

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCABELICA

(Creada por Ley N° 25265)



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS:

**“LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES
Y COMUNICACIONES DE HUANCABELICA – PERIODO - 2018”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA

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

PRESENTADO POR:

BACH. DUEÑAS ARAUJO, KETTY RAYZA

**Huancavelica – Perú
2018**

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS

EN LA CIUDAD UNIVERSITARIA DE PATURPAMPA; AUDITORIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES, A LOS 20 DÍAS DEL MES DE Diciembre DEL AÑO 2018, A HORAS 10:00 a.m., SE REUNIERON, EL JURADO CALIFICADOR, CONFORMADO DE LA SIGUIENTE MANERA:

PRESIDENTE: Dr. Edgar Augusto Salinas Loarte.

SECRETARIO: Mg. Roberto Vargara Amas

VOCAL: Lic. Adm. Daniel Guispe Vivalon.

DESIGNADOS	LOS	MIEMBROS	DEL	JURADO	CON	RESOLUCIÓN	N°
574-2018-FCE-R-UNH; PARA LA TESIS TITULADO:							

La motivación y el acompañamiento laboral de los trabajadores de la dirección regional de transportes y comunicaciones de Huancavelica - periodo - 2018 ».

BACHILLER (S): Ducñas Braujo Ketty Rayzo.

A FIN DE PROCEDER CON LA SUSTENTACIÓN DE LA TESIS TITULADO ANTES CITADO.

FINALIZADO LA SUSTENTACION Y EVALUACIÓN; SE INVITA AL PÚBLICO PRESENTE Y AL (LOS) SUSTENTANTE (S) ABANDONAR EL RECINTO; PARA LA DELIBERACIÓN POR PARTE DEL JURADO. LUEGO DEL DEBATE SE LLEGÓ AL SIGUIENTE RESULTADO:

BACHILLER: Duanas Nianjo Katty Rayza

PRESIDENTE: A probado.

SECRETARIO: Aprobado-

VOCAL: Aprobado, -

RESULTADO FINAL: Aprobado por Unanimidad.

BACHILLER:

PRESIDENTE:

SECRETARIO: _____

VOCAL:

RESULTADO FINAL:

EN CONFORMIDAD A LO ACTUADO FIRMAMOS AL PIE.

~~PRESIDENTE~~

VOCAL

SECRETARIO

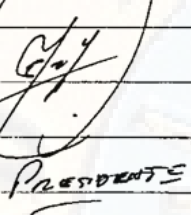


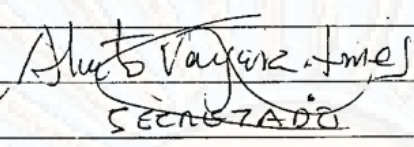
Acto de sustentación

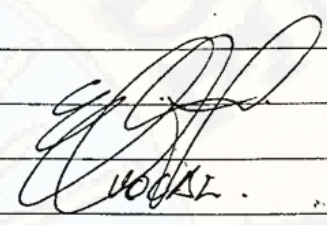
A los 20 días del mes de Diciembre del 2018, siendo las 10.00 AM, en los salos Magna de la facultad de Ciencias Empresariales, se reunen los miembros del jurado evaluador en cumplimiento a la Resolución N° 574-2018-PCE-R-UNH, a fin de llevar a cabo la sustentación de tesis titulada: "LA MOTIVACION Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE HUANCavelica - periodo - 2018", presentado por las bachilleres: DUEÑAS ARAJO, KETTY RAYZO, y ENRIQUE COCA, DANIEL CYNTHIA, PAULA OBATA EL 16, Tulo profesional de licenciados en Administración a los siguientes docentes: Dr. EDGAR AUGUSTO SALIN LOPEZ (PRESIDENTE), Mg. ALBERTO VILLARDO AME (Secretario), Lic. Adm. DANIEL OLIVERA VIDALON (Vocal), y Dr. WILFREDO PABLO PABLO YUPANQUI VILLANUEVA (Suplente). Luego mediante Resolución N° 846-2018-PCE-R-UNH, se programó la fecha, lugar y hora de sustentación a la srta DUEÑAS ARAJO, KETTY RAYZO y LA SUSTENTANTE ENRIQUE COCA, DANIEL CYNTHIA NO SE PRESENTO A LA SUSTENTACION ESTOVO AJENTE. LUEGO SE DA INICIO A LA SUSTENTACION CON LO LECTURA DE LAS RESOLUCIONES CORRESPONDIENTES, LUEGO EL PRESIDENTE DIO 30' minutos para ANALIZAR EL ACTO, SE PROCEDEO A LA SEGUNDA PARTE A LA RONDA DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS MIEMBROS DEL JURADO, AL ANALIZAR SE INVITO A PUBLICO A ABANDONAR LA SALA PARA DELIBERAR LOS RESULTADOS FINALES Y LUEGO DE UNA EMPER DELIBERACION SE LLEGA AL SIGUIENTE RESULTADO

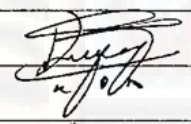


Aprobado por unanimidad. No habiendo
puntos que tratar, firmamos el presente
presupuesto en señal de conformidad. Hecho
los 11.20 AM.


PRESIDENTE

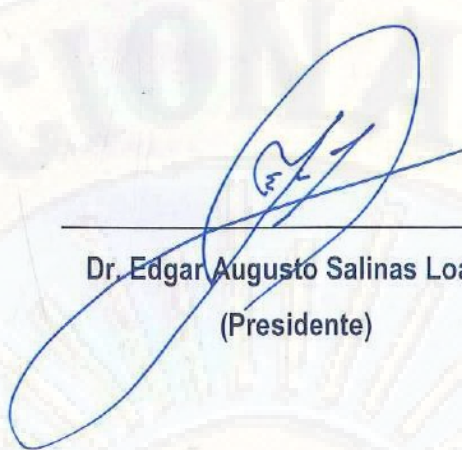

SECRETARIO


VOCAL

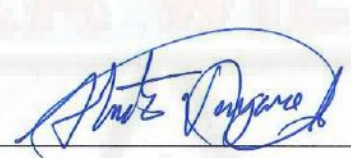


KETTY RAYZA DUEÑAS BRAUJO

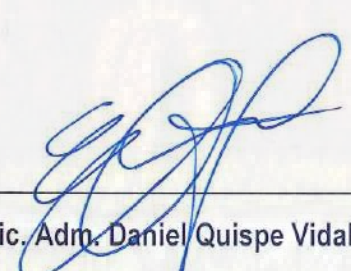
DNI: 43240063



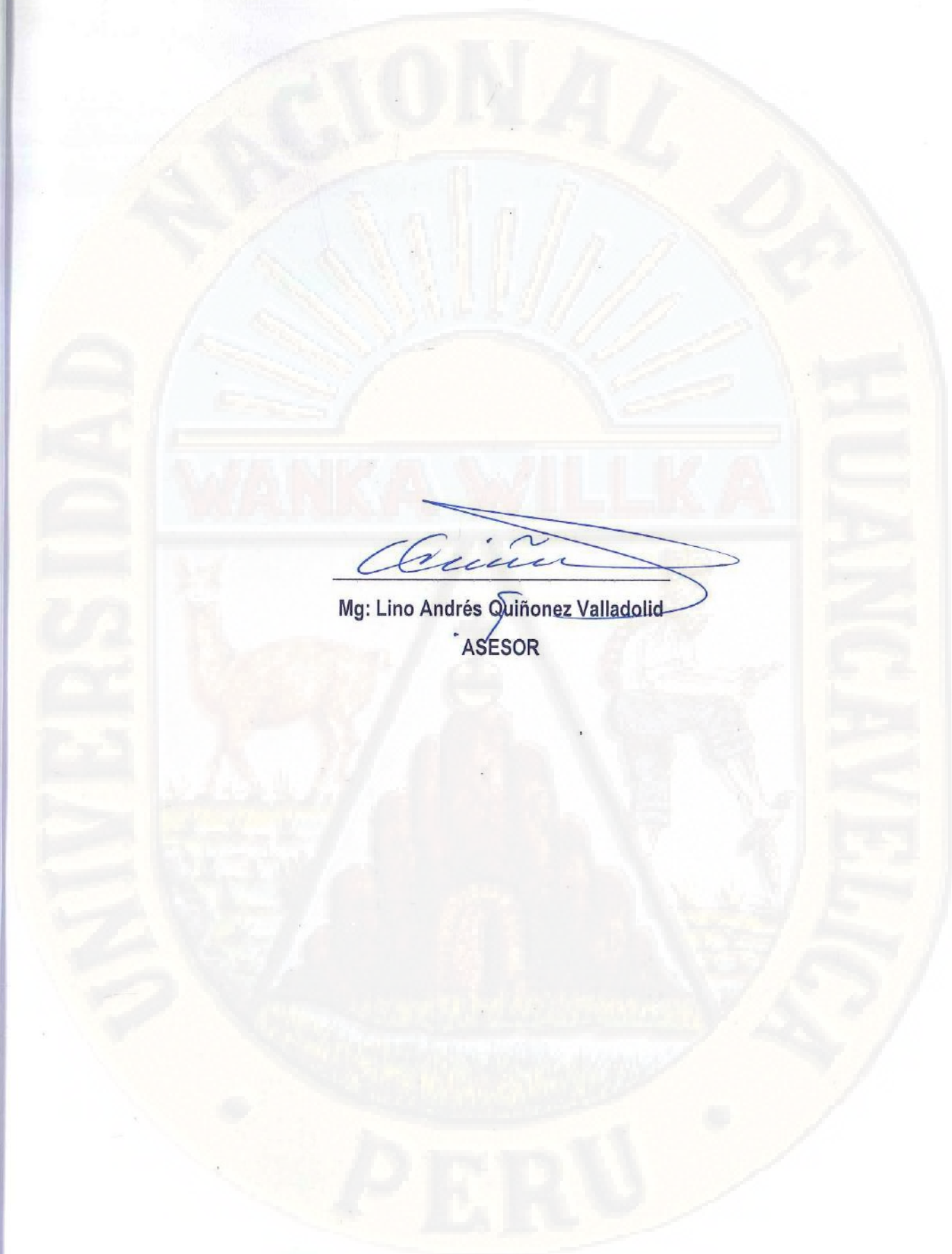
Dr. Edgar Augusto Salinas Loarte
(Presidente)



Mg: Alberto Vergara Ames
(Secretario)

