y desarrollar competencias a las mismas personas.
- **La evaluación del desempeño requiere que se midan y comparen algunas variables individuales, grupales y organizacionales.** El sistema de evaluación del desempeño debe estar apoyado en alguna referencia que fortalezca la congruencia de todos los aspectos, esto para no estar dentro de la falta de criterios.
- **La evaluación del desempeño cada vez le da más importancia a los resultados, a las metas y a los objetivos que al comportamiento mismo.** El desempeño eficaz se toma más en cuenta que uno eficiente, las organizaciones de gran desempeño, les resulta una necesidad ofrecer condiciones ideales para obtener y mantener el desempeño de sus trabajadores, donde es importante poner en evidencia los resultados, metas y objetivos establecidos de forma clara, esto da lugar a tres vertientes; la reducción de la burocracia, la evaluación hacia la cima y la autoevaluación.
- **La evaluación del desempeño ahora está íntimamente relacionada con la noción de las expectativas:** se basa en la relación que existe entre las expectativas personales y las recompensas que se desprenden del nivel de productividad de cada persona, ello es un resultado que conduce a los resultados deseados, como el dinero, los reconocimientos, entre otros factores.

2.3. Marco conceptual

Capacidad de realización: (Duarte, 2008) es el conjunto de recursos y aptitudes que posee una persona para realizar una tarea, lleva al proceso de adquirir nuevas formas o ideas para desenvolverse en un lugar.

Características individuales: (Chiavenato, 2007) Es lo que caracteriza a una persona como la comprensión de las situaciones, la creatividad y la capacidad de realización en sus funciones.

Comprensión de las situaciones: (Ucha, 2014) es una capacidad importante que las personas tienen, debido a que en cualquier lugar se puede conocer y entender las cosas o situaciones que se presentan a nuestro alrededor.

Condiciones de trabajo: (Perez & Merino, 2010) la condición es el estado en el que se encuentra algo y el trabajo es la acción de producir o el cumplimiento de ciertas actividades a cambio de una retribución, en esto influye en ambiente físico donde se desarrolla el trabajo, la iluminación, el equipo de trabajo, el espacio, entre otros factores.

Conocimiento en el trabajo: (Henric-Coll, 2003) es el beneficio de la experiencia, de la información adquirida para realizar funciones, lo cual permite dar respuestas adecuadas a ciertas situaciones.

Cooperación: (Significados, 2019) es el conjunto de acciones y más que todo de esfuerzo realizados con otros individuos, para que en consenso se determine utilizar las mejores estrategias para realizar un trabajo.

Creatividad: (Editorial Definición MX, 2015) es un aspecto intelectual que consiste en utilizar una estrategia muy diferente o propia de una persona, o permite generar ideas o conceptos totalmente nuevos.

Crecimiento: (Perez & Merino, 2009) es el aumento, en un sentido simbólico es la ampliación de conocimientos, ya sea referente a lo personal o a lo profesional.

Cualidad (Bembibre, 2010) es una característica o rasgo de una persona u objeto, también es un atributo que hace diferente a una persona la cual permite describir en alguna forma o situación.

Desempeño: (Perez & Merino, 2017) es la acción que realiza una persona ante una determinada tarea, esta acción trae una consecuencia ya sea positiva, al haber cumplido una determinada tarea, o negativa al no haber cumplido con lo propuesto.

Desempeño en la función: (Chiavenato, 2007) Se refiere a producto, calidad, conocimiento en el trabajo y cooperación que tiene una persona a la hora de realizar su trabajo.

Desempeño laboral: (EcuRed, s.f.) Se relaciona con las funciones o con lo que hace un trabajador, para lo cual influyen las actitudes y cualidades personales que se muestran en el desempeño de un cargo.

Evaluación de desempeño: (Chiavenato, 2007, pág. 243) “es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro”. Además permite evidenciar los inconvenientes en el control del personal y en la integración del trabajador ya sea en el puesto que ocupa o en la misma empresa.

Factores higiénicos o factores extrínsecos: (Chiavenato, 2004) menciona a Frederick Herzberg donde explica que son considerados como los factores que no están al alcance de las personas, los mismos que se encuentran en el entorno de ellas, son las condiciones donde desempeñan su trabajo. Los principales factores higiénicos son el salario, seguridad, relación con los compañeros, condiciones de trabajo, entre otros.

Factores motivacionales o factores intrínsecos: (Chiavenato, 2004) menciona a Frederick Herzberg donde explica que estos factores son considerados como los factores que forman parte de las personas, con respecto a su cargo y funciones que realiza, estos factores son manejados por la misma persona, ya que se relacionan con lo que realiza. Los principales factores motivacionales son el reconocimiento, el logro, crecimiento, responsabilidad, entre otros.

Logro: (Editorial Definición MX, 2014) es alcanzar un objetivo o metas trazadas por la persona o por una institución, este alcance no se da solo, ya que pueden intervenir otras personas que aportan o facilitan las situaciones para llegar a los objetivos.

Motivación: Según (Robbins & Coulter, 2005, pág. 392) “se refiere a los procesos responsables del deseo de un individuo de realizar un gran esfuerzo para lograr los

objetivos organizacionales, condicionado por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual”.

Producto (Significados, s.f.) Es un bien que se obtiene de un proceso al cual se saca un provecho o beneficio, en aspectos administrativos, el producto viene hacer el rendimiento que muestra un trabajador al realizar determinadas funciones.

Reconocimiento: (Ucha, Definición ABC, 2010) es la labor que se realiza para poder distinguir o resaltar a un trabajador entre los demás de una institución como consecuencia de su buen desempeño o por sus características únicas que posee.

Relación con los compañeros: (Goodwill Community Foundation, s.f.) En cualquier lugar una persona se encuentra con un grupo de individuos con los cuales casi siempre se termina compartiendo momentos o relacionándose ya sea como compañeros en una empresa o institución, es así que se establece un ambiente de convivencia, lo cual es un aspecto importante ya que influye al momento de coordinar sobre el trabajo a realizar y existe situaciones que involucran a los compañeros de trabajo.

Remuneración: (Significados, s.f.) Es la retribución que percibe una persona a cambio de haber realizado un servicio o trabajo.

Responsabilidad: (De Significados, s.f.) Es la cualidad o característica de una persona que actúa o responde de manera juiciosa y a la vez cumple a cabalidad con las tareas que le corresponden.

Seguridad: (Organización Internacional del Trabajo, s.f.) Se refiere a mantener o conservar un empleo, donde el trabajador no sienta el peligro de perder su trabajo, el empleador tiene la decisión de asegurar que sus trabajadores continúen laborando.