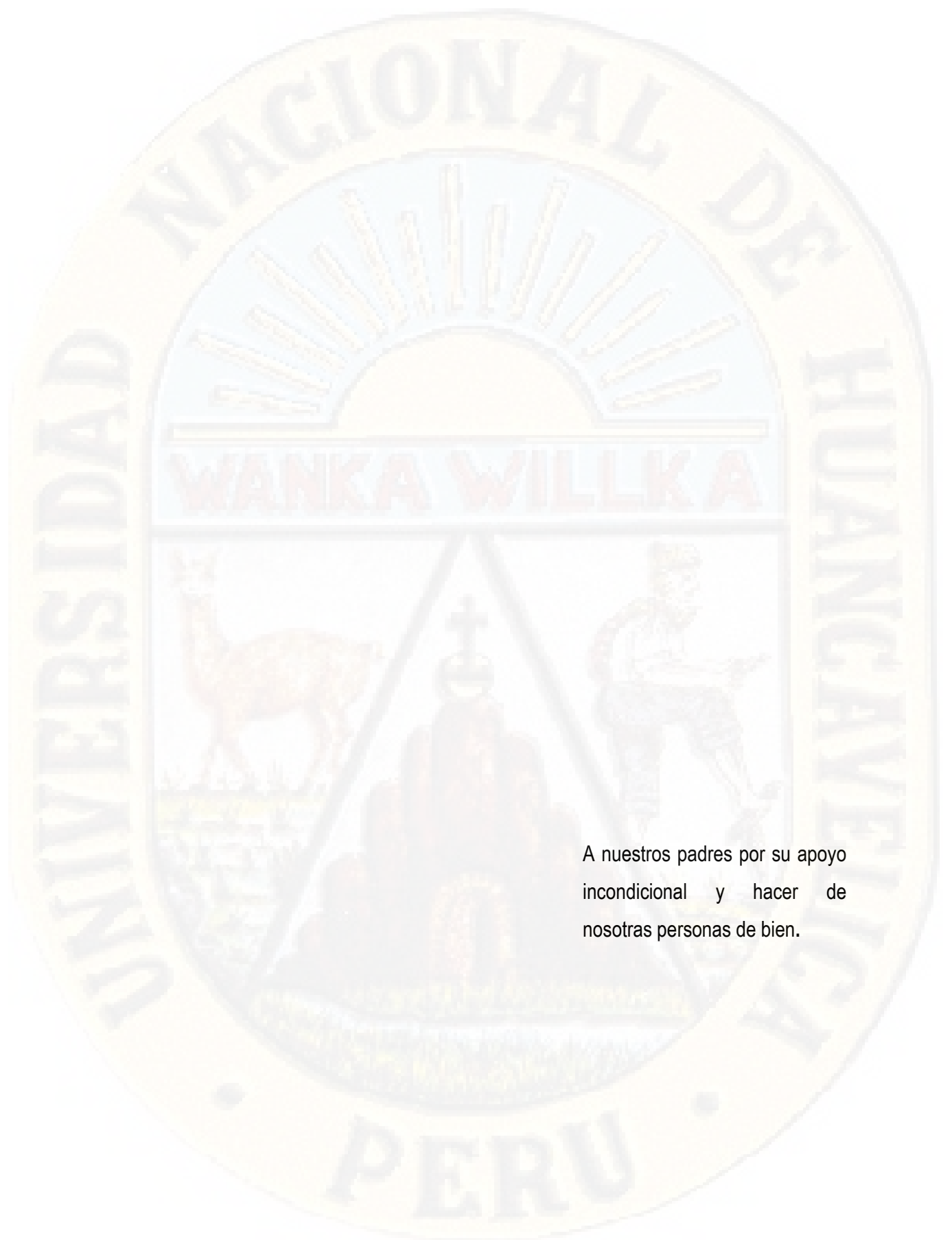


Lic. Adm. Daniel Quispe Vidalon
(Vocal)

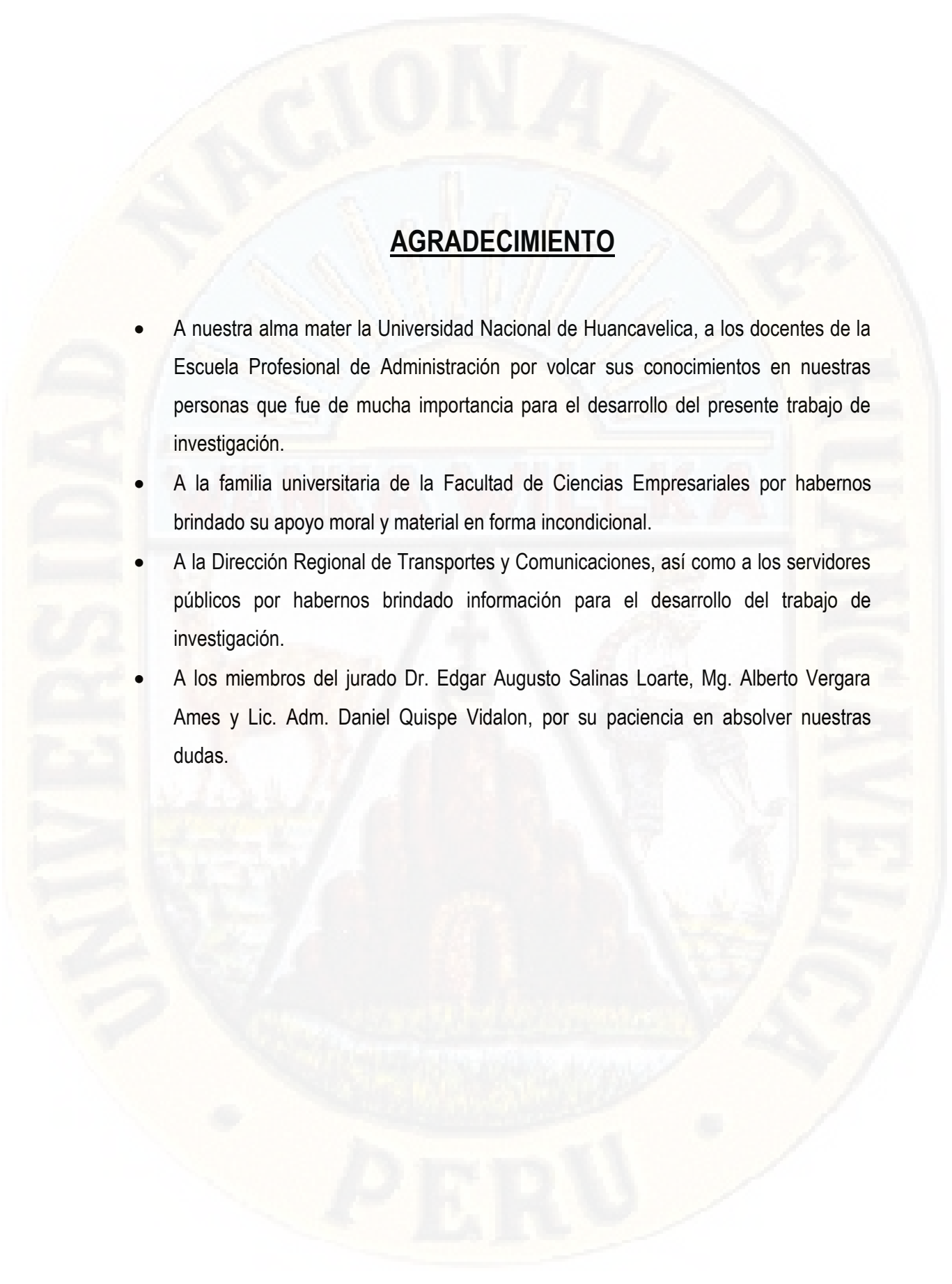


Mg: Lino Andrés Quiñonez Valladolid

ASESOR



A nuestros padres por su apoyo incondicional y hacer de nosotras personas de bien.



AGRADECIMIENTO

- A nuestra alma mater la Universidad Nacional de Huancavelica, a los docentes de la Escuela Profesional de Administración por volcar sus conocimientos en nuestras personas que fue de mucha importancia para el desarrollo del presente trabajo de investigación.
- A la familia universitaria de la Facultad de Ciencias Empresariales por habernos brindado su apoyo moral y material en forma incondicional.
- A la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, así como a los servidores públicos por habernos brindado información para el desarrollo del trabajo de investigación.
- A los miembros del jurado Dr. Edgar Augusto Salinas Loarte, Mg. Alberto Vergara Ames y Lic. Adm. Daniel Quispe Vidalon, por su paciencia en absolver nuestras dudas.

ÍNDICE

PORTADA

ÍNDICE

RESUMEN

ABSTRAC

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.2.1. Problema General.....	16
1.2.2. Problemas Específicos.....	16
1.3. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS.....	17
1.3.1. Objetivo General.....	17
1.3.2. Objetivos Específicos.....	17
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	17

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES.....	19
2.2 BASES TEÓRICAS.....	27
2.3 HIPÓTESIS.....	56
2.4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	57
2.5 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.....	59
2.6 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	59

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 AMBITO DE ESTUDIO.....	60
3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	60
3.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	60
3.4 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	60

3.5 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	61
3.6 POBLACIÓN, MUESTRA, MUESTREO.....	61
3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	61
3.8 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	62
3.9 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	62

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 DELINEACIÓN DE RESULTADOS DESCRIPTIVOS.....	63
4.2 DESCRIPCION DE RESULTADOS.....	64
4.3 PRUEBA DE HIPOTESIS.....	84
DISCUSIÓN.....	88
CONCLUSIONES.....	89
RECOMENDACIONES	90
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	91
ANEXOS.....	93

RESUMEN

La presente investigación estudia la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica – periodo – 2018. De acuerdo a los resultados obtenidos en el trabajo de investigación respecto a la relación entre la motivación y el desempeño laboral, podemos mencionar que existe una relación de manera significativa y directa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica - periodo – 2018.

El tipo de investigación que se utilizó fue aplicada, porque se utilizaron conocimientos ya existentes con la finalidad de analizar el problema. El nivel que abordó la presente investigación fue el descriptivo – correlacional, puesto que se trata de medir y evaluar la relación de dos variables: Gestión Administrativa y Desempeño Laboral. El estudio corresponde al Tipo Básico diseño No Experimental, de corte transversal, puesto que los datos se obtendrán en un solo momento.

De acuerdo al objetivo general del presente trabajo de investigación: “Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica - periodo - 2018”, se procedió a presentar los resultados estadísticos mediante tablas de frecuencia y diagramas de barras. Para realizar la constatación de hipótesis se utilizó la prueba del coeficiente Chi o Ji Cuadrado, con un margen de error del 5%, $\alpha = 0,05$.

Se llega a la conclusión: se comprobó la existencia de relación significativa entre los factores de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones periodo 2018, según el resultado obtenido mediante el coeficiente de contingencia, que revela un 62.92 % de significación entre la influencia entre los factores de la motivación (intensidad, dirección y persistencia) en el desempeño laboral de los trabajadores.

Palabras Claves: Desempeño Laboral, factores de motivación, medio ambiente laboral, intensidad, persistencia, dirección.

ABSTRACT

This research studies the relationship between motivation and work performance of workers of the Regional Department of Transportation and Communications of Huancavelica - period - 2018. According to the results obtained in the research work regarding the relationship between motivation and the labor performance, we can mention that there is a significant and direct relationship with the labor performance of the workers of the Regional Department of Transportation and Communications of Huancavelica - period - 2018.

The type of research that was used was applied, because existing knowledge was used in order to analyze the problem. The level that approached the present investigation was the descriptive - correlational, since it is about measuring and evaluating the relationship of two variables: Administrative Management and Labor Performance. The study corresponds to the Basic Type Non-Experimental design, of cross-section, since the data will be obtained in a single moment.

According to the general objective of this research work: "Determine the relationship between motivation and job performance in the workers of the Regional Department of Transportation and Communications of Huancavelica - period - 2018", we proceeded to present the statistical results through tables of frequency and bar charts. To perform the hypothesis verification, the Chi or Square Chi test was used, with a margin of error of 5%, $\alpha = 0.05$.

The conclusion is reached: the existence of a significant relationship between the motivation factors and the work performance of the workers of the Regional Department of Transport and Communications period 2018 was verified, according to the result obtained through the contingency coefficient, which reveals a 62.92% significance between the influence between the factors of motivation (intensity, direction and persistence) in the work performance of workers.

Key words: Work performance, motivation factors, work environment, intensity, persistence, direction.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo principal, describir la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones-periodo 2018, el cual busca obtener resultados importantes sobre el nivel de significancia de los factores de motivación ((intensidad, dirección y persistencia) en el desempeño laboral. En la actualidad toda empresa y/o organización humana, conduce a los directivos a conocer, analizar y comprender el comportamiento de las personas y sus motivaciones para permanecer en la empresa; realidad que a veces no logra comprenderse a plenitud porque cada individuo es distinto, al igual que sus motivaciones.

Además, es importante tener en cuenta que la motivación es el impulso necesario para mover a las personas a la realización o logro de un objetivo. La motivación es un factor importante en el desarrollo y progreso de una empresa debido a que depende de esta la actitud y la conducta de los subordinados con relación al de su trabajo y al logro las metas propuestas. Cuando se usa adecuadamente, la motivación puede convertirse en una herramienta beneficiosa y favorable para el administrador, logrando a través de ella incrementar o mantener el rendimiento de sus empleados. Debido a la gran importancia que ha venido ganando la aplicación de esta herramienta a las organizaciones y a la administración, es necesario el estudio de este tema y de sus elementos, su influencia en las empresas como clave del éxito para mejorar el ambiente laboral, las teorías que se han planteado para el mejoramiento de la misma y las ventajas y desventajas de estas.

Para los directivos es desafiante identificar en su personal administrativo cuáles son sus impulsos, motivos y necesidades; para que a través de acciones específicas se logre el desempeño laboral deseado que les permita llevar a cabo un proceso de manera continua sobre las necesidades, los requerimientos y expectativas de todo el personal involucrado, y así obtener mayores y mejores resultados tanto personales como organizacionales.

Por esta razón las empresas no fracasan, si el directivo sabe comprender los motivos y las motivaciones de las acciones en las personas. Y sólo las podrá observar si el directivo actúa y decide pensando en lo mejor para los demás, para la organización y para la sociedad en la que está inmerso.

Por lo que se consideró como problema general; ¿En qué medida la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica – periodo - 2018?

En tal sentido, la presente investigación está estructurada en 4 capítulos que se presentan a continuación:

En el Capítulo I, donde identificamos el problema que se convierte en un objeto de reflexión sobre el cual, se percibe la necesidad de investigar y planteamos los objetivos respectivos así como la justificación.

En el Capítulo II, en el marco teórico se presenta los antecedentes y hace desarrollo de las bases teóricas, el marco conceptual y la operacionalidad de las variables materia de estudio.

El Capítulo III: Metodología, la cual explica el tipo de investigación, el diseño, determinación de la población y la muestra, como las técnicas de recolección y procesamiento de datos recolectados.

El Capítulo IV: Resultados de investigación, mostramos los resultados de la aplicación de los instrumentos de estudio dentro de la empresa. Los resultados se expresan en forma de tabla y gráficos con su respectivo análisis.

Seguidamente establecemos la discusión de resultados, el cual nos da un acercamiento más real de las mejoras que se puedan establecer en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones.

Y para terminar se presentan las conclusiones y recomendaciones finales de la investigación, como también las referencias bibliográficas que sirvieron de base para el estudio.

Los aportes principales de la investigación radican en que abre una vía para la formulación de la relación de los factores de la motivación en el desempeño laboral y sirve de base para futuras investigaciones en la línea de gestión de Administración (Recursos Humanos), a fin de darle la importancia que merece a esta situación.

Los autores.

CAPITULO I

PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Dentro de una organización el factor humano juega un papel fundamental ya que son las personas quienes realizan las funciones de planear, organizar, dirigir y controlar con el objetivo de que la organización opere en forma eficiente y eficaz. Sin personas no existe la organización y de ellas depende en gran medida el éxito y la continuidad de la empresa. Por ello es esencial que la empresa logre que el personal, que en ella labore, se encuentre adecuadamente motivado para alcanzar los objetivos organizacionales y personales. En la actualidad uno de los problemas más urgentes que encaran las empresas modernas es encontrar la manera de motivar al personal para que pongan más empeño en sus labores y aumentar la satisfacción e interés en el trabajo.

El papel de las personas en la organización empresarial se ha transformado a lo largo del siglo XX. En el inicio se hablaba de mano de obra, posteriormente se introdujo el concepto de recursos humanos, que consideraba al individuo como un recurso más a gestionar en la empresa. En la actualidad se habla de personas, motivación, talento, conocimiento, creatividad. Se considera que el factor clave de la organización son las personas ya que en éstas reside el conocimiento y la creatividad.

La motivación es un término de deseos e impulsos que una persona siente para realizar una actividad o cumplir un objetivo, es una combinación de procesos que nos llevan a actuar de una manera determinada. La motivación en las empresas es un factor de suma importancia, ya que permite conducir al trabajador a interesarse más y a tratar de alcanzar sus objetivos y los de su empresa, en la actualidad es un elemento muy importante en la administración, por lo tanto es importante conocerlo, y aún más dominarlo, solo así la organización estará en circunstancias de formar una cultura organizacional sólida y confidencial.

En lo que atañe a la motivación señala Chiavenato (1999) las personas son diferentes: las necesidades varían de individuo a individuo y producen diversos patrones de comportamiento. Los valores sociales y la capacidad individual para alcanzar los objetivos también son diferentes. Además, las necesidades, los valores sociales y las capacidades del individuo varían con el tiempo. No obstante esas diferencias, el proceso que dinamiza el comportamiento son más o menos semejantes en todas las personas.

El problema de la motivación es fundamental en todo tipo de empresas, puesto que al no tener al personal motivado en la forma adecuada el cliente (interno o externo) sufre las consecuencias de empleados insatisfechos pues producen artículos u ofrecen servicios de baja calidad.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿En qué medida la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica – periodo - 2018?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS.

- ¿De qué manera la Intensidad se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica – periodo - 2018?
- ¿De qué manera la dirección se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica – periodo - 2018?
- ¿De qué manera la persistencia se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica – periodo - 2018?

1.3 OBJETIVO: GENERAL Y ESPECÍFICOS:

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica – periodo – 2018.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar de qué manera la intensidad se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica – periodo – 2018.
- Evaluar de qué manera la dirección se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica – periodo – 2018.
- Evaluar de qué manera la persistencia se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica – periodo – 2018.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:

El tema de la motivación de los trabajadores y su aplicación metódica en el ámbito del trabajo adquiere fuerza recién desde la segunda mitad del siglo pasado, cuando se comenzaron a utilizar conceptos y metodologías específicas de las ciencias del comportamiento aplicadas a la relación entre el hombre y su trabajo. Los teóricos y prácticos obtenidos de estos estudios han tenido consecuencias para distintos procesos en la organización, como lo son el diseño del trabajo, el estilo de administración, los sistemas de promoción y el tipo de compensación, entre otros. Encontrar, desarrollar y mantener una motivación laboral adecuada tiene una relevancia práctica esencial. El hecho de manejar información sobre cómo guiar a los trabajadores hacia desempeños sobresalientes, puede orientar las iniciativas e intervenciones empresariales respecto a cómo, a través de la motivación se pueden lograr los objetivos de la organización.

Así mismo será posible esclarecer el tipo de compensación que mejor motivará a los trabajadores a mostrar un desempeño superior, considerando siempre la cultura imperante en la organización.

En otras palabras, se contará con valiosos antecedentes para el fomento de programas específicamente orientados al logro de óptimos resultados laborales, alineados con las metas organizacionales y con la satisfacción personal de los trabajadores.

Finalmente los resultados de este proyecto son importantes para la organización, le va a permitir saber si la motivación laboral que se imparte en cada uno de los niveles de la organización es la adecuada para el logro de los objetivos de la misma.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

2.1.1 NIVEL INTERNACIONAL

- ✓ **PEDRAZA, Esperanza, AMAYA, Glenys y CONDE, Mayrene** (2010), (Universidad de Zulia - Venezuela) en su Revista **“DESEMPEÑO LABORAL Y ESTABILIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO CONTRATADO DE LA FACULTAD DE MEDICINA DE LA UNIVERSIDAD DEL ZULIA”** llega a la conclusión:

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

Para el caso de la Universidad del Zulia, específicamente para el personal administrativo contratado, se determinó insatisfacción y desmotivación ante la remuneración percibida por este personal y la notoria presencia de inestabilidad laboral que circunda a la institución universitaria, lo que permite concluir que se registra una situación problemática que atenta contra la meta

de la organización y su buen funcionamiento; y que debe ser solventada en el mediano y largo plazo para no perjudicar el desarrollo de la universidad.

- ✓ **OLVERA ZAPATA, Yolanda.** (2013), (Universidad de Guayaquil - Ecuador) en su tesis **“ESTUDIO DE LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA COMERCIAL DE LA CONSTRUCTORA FUROIANI OBRAS Y PROYECTOS”** llega a la conclusión:

De acuerdo al análisis de los resultados de la investigación referente al estudio de la motivación y su influencia en el desempeño laboral, se determinan las siguientes conclusiones:

- Los principales factores que influyen en el desempeño son aquellos que hacen referencia al entorno laboral, y estos son Trabajo en equipo y Seguridad e Higiene ambos son considerados factores operativos y que dentro de la motivación son parte de los extrínsecos.
- Los factores motivacionales de mayor influencia en el personal son el Salario que es un factor extrínseco y el reconocimiento que es un motivador intrínseco, el medio preferido para obtener retribución es la expectativa, estos inciden en el desempeño laboral del personal administrativo del área comercial de la empresa constructora Furoiani.
- Los resultados de las evaluaciones de desempeño revelan que el 50% obtuvo una puntuación aceptable, dentro de este grupo se encuentran 15 empleados del proyecto Napoli y 4 de Ciudad Santiago, mientras que el otro 50% del grupo evaluado obtuvo una puntuación regular, en el cual se encuentran 19 empleados de Ciudad Santiago.
- Los empleados del área comercial reciben los mismos beneficios económicos (bonos, premios, % comisión, movilización, entre otros), pero en los no económicos existen algunos beneficios que los empleados del proyecto Napoli reciben y que los de ciudad Santiago no, por lo que existe inconformidad. La empresa Furoiani Obras y Proyectos lleva a cabo un sistema de reconocimiento monetario atractivo, pero ellos no solo desean

ser reconocidos de ésta forma, sino a través de un reconocimiento no económico que le otorgue prestigio personal y profesional.

- Haciendo un análisis de los factores considerados de importancia por el personal encuestado, y su relación con las calificaciones obtenidas en las evaluaciones de desempeño demostraron que existe una influencia negativa entre los factores motivacionales de los empleados y su desempeño laboral.
- Además podemos determinar que según el último informe de clima laboral realizado en el proyecto Ciudad Santiago no se está cumpliendo con las expectativas del personal con respecto a los factores motivacionales

- ✓ **FIGUEROA GERMAN, GERMANIA** (2007), (Universidad del Caribe – Republica Dominicana) en su tesis **“IMPACTO DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN Y PREVENCIÓN DE LA FISCALÍA DEL DISTRITO NACIONAL.”** llega a la conclusión:

Al finalizar la investigación sobre la Unidad de Atención y Prevención de la Violencia de la Fiscalía del Distrito Nacional, se pudo comprobar que cuentan esta unidad con un programa de motivación que le permite conjugar todos sus esfuerzos materializados como un trabajo en equipo, influyendo en el desarrollo tanto individual como colectivo, de sus recursos humanos, fortaleciendo todos los ámbitos en su estructura organizacional.

No cabe duda, que el tipo de liderazgo aplicado en dicha institución, como lo es el estilo democrático ha permitido llevar a cabo las responsabilidades en cada uno de sus colaboradores, ya que los mismos se sienten muy motivados, puesto que, son tomados en cuenta, dando lugar al logro de los objetivos trazados por la misma.

Con relación al sistema de evaluación de desempeño, se obtuvo que el 85% de los empleados son evaluados periódicamente, mientras que el 15% no tienen conocimiento del sistema de evaluación de desempeño, lo que significa que tanto para la institución como para sus empleados es importante

saber que están siendo evaluados, es fundamental y determinante, ya que por consiguiente harán lo posible para mejorar o continuar haciendo las funciones de manera satisfactoria logrando así mejorar la calidad del trabajo y la calidad de vida en la institución.

Cabe destacar que en cuanto a la evaluación con relación a las características individuales se demostró que las variables que la conforman, tales como: creatividad, puntualidad, comunicación, liderazgo y responsabilidad, influyen directamente en la toma de decisiones para mejorar el ambiente de trabajo.

Es importante señalar que en esta entidad se determinan las necesidades de entrenamiento a través de un diagnóstico y como tal, se apoyan en informaciones importantes, cuya responsabilidad corresponde a los altos directivos quienes son los que toman las verdaderas decisiones.

La unidad de Atención y Prevención de la Violencia de la Fiscalía del Distrito Nacional, cuenta sin lugar a dudas con una estructura organizacional que planifica, organiza y controla todo lo concerniente a su funcionamiento, proporcionando los beneficios a corto, a mediano y a largo plazo. Por lo general los beneficiarios son los empleados, la misma entidad y los usuarios.