CAPITULO III

MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo descriptivo – correlacional. Donde (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), señalan que este tipo de estudio tiene como intención recoger información referida a variables que estén en estudio, donde se especifica características, propiedades y perfiles de personas, grupos o cualquier fenómeno que tenga que ser analizado. En cuanto al estudio correlacional, este tiene como objetivo conocer la relación que puede o no existir entre dos o más variables.

3.2. Diseño de investigación

La investigación tuvo un diseño no experimental de tipo transeccional o transversal, según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) se tiende a observar alguna situación o fenómeno tal y como se muestra, para luego analizarlos, no se llega a realizar alguna manipulación. El tipo transeccional o transerversal tiene como propósito describir variables y analizarlas de acuerdo al momento que sucedieron.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población de la presente investigación, estuvo conformada por el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, la cual está compuesta por 68 trabajadores administrativos, esto según la base de datos de la Oficina de Personal de la mencionada Institución.

3.3.2. Muestra

La muestra de la investigación es de tipo probabilista, aleatorio simple, la cual estuvo conformada por 58 personas que laboran en la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, con asignación proporcional, se consideró un nivel de significancia del 95% y un error de muestreo del 5%, para lo cual se muestran los siguientes cálculos:

n = Tamaño de la muestra de trabajadores

Z= Nivel de confianza (95%). Valor a la distribución normal = 1.96

P= Es la proporción de éxito. Valor = 0.50

Q = Probabilidad de fracaso. Valor (1-p)= 0.50

E= Error de precisión (5%)

N= Tamaño de la población (68)

Formula del cálculo para la muestra

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{NE^2 + Z^2 PQ}$$

$$n = \frac{(1.96)^2(68)(0.50)(1-0.50)}{(68)(0.05)^2+(1.96)^2(0.50)(1-0.50)} = 58$$

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

3.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

1. Para la recopilación de los datos de la variable motivación, se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, aplicado al personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto.
2. Para la recopilación de los datos de la variable desempeño laboral, se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, aplicado al personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto.

3.4.2. Descripción de instrumentos

1. Cuestionario sobre motivación

La variable motivación, se analizó mediante la aplicación de un cuestionario de 30 ítems, relacionados a las dimensiones factores extrínsecos o de higiene y factores intrínsecos o motivacionales. De acuerdo a la escala ordinal, se utilizó cinco alternativas de respuesta, asignándole la siguiente valoración (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo. Para el análisis de la variable se utilizó el siguiente baremo.

Tabla 3

Baremos para el análisis de la variable motivación

| Variable/Dimensiones | Niveles | | | | |
|---|----------|---------|----------|-----------|-----------|
| | Muy Bajo | Bajo | Regular | Alto | Muy Alto |
| Variable: Motivación | 30 - 53 | 54 - 77 | 78 - 101 | 102 - 125 | 126 - 150 |
| Factores extrínsecos o de higiene | 15 - 26 | 27 - 38 | 39 - 50 | 51 - 62 | 63 - 75 |
| Factores intrínsecos o motivacionales | 15 - 26 | 27 - 38 | 39 - 50 | 51 - 62 | 63 - 75 |

Fuente: Cuestionario de la variable motivación

2. Cuestionario sobre desempeño laboral

La variable desempeño laboral, se analizó mediante la aplicación de un cuestionario de 30 ítems, relacionados a las dimensiones desempeño en la función y características individuales. De acuerdo a la escala ordinal, se utilizó cinco alternativas de respuesta, asignándole la siguiente valoración (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo. Para el análisis de la variable se utilizó el siguiente baremo.

Tabla 4
Baremos para el análisis de la variable desempeño laboral

| Variable/ Dimensiones | Niveles | | | | |
|------------------------------|----------|---------|----------|-----------|-----------|
| | Muy Bajo | Bajo | Regular | Alto | Muy Alto |
| Variable: | | | | | |
| Desempeño Laboral | 30 - 53 | 54 - 77 | 78 - 101 | 102 - 125 | 126 - 150 |
| Desempeño en la función | 16 - 28 | 29 - 41 | 42 - 54 | 55 - 67 | 68 - 80 |
| Características individuales | 14 - 24 | 25 - 35 | 36 - 46 | 47 - 57 | 58 - 70 |

Fuente: Cuestionario de la variable desempeño laboral

3.4.3. Confiabilidad y validez de los instrumentos

3.4.3.1. Fiabilidad de instrumentos

La fiabilidad de los instrumentos utilizados, fueron determinados mediante el índice de confiabilidad Alfa de Cronbach (α), la fórmula del estadístico se muestra a continuación:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_r^2}{S_i^2} \right]$$

Dónde:

K : número de reactivos en la escala (número de ítems)

Sr2 : Varianza muestral de cada reactivo

Si2 : Varianza del instrumento

a) Instrumento : Cuestionario sobre motivación

Los resultados mostraron que el índice de fiabilidad llega a tener un valor de $\alpha = 0,932$, lo cual indica una buena consistencia del instrumento: Cuestionario sobre motivación.

Tabla 5
Estadística de fiabilidad para la variable motivación

| Alfa de Cronbach | Nº de elementos |
|------------------|-----------------|
| 0,932 | 30 |

Fuente: Resultados del SPSS

b) Instrumento: Cuestionario sobre desempeño laboral

Los resultados mostraron que el índice de fiabilidad llega a tener un valor de $\alpha = 0,950$, lo cual indica una buena consistencia del instrumento: Cuestionario sobre desempeño laboral.

Tabla 6
Estadística de fiabilidad para la variable desempeño laboral

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| 0,950 | 30 |

Fuente: Resultado del SPSS

3.4.3.2. Validez de instrumentos

La validación del instrumento se realizó por tres expertos, mediante el método juicio de expertos.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Después de la recolección y obtención de los datos de ambas variables, mediante la aplicación del cuestionario, se pasó a procesar la información, mediante la elaboración de un consolidado de datos, en cual se reflejó los resultados de las variables analizadas.

- Con la finalidad que establecer un orden en los datos, se utilizó las tablas de distribución de frecuencias y gráficos estadísticos, las variables de estudio fueron considerados como índices, por ende las variables 1 y 2 se cuantificaron mediante baremos, con los niveles muy bajo, bajo, regular, alto y muy alto.
- Para determinar la fiabilidad de los instrumentos, se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach, mediante el software SPSS versión 24.
- En cuanto a la contrastación de pruebas de hipótesis se utilizó el estadístico Pearson, debido a que se demostró que los datos tienden a la distribución normal.
- Toda la información obtenida y encontrada se procesó mediante el software estadístico SPSS de la versión 24.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

4.1.1. Descripción de los resultados

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos luego de la aplicación de los cuestionarios, de acuerdo a dos variables la primera de motivación que consta de 30 preguntas distribuidas en dos dimensiones y la segunda variable desempeño laboral que también consta de 30 preguntas distribuidas en dos dimensiones.