2.2. NIVEL NACIONAL

- ✓ **REYNAGA UTANI, Yolanda. (2015),** (Universidad Nacional José María Arguedas - Andahuaylas) en su Tesis **“MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN EL HOSPITAL HUGO PESCE PESCKETTO DE ANDAHUAYLAS, 2015.”** llega a la conclusión:

Primera: Siendo el objetivo general determinar la motivación y su relación con el desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. El valor de “sig” es de 0.000 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por tanto se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral del personal en el

Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Además la correlación de spearman es 0.488 lo que indica una correlación positiva moderada.

Segunda: Siendo el primer objetivo específico determinar la relación de dimensión intensidad y la participación del empleado en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. El valor de “sig” es de 0.011 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por tanto se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la dimensión intensidad y participación del empleado en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Además la correlación de spearman es 0.245 lo que indica una correlación positiva baja.

Tercera: Siendo el segundo objetivo específico determinar la relación de dimensión dirección con la formación de desarrollo profesional en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. El valor de “sig” es de 0.630 que es mayor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis nula (H_0); por tanto se puede afirmar que no existe relación significativa entre la dimensión dirección y formación de desarrollo profesional en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Además la correlación de spearman es 0.049 lo que indica una correlación positiva moderada.

Cuarta: Siendo el tercero objetivo específico establecer la relación de dimensión persistencia con el ambiente de trabajo en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. El valor de “sig” es de 0.004 que es mayor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis nula (H_0); por tanto se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la dimensión persistencia con el ambiente de trabajo en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Además la correlación de spearman es 0.283 lo que indica una correlación positiva baja.

Quinta: El proceso motivacional puede ser visto como un ciclo que va desde la conciencia de una necesidad hasta el logro de los incentivos que la satisfacen; la motivación puede ser abordada desde distintas perspectivas;

por lo tanto observarse a partir de las fuerzas que la energizan (motivación extrínseca y motivación intrínseca).

- ✓ **REÁTEGUI ARÉVALO, Lola. (2017), (Universidad Cesar Vallejo - Tarapoto) en su Tesis “INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INTEGRADO N° 0176 RICARDO PALMA, DE HUINGOYACU, DISTRITO SAN PABLO, PROVINCIA DE BELLAVISTA, REGIÓN SAN MARTÍN 2016”**

llega a la conclusión:

Existe influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, del Centro Poblado de Huingoyacu, en un 34% con un coeficiente de determinación de (0.338). Asimismo, se encuentra un coeficiente de correlación de Pearson de (0.581), indicando que existe una correlación media entre la Motivación con el desempeño laboral de los trabajadores en la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma.

1. El nivel de motivación de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma del Centro Poblado de Huingoyacu, donde un 52% de trabajadores indicaron que el nivel de motivación es “Malo”, 37% indicaron que el nivel de motivación es “Regular” y sólo un 11% de trabajadores indicaron que el nivel de su motivación es “Bueno”.
2. El nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma del Centro Poblado de Huingoyacu, donde un 47% de trabajadores indicaron que el nivel de desempeño laboral en su centro de trabajo es “Bajo”, 32% de trabajadores indicaron que el nivel de desempeño es “Regular” y un 21% indicaron que el nivel de desempeño laboral en el centro educativo es “Alto”.
3. Existe relación entre la dimensión Salario y Beneficios con el desempeño laboral en la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma del Centro Poblado de Huingoyacu, con un coeficiente de correlación de Pearson (0.634) indicando relación media positiva. Asimismo, existe un

coeficiente de determinación de (0.402) lo que indica que la dimensión Salario y Beneficios influyen aproximadamente en el 40% sobre el desempeño laboral de los trabajadores en la Institución Educativa.

4. Existe relación entre la dimensión Condiciones de trabajo con el desempeño laboral en la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma del Centro Poblado de Huingoyacu, con un coeficiente de correlación de Pearson (0.237) el mismo indica una correlación baja entre las variables. Asimismo, existe un coeficiente de determinación de (0.237) lo que indica que la dimensión Condiciones de trabajo influye aproximadamente en un 24% sobre el desempeño laboral de los trabajadores en la Institución Educativa.

✓ **ESPEJO RODRÍGUEZ, Maricarmen. (2016),** (Universidad Peruana los Andes) en su Tesis **“INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA JUNÍN - 2014”** llega a la conclusión:

- Se determinó que el clima organizacional influye directa y significativamente en un 78.9% en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014, se observó que el clima organizacional no es favorable para el desarrollo de sus actividades por ello que el personal tiene un deficiente desempeño.
- Se conoció que la inadecuada estructura con la cual trabajan influye directa y significativamente en un 60.6% en el Clima Organizacional de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014. Ya que la institución trabaja bajo una estructura vertical en la cual no se puede hacer nada sin el permiso de un superior y demoran demasiado tiempo en atender nuestros requerimientos, también por estar todo bajo una norma continúan trabajando bajo herramientas de gestión desfasadas.
- Se detectó que la falta de responsabilidad influye directa y significativamente en un 63.4% en el Clima Organizacional de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014. Por el mismo hecho de que los

trabajadores no cumplen con todas las labores que deben realizar diariamente ya sea dentro o fuera de la institución y lo realizan tomándose todo el tiempo e incluso más de lo necesario esto refleja a que los usuarios reclaman o se quejan por el mal servicio.

- Se identificó que la recompensa que recibe el personal influye directa y significativamente en un 80.5% en el Clima Organizacional de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014. Ya que el personal se encuentra insatisfecho con la remuneración que recibe, además de ello al estar bajo distintos regímenes laborales sus beneficios son desiguales en comparación a otros trabajadores de la misma institución que cumplen las mismas funciones.
- Con la investigación se pudo definir que el desafío influye directa y significativamente en un 86.2% en el Clima Organizacional de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014. Por motivo de que la institución carece de objetivos claros y metas para ser cada día mejor u ofrecer un mejor servicio, por ello el personal no se preocupan por mejorar ya que no ven cambios la cuales merecerían un mayor esfuerzo y mejor resultado.
- Se detectó que la cooperación influye directa y significativamente en un 88.1% en el Clima Organizacional de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014. Debido a que en la institución no hay apoyo, cooperación ni trabajo en equipo, cada quien trabaja por su lado y vela por sus propios interés, asegurando su pertenencia en la institución e incluso sin importar perjudicar a otros.
- Se estableció que las relaciones influyen directa y significativamente en un 78.3% en el Clima Organizacional de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014. Ya que el personal no labora en un ambiente grato ni cómodo y no hay una buena relación entre jefes y subordinados por lo contrario hay temor a alguna represalia o sanción frente a algún comentario, sugerencia o al hacer algo sin autorización.
- Podemos indicar que los estándares influyen significativamente en un 76.3% en el Clima Organizacional de la Dirección Regional de Agricultura

Junín – 2014. Esto se da debido a que los cargos que ocupan cada trabajador no va de acuerdo a su nivel o grado profesional e incluso hay trabajadores más preparados y capacitados que otros pero están ocupando cargos menores el cual causa molestia e incomodidad en el personal.

- Se conoció que los conflictos influyen inversa y significativamente en un - 82.7% en el Clima Organizacional de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014. Ya que se percibe que hay muchos problemas en la institución como la desconfianza, favores políticos, críticas, preferencias o beneficios más hacia unos que otros por el solo hecho de pertenecer a un mismo grupo político.
- Se pudo estimar que la identidad influye directa y significativamente en un 72.4% en el Clima Organizacional de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014. Por el solo hecho de que el personal no siente pertenecer a una institución o equipo de trabajo acorde a sus expectativas con la cual compartan objetivos y rasgos en común, siente no ser correspondidos correctamente, por ello no se preocupan por velar o cuidar los intereses de la institución ya que no lo sienten como suyo, no se hacen parte de un trabajo coordinado y con el compromiso de parte de todos.

2.2 BASES TEÓRICAS CONCEPTUALES

Variable Independiente

LA MOTIVACIÓN.

2.2.1. CONCEPTO DE MOTIVACIÓN.

La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo.

Hoy en día es un elemento importante en la administración de personal por lo que se requiere conocerlo, y más que ello, dominarlo, sólo así la empresa estará en condiciones de formar una cultura organizacional sólida y confiable.

Un ejemplo del hambre, evidentemente tenemos una motivación, puesto que éste provoca la conducta que consiste en ir a buscar alimento y, además, la mantiene; es decir, cuanto más hambre tengamos, más directamente nos encaminaremos al satisfactor adecuado.

Si tenemos hambre vamos al alimento; es decir, la motivación nos dirige para satisfacer la necesidad.

La motivación también es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación.

En efecto, la motivación está relacionada con el impulso, porque éste provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la empresa, por ejemplo, y empuja al individuo a la búsqueda continua de mejores situaciones a fin de realizarse profesional y personalmente, integrándolo así en la comunidad donde su acción cobra significado.

El impulso más intenso es la supervivencia en estado puro cuando se lucha por la vida, seguido por las motivaciones que derivan de la satisfacción de las necesidades primarias y secundarias (hambre, sed, abrigo, sexo, seguridad, protección. etc.). Según Chiavenato, existen tres premisas que explican la naturaleza de la conducta humana. Estas son:

2.2.2. CICLO MOTIVACIONAL.

Si enfocamos la motivación como un proceso para satisfacer necesidades, surge lo que se denomina el ciclo motivacional, cuyas etapas son las siguientes:

- a) Homeostasis.** Es decir, en cierto momento el organismo humano permanece en estado de equilibrio.
- b) Estímulo.** Es cuando aparece un estímulo y genera una necesidad.
- c) Necesidad.** Esta necesidad (insatisfecha aún), provoca un estado de tensión.
- d) Estado de tensión.** La tensión produce un impulso que da lugar a un comportamiento o acción.

- e) **Comportamiento.** El comportamiento, al activarse, se dirige a satisfacer dicha necesidad. Alcanza el objetivo satisfactoriamente.
- f) **Satisfacción.** Si se satisface la necesidad, el organismo retorna a su estado de equilibrio, hasta que otro estímulo se presente. Toda satisfacción es básicamente una liberación de tensión que permite el retorno al equilibrio homeostático anterior.

Sin embargo, para redondear el concepto básico, cabe señalar que cuando una necesidad no es satisfecha dentro de un tiempo razonable, puede llevar a ciertas reacciones como las siguientes:

- a. Desorganización del comportamiento (conducta ilógica y sin explicación aparente).
- b. Agresividad (física, verbal, etc.)
- c. Reacciones emocionales (ansiedad, aflicción, nerviosismo y otras manifestaciones como insomnio, problemas circulatorios y digestivos etc.)
- d. Alineación, apatía y desinterés.

Lo que se encuentra con más frecuencia en la industria es que, cuando las rutas que conducen al objetivo de los trabajadores están bloqueadas, ellos normalmente “se rinden”. La moral decae, se reúnen con sus amigos para quejarse y, en algunos casos, toman venganza arrojando la herramienta (en ocasiones deliberadamente) contra la maquinaria, u optan por conductas impropias, como forma de reaccionar ante la frustración.

2.2.3. APRENDIZAJE DE LA MOTIVACIÓN.

Algunas conductas son totalmente aprendidas; precisamente, la sociedad va moldeando en parte la personalidad. Nacemos con un bagaje instintivo, con un equipo orgánico; pero, la cultura va moldeando nuestro comportamiento y creando nuestras necesidades.

Las normas morales, las leyes, las costumbres, las ideologías y la religión, influyen también sobre la conducta humana y esas influencias quedan expresadas de distintas maneras.

En cualquiera de tales casos, esas influencias sociales externas se combinan con las capacidades internas de la persona y contribuyen a que se integre la personalidad del individuo aunque, en algunos casos y en condiciones especiales, también puede causar la desintegración. Sucede que lo que una persona considera como una recompensa importante, otra persona podría considerarlo como inútil.

Por ejemplo, un vaso con agua probablemente sería más motivador para una persona que ha estado muchas horas caminando en un desierto con mucho calor, que para alguien que tomó tres bebidas frías en el mismo desierto. E inclusive tener una recompensa que sea importante para los individuos no es garantía de que los vaya a motivar.

La razón es que la recompensa en sí no motivará a la persona a menos que sienta que el esfuerzo desplegado le llevará a obtener esa recompensa. Las personas difieren en la forma en que aprovechan sus oportunidades para tener éxito en diferentes trabajos.

Por ello se podrá ver que una tarea que una persona podría considerar que le producirá recompensas, quizá sea vista por otra como imposible. El mecanismo por el cual la sociedad moldea a las personas a comportarse de una determinada manera, se da de la siguiente manera:

- 1) El estímulo se activa.
- 2) La persona responde ante el estímulo.
- 3) La sociedad, por intermedio de un miembro con mayor jerarquía (padre, jefe, sacerdote, etc.), trata de enseñar, juzga el comportamiento y decide si éste es adecuado o no.
- 4) La recompensa (incentivo o premio) se otorga de ser positivo. Si se juzga inadecuado, proporciona una sanción (castigo).
- 5) La recompensa aumenta la probabilidad de que en el futuro, ante estímulos semejantes, se repita la respuesta prefijada. Cada vez que esto sucede ocurre un refuerzo y, por tanto, aumentan las probabilidades de la ocurrencia de la conducta deseada. Una vez instaurada esa conducta se dice que ha habido aprendizaje.

- 6) El castigo es menos efectivo; disminuye la probabilidad de que se repita ese comportamiento ante estímulos semejantes.
- 7) El aprendizaje consiste en adquirir nuevos tipos actuales o potenciales de conducta. Este esquema no sólo es válido para enseñar normas sociales sino, además, cualquier tipo de materia. Una vez que se ha aprendido algo, esto pasa a formar parte de nuestro repertorio conductual.

La motivación es un factor que debe interesar a todo administrador que deberá estar consciente de la necesidad de establecer sistemas de acuerdo a la realidad de su país y, al hacer esto, deberá tomar en cuenta que la motivación es un factor determinante en el establecimiento de dichos sistemas.

Las empresas generalmente están empeñadas en producir más y mejor en un mundo competitivo y globalizado, la alta gerencia de las organizaciones tiene que recurrir a todos los medios disponibles para cumplir con sus objetivos. Estos medios están referidos a: planeamiento estratégico, aumento de capital, tecnología de punta, logística apropiada, políticas de personal, adecuado usos de los recursos, etc.

Obviamente, las estrategias sobre dirección y desarrollo del personal se constituyen como el factor más importante que permitirá coadyuvar al logro de los objetivos empresariales y al desarrollo personal de los trabajadores.

Dentro de este campo, existen complejos procesos que intervienen, tales como:

- Capacitación.
- Remuneraciones.
- Condiciones de trabajo.
- Motivación.
- Clima organizacional.
- Relaciones humanas.
- Políticas de contratación.
- Seguridad.

- Liderazgo.
- Sistemas de recompensa, etc.

En dicho contexto, la motivación del personal se constituye en un medio importante para apuntalar el desarrollo personal de los trabajadores y, por ende, mejorar la productividad en la empresa.

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

En resumen, el estudio de la motivación y su influencia en el ámbito laboral, no es otra cosa que el intento de averiguar, desde el punto de vista de la psicología, a qué obedecen todas esas necesidades, deseos y actividades dentro del trabajo, es decir, investiga la explicación de las propias acciones humanas y su entorno laboral: ¿Qué es lo que motiva a alguien a hacer algo? ¿Cuáles son los determinantes que incitan?. Cuando se produce un comportamiento extraordinario de algún individuo siempre nos parece sospechoso. Frecuentemente intentamos explicar el patrón diferente haciendo referencia a los motivos, por ejemplo, si alguien triunfa en la bolsa escucharíamos.

2.2.4. TEORÍAS MOTIVACIONALES.

Para analizar las teorías de la motivación se hará una clasificación basándonos en los problemas que surgen en el tratamiento sistemático de la motivación y, también, en las formas en la que estos problemas han sido tratados por los especialistas.

De esta manera podremos hablar de: teorías homeostáticas, teorías del incentivo, teorías cognitivas, teorías fisiológicas, teorías humanistas.

Así pues vamos a tratar cada una de las corrientes por separado para ver si podemos encontrar datos fiables sobre la motivación.

- Teorías homeostáticas.
- Motivación por emociones.
- Teorías psicoanalíticas.
- Teorías de incentivos.
- Hedonismo.
- Teorías cognoscitivas.
- Disonancia cognoscitiva.
- Teoría de las expectativas.
- Teoría de esperanza-valor.
- Teorías fisiológicas.
- Teorías humanistas.

Explicación homeostática de la motivación:

Este tipo de teorías explica las conductas que se originan por desequilibrios fisiológicos como pueden ser el hambre, la sed, pero también sirven para explicar las conductas que originadas en desequilibrios psicológicos o mentales producidos por emociones o por enfermedades mentales que también suponen la reducción de una tensión que reequilibra el organismo.

La homeostasis es un mecanismo orgánico y psicológico de control destinado a mantener el equilibrio dentro de las condiciones fisiológicas internas del organismo y de la psiquis.

Consiste en un proceso regulador de una serie de elementos que han de mantenerse dentro de unos límites determinados, pues de lo contrario peligraría la vida del organismo. Así conocemos que existe una serie de elementos y funciones que han de estar perfectamente regulados y cuyo desequilibrio sería de consecuencias fatales para la vida; por ejemplo, la temperatura, la tensión arterial, cantidad de glucosa o de urea en la sangre. Estas y otras funciones están reguladas y controladas por los mecanismos homeostáticos, y cada vez que surge una alteración en uno de estos

elementos y funciones, el organismo regula y equilibra la situación poniendo en marcha una serie de recursos aptos para ello. Entre los autores más representativos de esta corriente podemos señalar a Hull, a Freud y a Lewin entre otros.

Teoría de la motivación por emociones:

Las emociones cumplen una función biológica preparando al individuo para su defensa a través de importantes cambios de la fisiología del organismo y desencadenando los comportamientos adecuados que sirven para restablecer el equilibrio del organismo. Cuando los estados emocionales son desagradables el organismo intenta reducirlos con un mecanismo más o menos equivalente al de la reducción del impulso. Por eso autores como Spence consideran a las emociones como factores motivantes.

Teoría psicoanalítica de la motivación:

Esta teoría está basada principalmente en los motivos inconscientes y sus derivaciones. Además, según la teoría psicoanalítica las tendencias primarias son el sexo y la agresión.

El desenvolvimiento de la conducta sexual sigue un modelo evolutivo que supone diversas elecciones de objeto hasta que se logra un afecto sexual maduro. Las modernas interpretaciones psicoanalíticas encuentran un lugar más amplio para los procesos del ego que el que tenían antes.

El punto de partida de Freud, máximo representante y fundador del psicoanálisis, es claramente homeostático. La tarea básica del sistema nervioso es preservar al organismo de una inundación estimular desequilibradora, y a la vez facilitar la consecución del placer y la evitación del dolor.

Tanto las pulsiones (variables instintuales básicas que guían y movilizan la conducta del hombre) como el aparato que regula su acción, son conceptuadas en términos psíquicos, en el límite entre lo físico y lo mental. Desde el punto de vista de su origen, una pulsión es un proceso somático del que resulta una representación estimular en la vida mental del individuo.

La función de la pulsión es facilitar al organismo la satisfacción psíquica que se produce al anular la condición estimular somática negativa. Para ello cuenta con una capacidad energética capaz de orientarse hacia el objeto cuya consecución remueve o anula la condición estimular dolorosa, provocando así placer. Esta teoría evoluciona a lo largo de su vida.

El modelo de motivación adoptado por Freud es un modelo hedonístico de tensión reducción que implica que la meta principal de todo individuo es la obtención del placer por medio de la reducción o extinción de la tensión que producen las necesidades corporales innatas.

La interpretación que Freud hace de la motivación se conoce con el nombre de psicodinámica, puesto que da una explicación de los motivos humanos en términos de hipotéticos conflictos activos subyacentes.

Pero el principal problema de esta teoría es la falta de datos empíricos que la apoyen. Aun así ha sido muy influyente dentro de la psicología en general y de este tema en particular.

Teorías del incentivo:

La explicación de la motivación por incentivos se debe a autores como Young, Thorndike, Olds, Mc Clelland, Skinner, Ritzer. Para empezar hay que reseñar que hay una relación profunda entre la psicología de la afectividad y el concepto de incentivo que se da al existir una conexión, más o menos total, entre los principios hedonistas y el tema de los incentivos. Un incentivo es un elemento importante en el comportamiento motivado.

Básicamente consiste en premiar y reforzar el motivo mediante una recompensa al mismo. El mono que ha realizado su numerito en el circo espera inmediatamente un terrón de azúcar, el camarero del bar espera la propina por un trabajo bien hecho, el niño que ha aprobado todas las asignaturas espera que su padre le compre la bicicleta que le prometió.

Todos éstos son incentivos y refuerzos de la conducta motivada. Los incentivos más importantes o comunes son el dinero, el reconocimiento

social, la alabanza, el aplauso. Un incentivo es un incitador a la acción, es un motivo visto desde fuera, es lo que vale para un sujeto, es lo que le atrae. Aunque la atracción puede estar fundada en operaciones distintas de la experiencia afectiva, no cabe duda que el placer y el dolor que experimentan los individuos en su interacción con las cosas forman una parte singularmente profunda de su conducta tanto apetitiva como evitativa. De la verdad indiscutible de que los organismos tienden en líneas generales a conseguir placer y evitar el dolor han partido las interpretaciones hedonistas del incentivo.

Pero estas teorías también explican cómo algunos motivos pueden llegar a oponerse a la satisfacción de las necesidades orgánicas básicas e incluso desencadenan comportamientos perjudiciales para el organismo. Este tipo de motivación por la búsqueda del placer explicaría, por ejemplo, el consumo de tabaco, el consumo de drogas.

2.2.5. LA MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO.

En el estudio del comportamiento humano en el trabajo hay pocos temas tan atractivos como el de la motivación. Siempre ha existido interés por conocer las razones por las cuales la gente actúa de una determinada forma. Las herramientas teóricas para lograr tal conocimiento distan de ser consensuales. El término motivación ha sido usado en diversos sentidos.

Definirlo implica moverse entre algunas alternativas que hacen énfasis en uno o en otro aspecto del fenómeno. La motivación ha sido conceptualizada como un estado interno que provoca una conducta; como la voluntad o disposición de ejercer un esfuerzo; como pulsiones, impulsos o motivos que generan comportamientos; como fuerza desencadenante de acciones; como proceso que conduce a la satisfacción de necesidades.

Con el tiempo han terminado por imponerse estas dos últimas concepciones: la posición de quienes definen la motivación como una fuerza o conjunto de fuerzas, y la visión de quienes la conciben como un proceso o serie de procesos.

En el seno de estas dos tendencias se presentan múltiples definiciones, algunas muy sencillas y generales, otras más completas y precisas. Tratemos de encontrar un concepto que sea comprensible y útil.

Por ejemplo De la Torre (2000,), señala que la motivación es la “fuerza que impulsa al sujeto a adoptar una conducta determinada”. Gibson, Ivancevich y Donelly (2001,), dentro de la misma perspectiva, la definen como “fuerzas que actúan sobre el individuo o que parten de él para iniciar y orientar su conducta”. En esta última definición quedan incorporados explícitamente el aspecto externo de la motivación y dos importantes elementos de la conducta que ella genera: la iniciación y la direccionalidad. Hellriegel y Slocum (2004,) introducen en su definición la finalidad de la conducta, cuando conciben la motivación como “fuerzas que actúan sobre una persona o en su interior y provocan que se comporte de una forma específica, encaminada hacia una meta”.