Los instrumentos han sido aplicados al personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, por lo que se contó con una muestra de 58 personas, los datos obtenidos de los cuestionarios aplicados han sido procesados en el programa SPSS.

Para la interpretación y análisis de los resultados, se ha organizado los datos en tablas de distribución de frecuencias y gráficos de barras, los cuales corresponden a las variables y sus respectivas dimensiones de acuerdo a los objetivos de la investigación como se da a conocer a continuación.

4.1.2. Resultados

4.1.2.1. Resultados obtenidos de la variable motivación

Tabla 7
Resultados de la variable motivación

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|--------------|
| Muy bajo | 2 | 3,4 |
| Bajo | 6 | 10,3 |
| Regular | 33 | 56,9 |
| Alto | 17 | 29,3 |
| Total | 58 | 100,0 |

Fuente: Datos procesados en el SPSS

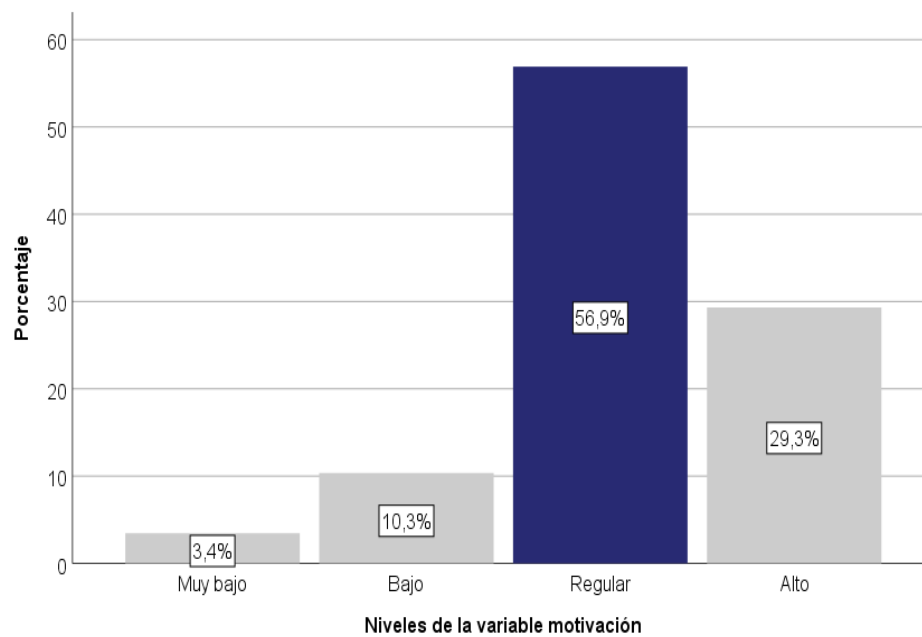


Figura 8 Resultados de la variable motivación

Fuente: Tabla 7

Interpretación y análisis:

Se muestra los resultados de la variable motivación, los que fueron obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre motivación a una muestra de 58 personas; los resultados validos muestran que el 56.9% del personal

administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto perciben un nivel regular de motivación, el 29.3% perciben un nivel alto de motivación, el 10.3 % perciben un nivel bajo de motivación y un 3.4 % perciben un nivel muy bajo de motivación.

Al analizar los resultados, se puede observar el porcentaje más alto que sería el 56.9 %, este porcentaje sería mayor a la mitad de la muestra, por lo que se puede afirmar que el personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto manifiesta que existe un nivel regular respecto a la motivación, esto quiere decir que la motivación en el personal en cuanto a los factores extrínsecos o de higiene y los factores intrínsecos o motivacionales no se están satisfaciendo de una manera adecuada o no están llegando a un nivel alto; mientras que de otro lado existe un 29.3 % del personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto que manifiesta que existe un nivel alto en la motivación, esto quiere decir que dentro de la muestra encontramos a personas que si tienen una alta motivación.

4.1.2.2. Resultados obtenidos de las dimensiones de la variable motivación

a) Factores extrínsecos o de higiene

Tabla 8

Resultados de la dimensión 1: factores extrínsecos o de higiene

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|-------------------|-------------------|
| Muy bajo | 2 | 3,4 |
| Bajo | 8 | 13,8 |
| Regular | 31 | 53,4 |
| Alto | 16 | 27,6 |
| Muy alto | 1 | 1,7 |
| Total | 58 | 100,0 |

Fuente: Datos procesados en el SPSS

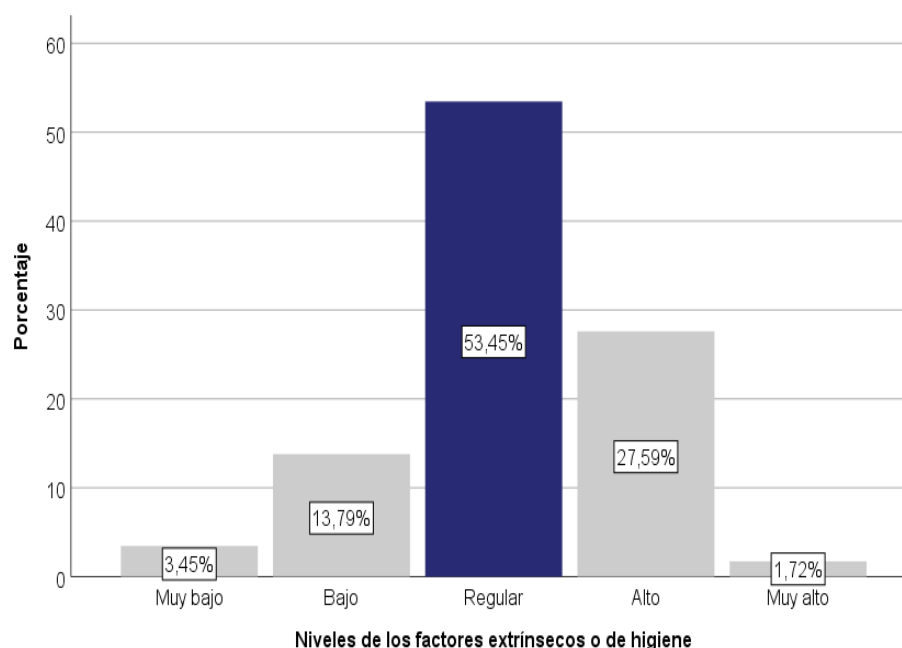


Figura 9 Resultados de la dimensión 1: factores extrínsecos o de higiene

Fuente: Tabla 8

Interpretación y análisis:

Los resultados de la dimensión factores extrínsecos o de higiene, fueron obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre motivación a una muestra del 58 personas; los resultados validos muestran que el 53.45 % del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto perciben un nivel regular en los factores extrínsecos o de higiene, el 27.59% perciben un nivel alto en los factores extrínsecos o de higiene, el 13.79 % perciben un nivel bajo en los factores extrínsecos o de higiene, un 3.45 % perciben un nivel muy bajo en los factores extrínsecos o de higiene y un 1.72% perciben un nivel muy alto en los factores extrínsecos o de higiene.

Al analizar los resultados, se puede observar el porcentaje más alto que sería el 53.45 %, este porcentaje sería mayor a la mitad de la muestra, por lo que se puede afirmar que el personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto manifiesta que existe un nivel regular respecto a los factores extrínsecos o de higiene, esto quiere decir que perciben en un nivel

regular las condiciones de trabajo, la remuneración, la relación con los compañeros y la seguridad laboral; mientras que de otro lado existe un 29.39 % del personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto que manifiesta que existe un nivel alto a muy alto con respecto a los factores extrínsecos o de higiene, esto quiere decir que dentro de la muestra encontramos a personas que si tienen una percepción alta a muy alta respecto a los factores extrínsecos o de higiene.

b) Factores intrínsecos o motivacionales

Tabla 9

Resultados de la dimensión 2: factores intrínsecos o motivacionales

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|--------------|
| Bajo | 6 | 10,3 |
| Regular | 29 | 50,0 |
| Alto | 22 | 37,9 |
| Muy alto | 1 | 1,7 |
| Total | 58 | 100,0 |

Fuente: Datos procesados en el SPSS

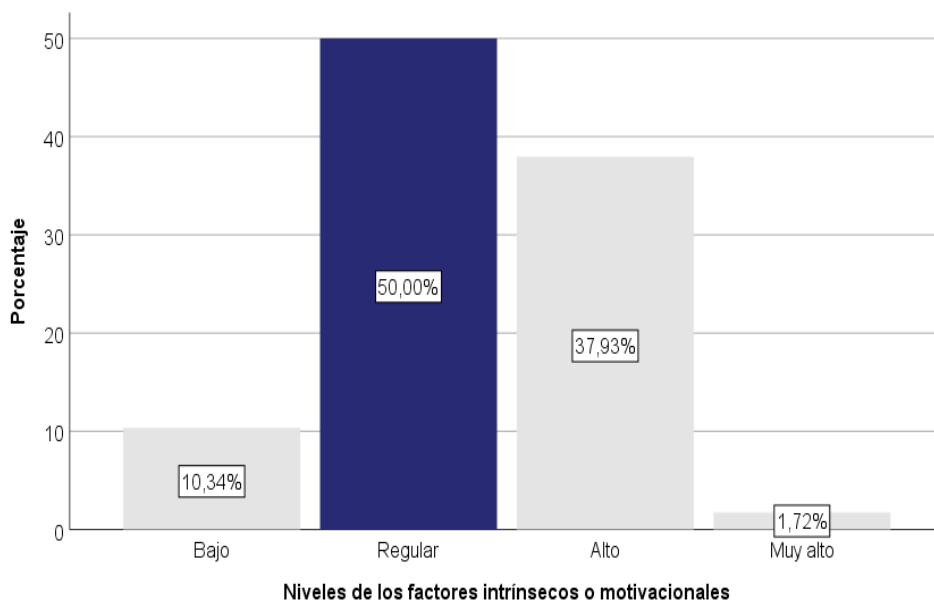


Figura 10 Resultados de la dimensión 2: factores intrínsecos o motivacionales

Fuente: Tabla 8

Interpretación y análisis:

Se presenta los resultados de la dimensión factores intrínsecos o motivacionales, los que fueron obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre motivación a una muestra del 58 trabajadores; los resultados validos muestran que el 50 % del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto perciben un nivel regular en cuanto a los factores intrínsecos o motivacionales, el 37.93% perciben un nivel alto en cuanto a los factores intrínsecos o motivacionales, el 10.34 % perciben un nivel bajo en cuanto a los factores intrínsecos o motivacionales y un 1.72 % perciben un nivel muy bajo en cuanto a los factores intrínsecos o motivacionales.

Al analizar los resultados, se puede observar el porcentaje más alto que sería el 50.00 %, este porcentaje sería la mitad de la muestra, por lo que se puede afirmar que el personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto manifiesta que existe un nivel regular respecto a los factores intrínsecos o motivacionales, esto quiere decir que perciben en un nivel regular los reconocimientos que reciben, la responsabilidad del trabajo asignado, el logro y el crecimiento personal; mientras que de otro lado existe un 39.65 % del personal que manifiesta que existe un nivel alto a muy alto con respecto a los factores intrínsecos o motivacionales, esto quiere decir que dentro de la muestra encontramos a personas que si tienen una percepción alta a muy alta respecto a los factores intrínsecos o motivacionales.

4.1.2.3. Resultados obtenidos de la variable desempeño laboral

Tabla 10

Resultados de la variable desempeño laboral

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|-------------------|-------------------|
| Bajo | 1 | 1,7 |
| Regular | 21 | 36,2 |
| Alto | 32 | 55,2 |
| Muy alto | 4 | 6,9 |
| Total | 58 | 100,0 |