Otros autores prefieren definir la motivación como un proceso. Parece más útil definirla de esa forma. La motivación no es un fenómeno directamente observable. Se infiere a partir de conductas específicas. Por lo tanto, su definición debe sugerir una sucesión de eventos que van desde la necesidad inicial hasta la conducta satisfactoria de esa necesidad.

Así, Reeve, define de manera sencilla la motivación como un conjunto de “procesos que proporcionan energía y dirección a la conducta”. Robbins, con un poco más de precisión, la concibe como una serie de “procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta”. Kinicki y Kreitner, introducen la voluntariedad de la motivación cuando la conceptualizan como “procesos psicológicos que producen el despertar, dirección y persistencia de acciones voluntarias y orientadas a objetivos”.

Partiendo de estas últimas consideraciones, intentaremos elaborar una definición de motivación en el trabajo que sea generalizadora y comprehensiva, y que además incorpore no sólo la satisfacción de necesidades personales, sino también el logro de metas organizacionales.

- a) La motivación solamente puede inferirse a partir de la conducta observable que aquella genera.
- b) Estando vinculada a una necesidad y a una conducta satisfactoria, parece más lógico definir la motivación como un proceso, integrado por un encadenamiento de eventos que van desde la conciencia de la necesidad hasta la satisfacción de la misma.
- c) La motivación tiene componentes internos (necesidades propias del organismo humano) y elementos externos (presiones ejercidas por el ambiente sociocultural en el cual el individuo está inmerso).
- d) La motivación tiene tres efectos sobre la conducta: la inicia, la dirige y la mantiene. e. Toda conducta está dirigida a satisfacer la necesidad o el conjunto de necesidades que le dio origen.
- e) En el mundo laboral, esa conducta, además de buscar satisfacer las necesidades e impulsos del individuo, intenta alcanzar objetivos organizacionales.

Por lo tanto, definimos la motivación en el trabajo como un proceso mediante el cual un trabajador, impulsado por fuerzas internas o que actúan sobre él, inicia, dirige y mantiene una conducta orientada a alcanzar determinados incentivos que le permiten la satisfacción de sus necesidades, mientras simultáneamente intenta alcanzar las metas de la organización.

2.2.6. ELEMENTOS QUE FAVORECEN LA MOTIVACIÓN.

No todos los elementos favorecedores de la motivación afectan a cada persona con la misma intensidad. Según con las teorías de la motivación esta influencia va a depender principalmente de la percepción de cada persona sobre la funcionalidad que ese elemento tiene para satisfacer las necesidades que desea satisfacer.

A través de la investigación se han identificado una serie de elementos favorecedores de la motivación en el trabajo que podemos clasificar de acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg en factores de higiene que

hacen referencia al entorno laboral y tienen un carácter extrínseco al trabajo y factores motivadores que se refieren al contenido del trabajo y tienen un carácter intrínseco.

1. Factores de higiene:

- a) El salario y los beneficios. Incluye: el salario básico, los incentivos económicos, las vacaciones, coche de empresa, etc.; según el grupo MOW (1987), el dinero es el aspecto más valorado del trabajo, aunque su potencial motivador esta modulado por otras variables.
- b) La seguridad laboral o grado de confianza del trabajador sobre su continuidad en el empleo. La estabilidad en el empleo ha ido evolucionando en función de la situación de los mercados y de las tecnologías laborales; hoy día tiende a ser escasa. Uno de los mayores anhelos de los trabajadores de hoy día es lograr un puesto estable que le proporcione seguridad y una continuidad laboral.
- c) Las posibilidades de promoción, de cara a conseguir un estatus laboral y social. Conlleva la posibilidad de alcanzar puestos más elevados dentro de la organización. Su existencia proporciona en el trabajador el sentimiento de que forma parte de un sistema en el que el desarrollo profesional y personal es importante, y en el que se reconocen las aptitudes, habilidades y potenciales de las personas. No obstante, no todos los trabajadores desean ser promocionados, con lo cual una política equivocada en este sentido puede ser perjudicial. Según el mencionado grupo MOW (1987), la posibilidad de promoción ocupa el último lugar como elemento motivarte entre algunos grupos, pero para los más jóvenes con formación medio-alta es uno de los elementos más valorados.
- d) Las condiciones de trabajo incluyen el horario laboral, las características del propio lugar de trabajo y sus instalaciones y

materiales. Los trabajadores que ocupan puestos con riesgos físicos son los que más valoran estas condiciones físicas del trabajo (Peiró, 1990). Respecto al horario laboral se suelen preferir horarios compatibles con actividades que faciliten su vida personal (actividades lúdicas, familiares, etc.) y rechazar los turnos rotatorios.

- e) El estilo de supervisión, o grado y forma de control de la organización sobre el contenido y realización de la tarea que lleva a cabo un trabajador.
- f) El ambiente social del trabajo será facilitador de la motivación en tanto de oportunidades de interacción con otras personas, proporcione feedback constructivo y permita la relación con el líder formal. Suele ser un aspecto muy valorado porque satisface necesidades sociales de afiliación y relación.

2. Factores motivadores:

- a) La consecución de logros. Llegar a alcanzar los objetivos de la tarea es para Herzberg el elemento motivador más importante.
- b) Las características de la tarea. Entre los atributos motivacionales encontramos:
 - El interés que despierta en el trabajador, es decir, si le gusta por sí misma.
 - La variedad de la tarea, en cuanto evite la rutina y la monotonía.
 - La posibilidad de que el trabajador pueda contemplar la tarea en su totalidad, desde que empieza hasta que termina.
 - La importancia que la tarea tiene en el contexto social.
- c) La autonomía e independencia en el trabajo que con lleva la sensación de libertad, la necesidad de tomar decisiones y la responsabilidad respecto a la tarea. Esto suele aumentar la autoestima y autorrealización.

- d) La implicación de conocimientos y habilidades. En general, resulta motivadora una tarea que para el trabajador supone un reto de una dificultad intermedia.
- e) Retroalimentación y reconocimiento, definida la primera como, en referencia a la información desde el propio trabajo; y entendido el reconocimiento como información sobre la consecución de los objetivos recibida desde la dirección.

Los factores de higiene satisfacen las necesidades de las personas con motivación extrínseca.

Los factores motivadores satisfacen las necesidades de las personas con motivación intrínseca.

2.2.7. DIMENSIONES DE LA MOTIVACIÓN.

- a) **La intensidad:** Es la cantidad de esfuerzo que el individuo invierte en la realización de una tarea.
- b) **La dirección:** Es la orientación del esfuerzo hacia la consecución de una meta específica. Implica la elección de las actividades en las cuales el individuo centrará su esfuerzo para alcanzar dicha meta.
Es la función administrativa que interpreta los objetivos y planes para alcanzarlos; conduce y orienta a las personas rumbo a ellos.
Es un proceso mediante el cual los administradores buscan influir sobre sus subordinados para lograr las metas y esto a través de la comunicación, la dirección se distingue de otros procesos de administración por su naturaleza interpersonal.
- c) **La persistencia:** Es la continuidad del esfuerzo a lo largo del tiempo. La persistencia hace que el individuo supere los obstáculos que encuentre en su marcha hacia el logro de la meta.
El estudio de la persistencia se ha abordado tanto desde la Psicología de la personalidad como desde la Teoría de la Motivación.

Desde una aproximación conductual, la persistencia se puede estimar a partir del mantenimiento de la tasa de respuesta en una tarea de adquisición/extinción, bajo un programa de reforzamiento negativo.

La situación o paradigma general en el que la persistencia ha sido estudiada en humanos consiste en que una persona es enfrentada con una tarea difícil o irresoluble, sin restricción de tiempo ni del número de intentos.

2.2.8. LA COMPLEJIDAD DE LA MOTIVACIÓN.

La motivación, como antes se señaló, no es directamente observable. Sólo es inferible a través de la conducta que aquella inicia, orienta y sostiene. Además el juego entre motivación y conducta es bastante complejo.

Presentan una interesante síntesis sobre los hechos que hacen complejos tanto el fenómeno de la motivación como cualquier intento de estudiarla. Procedamos a resumirlos:

- a) En una situación cualquiera, rara vez un individuo se comporta de una determinada forma como resultado de un solo motivo. Varios motivos, por lo general, operan simultáneamente para producir una determinada conducta.
- b) A menudo los individuos ignoran la razón verdadera de su comportamiento. Las personas suelen hacer cosas sin estar conscientes de la motivación básica de su conducta.
- c) La motivación que produce una conducta puede originarse desde el interior del individuo o por factores que actúan desde fuera de su persona. Estos factores internos y externos mantienen permanente interacción.
- d) En ocasiones, formas diferentes de conducta son provocadas por un mismo motivo. Un individuo encuentra en el entorno distintas opciones para satisfacer una misma necesidad.

- e) Diferentes motivos pueden dar como resultado una misma forma de conducta. Un mismo tipo de comportamiento puede conducir a lograr incentivos que satisfacen diferentes motivos.
- f) Los motivos varían, tanto en el tipo como en la intensidad, entre un individuo y otro. Las características individuales y la situación hacen que los incentivos que motivan a una persona pueden no motivar a otra. O pueden generar en dos individuos distintos niveles de intensidad.
- g) Los impulsos o motivos varían en un mismo individuo en diferentes ocasiones. Lo que hoy impulsa a alguien a ejecutar una determinada conducta, puede que en el futuro no lo motive.

2.2.9. TIPOLOGÍA DE LA MOTIVACIÓN.

Son numerosos los criterios que pueden utilizarse para clasificar la motivación. En este apartado consideraremos algunas clasificaciones básicas para la discusión general del tema. Se reservan para otro espacio las clases de motivaciones derivadas de teorías particulares.

Motivación extrínseca y motivación intrínseca.

La motivación puede tener dos grandes fuentes.

Puede emanar de las necesidades internas del individuo o puede surgir a partir de las presiones y los incentivos externos. De allí deriva la existencia de dos clases de motivación: la extrínseca y la intrínseca.

La motivación extrínseca: es originada por las expectativas de obtener sanciones externas a la propia conducta. Se espera la consecución de una recompensa o la evitación de un castigo o de cualquier consecuencia no deseada. En otras palabras, la conducta se vuelve instrumental: se convierte en un medio para alcanzar un fin. Puede tratarse, por ejemplo, de obtener una recompensa económica, social o psicológica (una bonificación, la aprobación de sus compañeros o un reconocimiento de su supervisor). O puede tratarse de evitar consecuencias desagradables (la negativa de un

aumento de salario, el rechazo de los otros, o la pérdida de confianza por parte de su jefe).

La motivación intrínseca: es originada por la gratificación derivada de la propia ejecución de la conducta. La conducta es expresiva: es simultáneamente medio y fin. La realización, por ejemplo, de un trabajo desafiante para el cual se tiene las aptitudes necesarias, hace que la actividad sea, de por sí, satisfactoria. Reeve (op. cit.) resume así la diferencia: "Con la conducta motivada intrínsecamente la motivación emana de las necesidades internas y la satisfacción espontánea que la actividad proporciona; con la conducta motivada extrínsecamente la motivación surge de incentivos y consecuencias que se hacen contingentes al comportamiento observado".

La motivación extrínseca depende de otro, distinto del individuo actuante. Ese otro puede percibir o no la conducta. O puede evaluarla según sus propios estándares. Y, además, tiene la facultad de suministrar o no las recompensas o los castigos. De tal forma que no hay garantía de que el comportamiento que el individuo cree adecuado conduzca al logro del objetivo que promovió dicho comportamiento.

La motivación intrínseca, por el contrario, prescinde de toda externalidad. Se basta a sí misma. Por tal motivo, las teorías emergentes sobre motivación destacan la importancia y la potencialidad de la motivación intrínseca. Sin que ello signifique desconocer el papel reforzador de las sanciones externas.