Fuente: Datos procesados en el SPSS

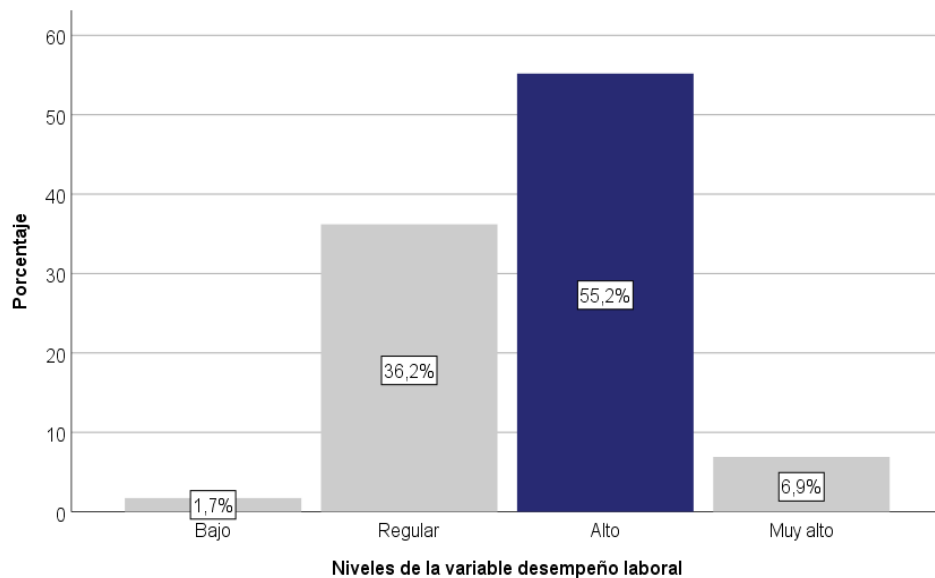


Figura 11 Resultados de la variable desempeño laboral

Fuente: Tabla 10

Interpretación y análisis:

Los resultados de la variable desempeño laboral, fueron obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre desempeño laboral a una muestra del 58 trabajadores; los resultados validos muestran que el 55.2% del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto manifiestan tener un nivel alto de desempeño laboral, el 36.2% manifiestan tener un nivel regular, el 6.9 % manifiestan tener un nivel muy alto y un 1.7 % un nivel bajo de desempeño laboral.

Al analizar los resultados, se puede observar el porcentaje más alto que sería el 55.2 %, este porcentaje sería más de la mitad de la muestra, por lo que se puede afirmar que el personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto manifiesta que existe un nivel alto respecto al desempeño laboral, esto quiere decir que si cumplen con el buen desempeño en las funciones y sobresalen sus características individuales; mientras que de otro lado existe un 36.2 % del personal que manifiesta que existe un nivel regular con respecto al desempeño laboral, esto quiere decir que existe un porcentaje que no cumple con las exigencias o no está mostrando un nivel alto o muy alto de desempeño laboral.

4.1.2.4. Resultados obtenidos de las dimensiones de la variable desempeño laboral

a) Desempeño en la función

Tabla 11

Resultados de la dimensión 1: Desempeño en la función

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|--------------|
| Bajo | 2 | 3,4 |
| Regular | 23 | 39,7 |
| Alto | 30 | 51,7 |
| Muy alto | 3 | 5,2 |
| Total | 58 | 100,0 |

Fuente: Datos procesados en el SPSS

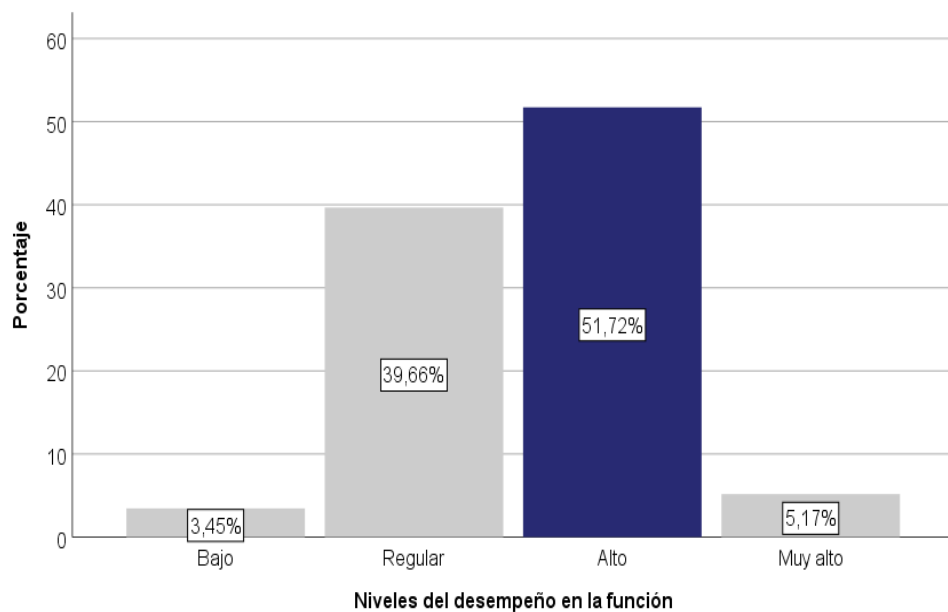


Figura 12 Resultados de la dimensión 1: Desempeño en la función

Fuente: Tabla 11

Interpretación y análisis:

Los resultados de la dimensión desempeño en la función, fueron obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre desempeño laboral a una muestra

del 58 trabajadores; los resultados validos muestran que el 51.72% del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto manifiestan tener un nivel alto en el desempeño en la función, el 39.66% tienen un nivel regular, el 5.17 % tienen un nivel muy alto y un 3.45 % tienen un nivel bajo en el desempeño en la función.

Al analizar los resultados, se puede observar el porcentaje más alto que sería el 51.72 %, este porcentaje sería más de la mitad de la muestra, por lo que se puede afirmar que el personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto manifiesta que existe un nivel alto en el desempeño de la función, esto quiere decir que se ejecutan muy bien sus funciones, tienen actitud y esmero en su trabajo, tienen un grado de conocimiento acerca de lo que realizan y un grado de cooperación con los demás compañeros ; mientras que de otro lado existe un 39.66 % del personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto que muestra niveles regulares en el desempeño de la función, esto quiere decir que dentro de la muestra encontramos a personas que no muestran un nivel alto a muy alto con respecto al desempeño en la función.

b) Características individuales

Tabla 12

Resultados de la dimensión 2: Características individuales

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|-------------------|-------------------|
| Bajo | 1 | 1,7 |
| Regular | 19 | 32,8 |
| Alto | 33 | 56,9 |
| Muy alto | 5 | 8,6 |
| Total | 58 | 100,0 |

Fuente: Datos procesados en el SPSS

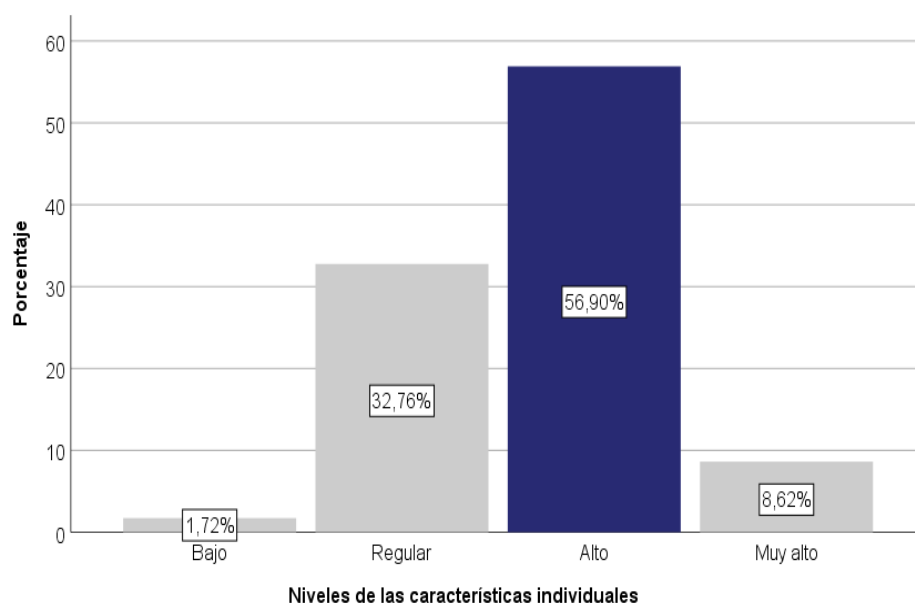


Figura 13 Resultados de la dimensión 2: Características individuales

Fuente: Tabla 12

Interpretación y análisis:

Se muestran los resultados de la dimensión características individuales, los cuales fueron obtenidos de la aplicación de un cuestionario sobre desempeño laboral a una muestra del 58 trabajadores; los resultados validos muestran que el 56.90% del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto manifiestan tener un nivel alto en cuanto a sus características individuales, el 32.76 % tienen un nivel regular, el 8.62 % tienen un nivel muy alto y un 1.72% tienen un nivel bajo en cuanto a sus características individuales.

Al analizar los resultados, se puede observar el porcentaje más alto que sería el 56.90 %, este porcentaje sería más de la mitad de la muestra, por lo que se puede afirmar que el personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto manifiesta que existen niveles altos con respecto a las características individuales, esto quiere decir el personal tiene cierta comprensión de situaciones, creatividad y capacidad de realización; mientras que de otro lado existe un 32.76 % del personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto que muestra niveles regulares en

las características individuales, esto quiere decir que dentro de la muestra encontramos a personas que no muestran un nivel alto a muy alto con respecto al características individuales.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Prueba de normalidad

En primer lugar se realizó la prueba de normalidad de las variables de estudio, los resultados se presentan en la tabla N° 13:

Tabla 13
Prueba de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|-------------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Motivación | ,081 | 58 | ,200* | ,971 | 58 | ,184 |
| Desempeño Laboral | ,078 | 58 | ,200* | ,992 | 58 | ,971 |

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Datos procesados en el SPSS

Los resultados obtenidos en la prueba de normalidad de KolmogorovSmirnov (para muestras grandes), muestran que los p-valores (Sig.) de las variables: Motivación y Desempeño Laboral son mayores al valor de 0.05, con lo cual se concluye que los datos tienden a la distribución normal y por tanto el estadístico adecuado para realizar las pruebas de hipótesis es el coeficiente de correlación Rho de Pearson.

4.2.2. Contrastación de hipótesis general

H_0 : No existe relación directa y significativa entre la motivación y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto”, Moquegua -2018.

H_a : Existe relación directa y significativa entre la motivación y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto”, Moquegua -2018.

El estadístico utilizado para probar la hipótesis es el coeficiente de correlación Rho de Pearson, según se muestra en la tabla 14:

Tabla 14

Correlacion entre las variables motivacion y desempeño laboral

| | | Motivación | Desempeño Laboral |
|-------------------|------------------------|------------|-------------------|
| Motivación | Correlación de Pearson | 1 | ,658** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 58 | 58 |
| Desempeño Laboral | Correlación de Pearson | ,658** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 58 | 58 |

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

Fuente: Datos procesados en el SPSS

Decisión:

De acuerdo a los resultados obtenidos, se observa un p-valor (Sig. bilateral) = 0.000 menor al valor de 0.05 de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna con lo que concluimos que existe relación significativa entre las variables motivación y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto”, Moquegua -2018. Estos resultados se corroboran con el coeficiente correlación de Rho de Pearson ($r = 0.658$) el que indica que existe una correlación fuerte y directa entre las variables motivación y desempeño laboral.

4.2.3. Contrastación de hipótesis específicas

Hipótesis específica 01:

H_0 : No existe relación significativa entre los factores extrínsecos o de higiene y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto”, Moquegua -2018.

H_a : Existe relación significativa entre los factores extrínsecos o de higiene y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto”, Moquegua -2018.

El estadístico utilizado para probar la hipótesis es el coeficiente de correlación Rho de Pearson, según se muestra en la tabla 15:

Tabla 15

Correlación entre las dimensiones factores extrínsecos o de higiene y el desempeño laboral

| | | Desempeño Laboral | Factores extrínsecos o de higiene |
|-----------------------------------|------------------------|-------------------|-----------------------------------|
| Desempeño Laboral | Correlación de Pearson | 1 | ,518** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 58 | 58 |
| Factores extrínsecos o de higiene | Correlación de Pearson | ,518** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 58 | 58 |

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

Fuente: Datos procesados en el SPSS

Decisión:

De acuerdo a los resultados obtenidos, se observa un p-valor (Sig. bilateral) = 0.000 menor al valor de 0.05 de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna con lo que concluimos que existe relación significativa entre los factores extrínsecos o de higiene y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto”, Moquegua -2018. Estos resultados se corroboran con el coeficiente correlación de Rho de Pearson ($r = 0.518$) el que indica que existe una correlación moderada y directa entre los factores extrínsecos o de higiene y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto”.

Hipótesis específica 02:

H_0 : No existe relación significativa entre los factores intrínsecos o motivacionales y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto”, Moquegua -2018.

H_a : Existe relación significativa entre los factores intrínsecos o motivacionales y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto”, Moquegua -2018.