- **Motivación positiva y motivación negativa.**

La conducta que la motivación produce puede estar orientada a alcanzar un resultado que genere alguna recompensa o puede estar dirigida a evitar alguna consecuencia desagradable. Ello da origen a los conceptos de motivación positiva y motivación negativa.

La motivación positiva es un proceso mediante el cual el individuo inicia, sostiene y direcciona su conducta hacia la obtención de una recompensa, sea externa (un premio, verbigracia) o interna (la

gratificación derivada de la ejecución de una tarea). Este resultado positivo estimula la repetición de la conducta que lo produjo. Sus consecuencias actúan como reforzadores de tal comportamiento.

La motivación negativa es el proceso de activación, mantenimiento y orientación de la conducta individual, con la expectativa de evitar una consecuencia desagradable, ya sea que venga del exterior (una reprimenda, por ejemplo) o del interior de la persona (un sentimiento de frustración, digamos). Este resultado negativo tiende a inhibir la conducta que lo generó. Las modernas concepciones gerenciales no consideran recomendable la utilización de la motivación negativa (la amenaza, el miedo), y, por lo general, proponen el castigo como último recurso para enfrentar conductas no deseadas. Hellriegel y Slocum (op. cit., p.101) destaca que el castigo puede surtir efecto en el corto plazo, pero a largo plazo puede originar recurrencia de la conducta indeseada, reacción emocional no deseada, conducta agresiva destructiva, desempeño apático y falta de creatividad, temor al administrador del castigo y rotación y ausentismo laboral.

- **Micromotivación y macromotivación**

El nivel de motivación para el trabajo que exhibe un individuo a través de su conducta, no solamente es producto de las políticas, planes y condiciones de la organización. Ese nivel también resulta afectado por los valores sostenidos por la cultura de la sociedad en la cual se desenvuelve. Conviene definir y distinguir, entonces, la micromotivación de la macromotivación.

La micromotivación es el proceso mediante el cual las organizaciones crean un conjunto de incentivos materiales, sociales y psicológicos, para generar en los trabajadores conductas que le permitan satisfacer sus necesidades y alcanzar las metas organizacionales. Es un intento particular para incrementar los niveles de esfuerzo esperado en el trabajo y, con ellos, los niveles de satisfacción y desempeño individual.

El enriquecimiento de los puestos, los planes de incentivos salariales y las políticas de empoderamiento forman parte de esos intentos.

La macromotivación es un proceso, por lo general no planeado, mediante el cual la sociedad transmite ciertos mensajes que el individuo internaliza y que le permiten formarse una idea sobre sí mismo y sobre el trabajo, ideas que influyen seriamente los niveles de motivación individual. Esos mensajes, difundidos tanto por la prédica como por la práctica social, son parte de los contenidos culturales que la sociedad transfiere a sus miembros a lo largo de toda su vida, a través del proceso de socialización.

Cuando la macromotivación está alineada con la micromotivación se potencian las iniciativas motivadoras de las organizaciones. Cuando el conjunto de valores de la sociedad tienen una dirección distinta a la de la micromotivación, los esfuerzos tienden a anularse. Una sociedad, por ejemplo, que privilegia el ocio y que considera el trabajo como un castigo, obstaculiza los esfuerzos que cualquier organización realice para elevar los niveles de motivación de sus integrantes.

2.2.10. MOTIVACIÓN, SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO.

Con frecuencia suele ocurrir que conceptos como motivación, satisfacción y desempeño se utilizan de un modo caprichoso. En ocasiones, algunos de tales conceptos se hacen equivalentes sin serlo. O se entrelazan a veces en relaciones simplistas. Con frecuencia, por ejemplo, se trata la motivación y la satisfacción como si fueran sinónimos. O se piensa que un trabajador motivado es automáticamente un individuo de elevado desempeño. O se plantea que un empleado satisfecho siempre es un trabajador de alto rendimiento. Parece que las cosas no funcionan de esa manera.

Hagamos de entrada, una diferenciación entre motivación y satisfacción. En algunas teorías, como la Teoría de la Motivación-Higiene de Herzberg, ambos términos se usan en un mismo sentido. Sin embargo, la mayoría de los autores contemporáneos considera que motivación y satisfacción son

conceptos que hacen referencia a fenómenos totalmente distintos. Para ellos la motivación es un fenómeno previo a la conducta, y que se basa en las consideraciones futuras sobre las consecuencias del desempeño. La satisfacción, por otra parte, es una actitud que surge como consecuencia de la conducta y que refleja los sentimientos de la gente con relación a las recompensas que recibe. Hersey, Blanchard y Johnson (1998) resumen con precisión la diferencia: "La satisfacción es una consecuencia de los acontecimientos pasados, mientras la motivación es el resultado de las expectativas por venir"

Revisemos ahora las relaciones entre motivación y desempeño. Un trabajador motivado no es necesariamente un trabajador productivo. Para que un alto nivel de motivación se traduzca en un alto desempeño son necesarios algunos ingredientes adicionales: la capacitación del individuo para el cargo, el conocimiento de lo que la organización espera de él (percepción del rol), la disponibilidad de recursos para la ejecución de la tarea y la identificación del trabajador con la organización. Solo la conjunción de esas circunstancias hace posible que un elevado nivel de motivación se materialice en un alto desempeño. Sobre este asunto vale la pena hacer una consideración adicional. Suponiendo que todas las condiciones señaladas sean óptimas (capacidad, percepción del rol, recursos e identificación), ¿cómo es la relación entre motivación y desempeño? ¿Un incremento sostenido de la motivación produce un incremento igualmente sostenido de la productividad? Las investigaciones parecen rechazar esta relación lineal. McClelland, citado por Vroom, en Vroom y Deci señala que: "a medida que la motivación aumenta de intensidad, primero causa un incremento en la eficiencia de la actividad instrumental, y luego la disminuye".

Vroom (idem) adelanta dos posibles explicaciones para dar cuenta de esta disminución del desempeño cuando hay niveles muy elevados de motivación. La primera es el estrechamiento del campo de la comprensión que se produce cuando el individuo, altamente motivado para alcanzar una

meta, fija su atención en las indicaciones específicas que conducen al resultado, y pasa por alto información importante. La segunda posible explicación es que elevados niveles de motivación tienden a asociarse con fuertes estados emocionales (como la ansiedad) que perjudican el desempeño.

La relación entre satisfacción y desempeño tampoco parece clara. Gibson et al. Establecen lo que tradicionalmente han sido las tres posibilidades de relación entre estas dos variables:

- a) La satisfacción produce rendimiento o desempeño;
- b) El desempeño genera satisfacción y
- c) No hay relación directa entre desempeño y satisfacción.

Las investigaciones se inclinan a favor de esta última aseveración. Aunque la situación varía, dando apoyo a la segunda relación, cuando se toman en consideración las recompensas. Así, un comportamiento productivo seguido de recompensas valoradas por el ejecutante aumenta la satisfacción.

Las relaciones entre estos tres conceptos podrían concebirse como un juego circular de influencias. La motivación produce alto desempeño cuando la acompañan la capacidad, el conocimiento del papel, la disponibilidad de recursos y la identificación con la organización.

El buen desempeño puede conducir a recompensas extrínsecas e intrínsecas que generan satisfacción. La satisfacción alcanzada alimenta las expectativas para el comportamiento futuro, incrementando la motivación para el nuevo desempeño.

Variable Dependiente

DESEMPEÑO LABORAL.

2.2.11. DESEMPEÑO LABORAL.

El desempeño de los empleados es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una compañía por esta razón hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de los empleados a través de continuar programas de capacitación y desarrollo.

El Desempeño Laboral se puede definir, según Bohórquez, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. Además otra definición interesante es la que usa Chiavenato, ya que expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos. También otro aporte importante en la conceptualización del desempeño laboral es dada por Stoner, quien afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, Así, se puede notar que esta definición plantea que el Desempeño Laboral está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas. Las características del desempeño laboral son:

- a) Constancia y persistencia.
- b) Fuerte orientación hacia las metas.
- c) Destrezas interpersonales.
- d) Administración del tiempo.
- e) El manejo del estrés.
- f) Visualización de la meta.
- g) Creer firmemente en su causa.

2.2.12. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL.

Existen varios métodos o formas estandarizadas para la evaluación de los empleados:

1. **Evaluación por parte de un supervisor:** realizada por un jefe o superior que conoce al empleado, su rendimiento y las funciones a realizar.
2. **Autoevaluación:** Como el nombre indica, es el propio empleado quien evalúa su desempeño y propone nuevas formas de mejorar.

3. **Evaluación entre compañeros:** Se lleva a cabo entre empleados con el mismo cargo o puesto.
4. **Evaluación por parte del empleado:** En este caso, son los empleados quién valoran a su superior.
5. **Evaluación por parte del cliente:** El cliente evalúa el trabajo de los empleados con los que tiene contacto.
6. **Evaluación 360°:** incluye todos los métodos anteriores. Es bastante más complejo y requiere de tiempo y poder de análisis.
7. **Evaluación automatizada:** Se evalúa al trabajador mediante un seguimiento informático. Un tanto intrusivo, se debe contar siempre con la autorización del trabajador.

2.2.13. DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL.

- a) **Participación del empleado:** Es el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también se encuentra que forma parte de la empresa. El trabajador para planificarlo ya que es quien realiza el trabajo y por lo tanto quien puede proponer mejoras o modificaciones más eficaces. Se da acuerdo a la identificación que tiene con su labor y considera que su desempeño es importante para su valía personal. los empleados con gran participación en sus trabajos logran más identificación con el mismo.

Se basa en la fijación de metas de forma participativa, que sean tangibles, verificables y medibles. Lo atractivo de esta teoría radica principalmente en convertir los objetivos generales de la organización en objetivos específicos para las unidades organizacionales y los miembros individuales.

Es el proceso participativo que aprovecha toda la capacidad de los empleados y que está destinado a fomentar el compromiso con el éxito de la organización.

Lo cual provoca que los empleados se involucren en el proceso en el cual participan mediante la toma de decisiones, fomentando así, una

mayor autonomía y control sobre su vida laboral, logrando así una mayor motivación y compromiso con la organización de la cual forma parte, siendo más productivos y sintiéndose más satisfechos con su trabajo; podemos lograr la participación de los empleados son mediante.

- b) Formación de desarrollo profesional:** Los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorece la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial.

El desarrollo profesional tiene su origen en la planeación de la carrera y comprende los aspectos que una persona enriquece o mejora con vista a lograr objetivos dentro de la organización. Se puede dar mediante esfuerzos individuales o por el apoyo de la empresa donde se labora.

- c) Adecuación / ambiente de trabajo:** Es importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que esto nos da mayores posibilidades de desempeñar nuestro trabajo correctamente. La adecuación del trabajador al puesto de trabajo consiste en incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que además, esté motivada e interesada por las características del mismo. El medio ambiente de trabajo a veces confundido con el ambiente de trabajo es la ubicación o el entorno donde se desarrollan las acciones de la mano de obra y la permanencia de empleados mientras realiza sus actividades de trabajo.

El ambiente de trabajo es importante para la seguridad y la calidad de vida de los trabajadores. Muchos de ellos, agregando los tiempos de desplazamientos desde sus hogares al trabajo y viceversa, obtienen más del 70% de su tiempo. Así, el medio ambiente y las características

de los trabajos deben ser lo más agradable posible para que los empleados se sientan bien.

2.2.14. IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL.

A veces se olvida que uno de los beneficiarios más directos de la evaluación del desempeño es el propio empleado, no solamente la empresa. A través de esta herramienta se pueden establecer nuevas oportunidades para el trabajador dentro de la organización (promoción, traslado a puestos más acordes a sus habilidades y formación, etc.), así como definir posibles planes de formación. La medición del desempeño también puede poner de manifiesto las aptitudes del mando intermedio como líder del equipo de trabajo, estudiar cómo funciona la comunicación dentro de la empresa o, incluso, comprobar en qué grado el empleado se siente parte integrante de la cultura organizacional.