El estadístico utilizado para probar la hipótesis es el coeficiente de correlación Rho de Pearson, según se muestra en la tabla 16:

Tabla 16

Correlación entre la dimensión factores intrínsecos o motivacionales y el desempeño laboral

| | | Desempeño Laboral | Factores intrínsecos o motivacionales |
|---------------------------------------|------------------------|-------------------|---------------------------------------|
| Desempeño Laboral | Correlación de Pearson | 1 | ,739** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 58 | 58 |
| Factores intrínsecos o motivacionales | Correlación de Pearson | ,739** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 58 | 58 |

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

Fuente: Datos procesados en el SPSS

Decisión:

De acuerdo a los resultados obtenidos, se observa un p-valor (Sig. bilateral) = 0.000 menor a un valor de 0.05 de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna con lo que concluimos que existe relación significativa entre los factores intrínsecos o motivacionales y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto”, Moquegua -2018. Estos resultados se corroboran con el coeficiente correlación de Rho de Pearson ($r = 0.739$) el que indica que existe una correlación fuerte y directa entre los factores intrínsecos o motivacionales y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto”.

4.3. Discusión de resultados

En el presente trabajo de investigación para llegar a la discusión de los resultados se realizó la fiabilidad y validez de los instrumentos utilizados los cuales sirvieron para la obtención de los resultados y para darle una validez al trabajo de investigación.

Se investigó los antecedentes sobre temas relacionados con las variables de la investigación, para luego elaborar la matriz de operacionalización, donde se muestran las dimensiones para cada variable, lo que llevo a realizar dos cuestionarios, uno para cada variable, los cuales fueron validados por el juicio de tres expertos y la confiabilidad del estadístico alfa de cronbach.

Para la aplicación de los cuestionarios se tuvo en cuenta la población la cual estuvo conformada por el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, según la base de datos de la Oficina de Personal, la cual está compuesta por 68 trabajadores administrativos, obteniendo una muestra conformada por 58 trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto”.

En tanto, para la contrastación de las hipótesis, estuvo en función del objetivo general que fue determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, Moquegua-2018.

Con relación a los resultados de la prueba de normalidad de KolmogorovSmirnov (para muestras grandes), muestra que los p-valores (Sig.) de las variables: Motivación y Desempeño Laboral son mayores al valor de 0.05, por lo que los datos tienden a la distribución normal.

Según estudios realizados en el ámbito internacional, nacional y regional, encontramos a (Enriquez, 2014) quien realizo una investigación en el Instituto de la Visión en México. Uno de los objetivos fue determinar el grado de motivación y el nivel de desempeño de los empleados de la mencionada Institución. Concluyendo que en relación al grado de motivación, esta va de muy buena a excelente debido a que tienen una autopercepción de la misma. Con respecto a lo mencionado podemos

decir que en la presente investigación la motivación en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto se da en un nivel regular a un nivel alto, y el desempeño laboral de un nivel regular a un nivel alto, por lo que coincide con la existencia de relación entre las variables al igual que Enriquez en su trabajo de investigación.

Según (Sum, 2015) Quien realizo su investigación en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. El objetivo fue establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo. Concluyendo que la motivación influye en el desempeño laboral del personal. Con relación a lo mencionado, podemos afirmar que en nuestra investigación también existe un grado de relación entre las variables motivación y desempeño laboral, asimismo la motivación que se presenta en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto tiene un 29.3 % de nivel alto, lo que nos da a entender que una parte de los trabajadores si se siente motivado al momento de realizar su trabajo.

(Reynaga, 2015) En su tesis, la cual fue referente al personal del hospital Hugo PescePescetto de Andahuaylas en el año 2015. Tuvo como objetivo determinar la relación entre dos variables, la motivación y el desempeño laboral. Se utilizó como instrumento el cuestionario, el cual fue aplicado a 100 personas, obteniendo una correlación positiva moderada, con un valor de spearman de 0.488. Concluyendo que la motivación influye directamente en el desempeño laboral del personal. Respecto a lo mencionado y con la contrastación de hipótesis de la presente investigación donde se indica que existe una correlación fuerte y directa, se llega a señalar que el presente trabajo de investigación coincide con Reynaga.

(Huerta, 2017) En su tesis referente al personal de la Municipalidad Provincial de Yungay, Ancash - 2016. Cuyo objetivo fue determinar el grado de relación entre las variables motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la mencionada institución. Se determina que existe amplia relación entre las variables motivación y desempeño laboral, indicando que la correlación es buena y se encuentran relacionados directamente. Concluyendo, que un grupo de trabajadores manifiesta que su motivación es entre baja y media, los mismos

consideran que su desempeño depende de la variable motivación. En el presente trabajo de investigación se llega a conocer que si existe una relación significativa entre la motivación y desempeño laboral en el personal administrativo la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, Moquegua-2018, por lo que esta investigación coincide con la tesis de la autora Huerta donde se indica que las variables tienen una amplia relación.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

PRIMERA: Se concluye que existe relación directa y significativa entre la motivación y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto”, Moquegua -2018, ya que el p-valor es igual a 0.000 (Sig. bilateral) menor a un valor de 0.05 de significancia y el coeficiente correlación de Rho de Pearson ($r = 0.658$) el que indica que existe una correlación fuerte y directa entre las variables motivación y desempeño laboral.

SEGUNDA: De acuerdo a los resultados mostrados, se obtiene un p-valor (Sig. bilateral) = 0.000 menor al valor de 0.05 de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna con lo que concluimos que existe relación significativa entre los factores extrínsecos o de higiene y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto” de Moquegua en el año 2018. Estos resultados se corroboran con el coeficiente correlación de Rho de Pearson ($r = 0.518$) el que indica que existe una correlación moderada y directa entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto”.

TERCERA: De acuerdo a los resultados mostrados, se obtiene un p-valor (Sig. bilateral) = 0.000 menor al valor de 0.05 de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna con lo que concluimos que existe relación significativa entre los factores intrínsecos o motivacionales y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto” de Moquegua en el año 2018. Estos resultados se corroboran con el coeficiente correlación de Rho de Pearson ($r = 0.739$) el que indica que existe una correlación fuerte y directa entre los factores intrínsecos y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto”.

5.2. Recomendaciones

PRIMERA: Se recomienda a todos los jefes de área y al director de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto tomar con suma importancia la motivación que debe tener todo el personal ya que existen métodos y formas para motivar a los trabajadores, ello llevara a desarrollar un buen desempeño laboral por parte de cada trabajador, así mismo el encargado de personal debe enfocarse más en todos los trabajadores, haciendo una evaluación a todos, tomando en cuenta las opiniones, sugerencias, comportamiento de cada uno de ellos para tomar decisiones conjuntamente con los jefes de área para crear alternativas de motivación como mejorar las condiciones de trabajo, contando con ambientes más espaciosos, también se debe seguir otorgando días libres a los trabajadores en compensación por las horas extras trabajadas, esto se debe realizar a medida que los trabajadores lo soliciten, por otro lado se debe de considerar una tolerancia a la hora de ingreso ya que a la fecha no existe.

SEGUNDA: Se debe mejorar las condiciones de trabajo, contar con una buena iluminación, espacio adecuados, equipos actualizados y de alta tecnología, esto para el manejo de sistemas que ayuden al desempeño del personal, con respecto a la relación entre los compañeros, se debe tomar en cuenta la participación de cada uno de los trabajadores en eventos realizados por la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto como los días festivos durante todo el año, adicionando campeonatos o tardes recreativas entre áreas, las cuales se pueden realizar dos o más veces al año, así mismo se puede realizar charlas motivacionales en la hora de ingreso, todo ello para que los trabajadores compartan momentos juntos y se involucren más con la institución.

TERCERA: En cuanto a los factores intrínsecos se recomienda otorgar resoluciones de reconocimiento a los trabajadores, ya sea por la puntualidad, por el cumplimiento de diversos compromisos del ministerio de educación, también se debe considerar al trabajador más responsable de cada área, estos reconocimientos se deben hacer todos los años, así mismo se debe considerar la entrega de premios, el brindar capacitaciones a los trabajadores aportaría a la realización del trabajo de cada uno de ellos, esto relacionado con la labor que desempeña cada trabajador, por eso se debe considerar una programación de capacitaciones o por el contrario brindar permiso y facilidades para la asistencia de capacitaciones fuera de la Institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anders, V. (2018). *Etimologías de Chile*. Obtenido de <http://etimologias.dechile.net/?motivacion>
- Anders, V. (2018). *Etimologías de Chile*. Obtenido de <http://etimologias.dechile.net/?laboral>
- Anders, V. (2018). *Etimologías de Chile*. Obtenido de <http://etimologias.dechile.net/?desempeno>
- Bembibre, C. (Marzo de 2010). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/cualidad.php>
- Calvo, V., & Loayza, Y. (2015). *Influencia de los factores motivacionales en el desempeño del talento humano del banco de crédito del Perú BCP cusco caso: oficina principal- área de procesos y plataforma- 2013-2014*. Cusco.
- Castro, P. (2017). *Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Educación del Callao en el año 2016*. Lima.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración (Septima Edición)*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mexico: McGraw-Hill.
- De Significados. (s.f.). Obtenido de [DeSignificados.com: https://designificados.com/responsabilidad/](https://designificados.com/responsabilidad/)
- Duarte, G. (Diciembre de 2008). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/capacidad.php>
- EcuRed. (s.f.). *EcuRed*. Obtenido de [EcuRed: https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral](https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral)

- Editorial Definición MX. (2014). *Definición MX*. Obtenido de <https://definicion.mx/logro/>
- Editorial Definición MX. (2015). *Definición MX*. Obtenido de <https://definicion.mx/creatividad/>
- Enriquez, P. (2014). *Motivacion y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Vision en Mexico*. Mexico.
- Goodwill Community Foundation. (s.f.). Obtenido de Goodwill Community Foundation, Inc.: <https://edu.gcfglobal.org/es/mundo-laboral/relaciones-entre-companeros/1/>
- Henric-Coll, M. (Agosto de 2003). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/gestion-conocimiento-equipos-trabajo/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: The McGraw-Hill.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Bloch, B. (1959). *La motivacion hacia el trabajo*. Cheveland.
- Huerta, F. (2017). *Motivacion y desempeño laboral del personal de la Municipalidad Provincial de Yungay, Ancash-2016*. Ancash.
- Maldonado, L., & Quevedo, L. (2007). *Motivacion laboral*. Chia.
- Martínez, M. d. (2012). *Motivacion*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=EsOztllFaxgC&printsec=frontcover&dq=MOTIVACION&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi0ldOEh8TiAhXIpFkKHe44AykQ6AEIKDA#v=onepage&q&f=false>
- Matos, F. (2013). *Escuela de organizacion industrial*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-del-desempeno-laboral/>

- Mazariegos, A. (23 de Junio de 2016). *GLOCAL THINKING*. Obtenido de <http://www.glocalthinking.com/la-evaluacion-del-desempeno-pasado-presente-y-futuro/>
- Ministerio de Educación, U. d. (2017). *Un acercamiento a la tipología de las Unidades de Gestión Educativa Local*. Ministerio de Educación, Peru. Obtenido de <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/MINEDU/5694?show=full>
- Olvera, Y. (2013). *Estudio de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos del area comercial de la constructora Furoiani obras y proyectos*. Ecuador.
- Organización Internacional del Trabajo. (s.f.). Obtenido de <https://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/employment-security/lang--es/index.htm>
- Perez, J., & Merino, M. (2009). *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/crecimiento/>
- Perez, J., & Merino, M. (2010). *Definicion.de* . Obtenido de Definicion.de : <https://definicion.de/condicion-de-trabajo/>
- Perez, J., & Merino, M. (2017). *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/desempeno/>
- Pezo, T. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Chaclacayo, año 2013*. Lima.
- Quispe, I. (2009). Manual de organizacion y funciones. *Manual de organizacion y funciones Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto*. Moquegua, Peru.
- Revilla, N. (2017). *Motivacion y la satisfaccion laboral en los trabajadores de las Unidades Ejecutoras de Educacion de Moquegua,2016*. Moquegua.
- Reynaga, Y. (2015). *Motivacion y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015*. Andahuaylas.

Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administracion, Octava Edicion*. Mexico: Pearson Educacion.

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educación.

Salinas, E. (2010). *Influencia de los factores de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la división soporte regional x del banco de la nación, periodo 2008- 2009*. Tacna.

Schubert, I. (2009). *La influencia de la moivacion laboral en el desempeño laboral de los empleados que trabajan en una institucion autonoma de la ciudad de an Salvador*. San Salvador.

Significados. (s.f.). Obtenido de Significados.com:
<https://www.significados.com/remuneracion/>

Significados. (2019). *Significados*. Obtenido de Significados.com:
<https://www.significados.com/cooperacion/>

Significados. (s.f.). *Significados.com*. Obtenido de
<https://www.significados.com/producto/>

Sum, M. (2015). *Motivacion y Desempeño Laboral*. Guatemala.

Ucha, F. (Abril de 2010). *Definición ABC*. Obtenido de
<https://www.definicionabc.com/general/reconocimiento.php>

Ucha, F. (Junio de 2014). *Definición ABC* . Obtenido de
<https://www.definicionabc.com/comunicacion/compression.php>