2.2.15. COMO SE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL.

Es aconsejable que los programas de evaluación de desempeño se lleven a cabo al menos una vez al año. De este modo podrán realizarse los ajustes necesarios a tiempo y el rendimiento no se verá afectado por posibles alteraciones del desempeño.

El desempeño en las organizaciones suele estar sujeto al escrutinio del departamento de Recursos Humanos, aunque es habitual que se otorgue su realización a una comisión creada a tal efecto. Estas comisiones están compuestas de miembros permanentes (gerente, director de RR. HH., técnicos en evaluación del desempeño) y transitorios, siendo estos últimos generalmente los responsables directos de los puestos de trabajo analizados.

En otras organizaciones la medición del rendimiento se suele dejar en manos de mandos o jefes intermedios, ya que los directivos no suelen tener conocimientos específicos acerca de las tareas que requiere cada puesto de trabajo.

La autoevaluación como herramienta de medición del desempeño no suele ser habitual. En los casos en los que puede emplearse se trata de trabajadores altamente cualificados, equilibrados emocionalmente y muy capacitados para evaluar su propio trabajo.

Los estudios de evaluación del desempeño laboral de toda compañía persiguen, ante todo, que el trabajador esté motivado. Solo así se alcanzarán los objetivos económicos y productivos de la empresa (KPI's, key performance indicators), subsanando malas prácticas y debilidades y aumentando la productividad general.

2.2.16. COMO PREMIAR EL DESEMPEÑO LABORAL.

Si tras realizar la evaluación de desempeño el más probable es que llegues a la conclusión de que tu empresa necesita herramientas para premiar e incentivar la productividad de los empleados. Muchas empresas no tienen ningún plan que les permita mejorar la productividad ni el compromiso de sus empleados y como consecuencia, los costes de rotación de personal y desmotivación serán realmente elevados.

Casi el 20% de los empleados están muy desmotivados, lo que supone un 34% de pérdidas para la empresa. Premia el desempeño de los trabajadores y multiplica la productividad de tu empresa x3 ofreciendo planes de retribución flexible a tus empleados.

2.2.17. VENTAJAS DE EVALUAR EL DESEMPEÑO EN TU EMPRESA.

- **Mejorar la productividad:** mediante estas acciones y propuestas que surgen a partir de la evaluación es posible mejorar la productividad y predisposición del trabajador.
- **Establecer políticas de Compensación:** la evaluación permite asentar políticas de compensación adecuadas para cada equipo con los que incentivar el cumplimiento de objetivos. Muchas empresas ofrecen beneficios o salario variable en función de los objetivos que se consigan.

- **Mejorar políticas de ascenso:** Con la evaluación, podrás tomar decisiones sobre posibilidades profesionales a las que uno o varios empleados pueden optar.
- **Detectar errores en la posición:** la evaluación de desempeño puede mostrar posibles errores en el diseño del puesto del empleado. Tareas para las que no está preparado o no debería realizar esa persona.
- **Mitigar agentes externos:** en ocasiones el rendimiento de un empleado puede verse influido por factores externos, como familia, salud, dinero, etc. Si estos factores surgen tu empresa puede prestar ayuda. Un caso concreto es la llegada de un nuevo miembro de la familia. Una empresa puede ofrecer cheques guardería para los empleados que acaban de ser madre o padre sin que le suponga un coste.

2.2.18. CLAVES PARA UN BUEN DESEMPEÑO LABORAL.

El éxito de una empresa depende mucho del desempeño y bienestar de sus trabajadores. Si los empleados están a gusto, su rendimiento será mejor, y aumentará la productividad.

Para garantizar un buen desempeño laboral es importante que los trabajadores tengan claras sus funciones, procedimientos a seguir, funciones y objetivos a cumplir.

La motivación que cada uno tenga en el lugar de trabajo será fundamental para obtener los resultados esperados. Expertos recomiendan varias técnicas para mejorar el desempeño, como puede ser recompensar los logros obtenidos, fomentar un buen clima en la oficina y hasta delegar mayor responsabilidad.

Consejos para fomentar el buen desempeño laboral:

● **Buen ambiente de trabajo:** Sentirse cómodo en la oficina ofrece a los trabajadores mayores posibilidades para desempeñar correctamente sus tareas. Para lograrlo, es importante que los empleados sean seleccionados

según sus habilidades para el puesto que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes, y que además esté motivada.

Establecer objetivos: Trabajar por objetivos es una buena técnica para motivar a los empleados, pues su consecución hará que se sientan satisfechos. Deben ser objetivos viables, medibles y que ofrezcan un desafío.

Formación: El desarrollo profesional constante de los trabajadores hará que se sientan motivados. Fomentar los cursos de formación en la empresa, o fuera de ella, es beneficioso tanto para el empleador como para el empleado que se sentirá orgulloso de los logros conseguidos, mejorará su autoestima, su satisfacción laboral y hasta podría optar a una promoción.

Participación: Hacer partícipe al empleado en la toma de decisiones hará que haga suyo el producto final. Si se democratiza la planificación de tareas, aunque sean sencillas, el trabajador se sentirá más en confianza, y también se encuentra que forma parte de la empresa.

Reconocimiento: Entre todas las recomendaciones, la más importante para promover un buen desempeño laboral, es el reconocimiento del trabajo por parte del jefe. Al reconocer que se está haciendo un buen trabajo o mostrar satisfacción por lo logrado, hará que el empleado se sienta valorado, útil y reforzará su autoestima.

2.2.19. FINES DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

Algunos de los principales objetivos vinculados a este subsistema de la gestión del desempeño son:

- Adecuación del individuo al cargo;
- Capacitación;
- Promoción;
- Incentivos salariales por un buen desempeño;
- Mejoramiento de las relaciones humanas entre superiores y subordinados;
- Autoperfeccionamiento del empleado;

- Informaciones básicas para las investigaciones de recursos humanos;
- Estimación del potencial de desarrollo de los empleados;
- Estímulo a mayor productividad;
- Oportunidad de conocimiento de los patrones de desempeño de la empresa;
- Retroalimentación de información al propio individuo evaluado;
- Permitir condiciones de medición del potencial humano en el sentido de determinar su plena planeación;
- Permitir el tratamiento de los recursos humanos como un recurso básico de la empresa y cuya productividad puede desarrollarse indefinidamente dependiendo de la forma de administración; y
- Otras decisiones de personal, como transferencia, licencias, cancelaciones, traslados.

2.2.20. LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y EL RENDIMIENTO LABORAL.

Es un proceso que mide el desempeño del empleado. El desempeño del empleado es el grado en que cumple los requisitos de su trabajo”.

Cuando se habla de evaluación del desempeño, se concentra en el proceso por el cual se juzga el rendimiento individual y no el rendimiento de una organización o unidad empresarial.

“La evaluación del desempeño es el proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado”

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona. La evaluación de los individuos que desempeñan roles dentro de una organización puede llevarse a cabo utilizando varios enfoques, que reciben denominaciones como evaluación del desempeño, evaluación del mérito, evaluación de los empleados, informes de progreso, evaluación de eficiencia funcional, etc. Algunos de estos conceptos son intercambiables.

2.3 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS.

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

La motivación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica – periodo – 2018.

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

1. La motivación según la intensidad se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica – periodo – 2018.
2. La motivación según la dirección se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica – periodo – 2018.
3. La motivación según la persistencia se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica – periodo – 2018.

2.4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.

Desempeño laboral.

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

Eficiencia laboral.

Tiempo estimado para la realización de un determinado trabajo y el tiempo empleado para llevar a cabo eficazmente esta tarea.

Productividad laboral.

Consiste en el aumento o disminución de los rendimientos originados de las variaciones de trabajo, el capital, la técnica y cualquier otro factor.

Motivación laboral.

Son los estímulos que recibe la persona que lo guían a desempeñarse de mejor o peor manera en su trabajo.

Medio ambiente laboral.

El medio ambiente laboral involucra de alguna forma a la organización y estructura del trabajo, ya que la organización se plasma en el espacio, pero a los fines del estudio del tema, podemos diferenciar los aspectos estrictos del medio ambiente laboral y aquellos que dependen de la organización del trabajo.

Rendimiento Laboral.

La idea de rendimiento está asociada al vínculo existente entre los medios que se utilizan para obtener algo y el resultado que se logra finalmente.

Elemento de gestión.

Práctica o procedimiento definido como deseable en el Modelo de Gestión de Calidad de los Servicios Municipales.

Evaluación del desempeño.

Es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados.

Desempeño.

El desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral; cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general.

Evaluación.

Es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas.

Laboral. Se refiere a la labor de las personas, o a su trabajo o actividad legal remunerada.

La motivación: Es una característica de la psicología humana, incluye los factores que ocasionan, canalizan y sostienen la conducta humana.

Personal.

Las personas son capaces de crecer, aprender y mejorar a lo largo de toda su vida, y la capacidad de hacerlo tiene un impacto en muchas áreas. El crecimiento personal es necesario tanto en el lugar de trabajo como en las relaciones; el desarrollo humano es un proceso permanente.

2.5 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

2.5.1 Variable Independiente 1 (X):

La Motivación.

2.5.2 Variable Dependiente 2 (Y):

Desempeño Laboral.

2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Dimensiones	Indicadores
VARIABLE INDEPENDIENTE Motivación	Intensidad	• Los valores • La actitud • Satisfacción con el trabajo
	Dirección	• Liderazgo • Comunicación • Toma de decisiones
	Persistencia	• Logro en el trabajo • Aprendizaje • Empowerment
VARIABLE DEPENDIENTE Desempeño laboral	Rendimiento	• Aspecto básico • Aspecto personal • Aspecto técnico
	Competencias	• Capacidades • Habilidades • Destreza
	Puesto de trabajo	• Fines • Cometidos • Nomas

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 AMBITO DE ESTUDIO:

- Departamento: Huancavelica
- Provincia: Huancavelica
- Distrito: Huancavelica
- Lugar de investigación: Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es **aplicada**, porque se utilizarán conocimientos ya existentes con la finalidad de analizar el problema.

3.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel que abordará la presente investigación es el **descriptivo – correlacional**, puesto que se trata de medir y evaluar la relación de dos variables: Gestión Administrativa y Desempeño Laboral.

3.4 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Los métodos a emplear en la presente investigación serán:

Método Analítico - Sintético: Permitirá precisar las posibles causas y soluciones de la problemática planteada.

Método Comparativo: Permitirá establecer semejanzas y diferencias de las metodologías utilizadas.

Método Descriptivo - Explicativo: Permitirá lograr una mejor comprensión de la realidad.

Método Inductivo - Deductivo: Permitirá determinar la particularidad de la problemática a través del razonamiento mental; así mismo, de analizar la particularidad a todos los problemas que se presentaron en el estudio.

Método Científico: Permitirá descubrir las formas de existencias de los procesos del universo, para conseguir su comprobación en el experimento y con la técnica de aplicación.

3.5 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El estudio corresponde al **Tipo Básico diseño No Experimental, de corte transversal**, puesto que los datos se obtendrán en un solo momento.

3.6 POBLACIÓN, MUESTRA, MUESTREO

3.6.1 POBLACIÓN

La población de esta investigación está conformada por el total del personal de la Oficina General de Administración (21) de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica.

3.6.2 MUESTRA

La muestra utilizada en la presente investigación, está conformada por el total del personal de la Oficina General de Administración de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica. Puesto que la población de estudio no está considerable, por tales razones la muestra es la misma cantidad de la población

3.6.3 MUESTREO

El tipo de muestreo utilizado será el muestreo probabilístico.

3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.7.1 TÉCNICAS

- Entrevista
- Encuestas

3.7.2 INSTRUMENTOS

- Guía de entrevista

- Cuestionario
- Guía de observación

3.8 PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas utilizadas para adjuntar y capturar datos serán las siguientes:

Para la Recolección de datos primarios:

- Identificación de la muestra
- Proceso de observación
- Proceso de encuesta

Para la recolección de datos secundarios:

- Recopilación de fuentes bibliográficas.
- Aplicación y validación del instrumento.
- Tabulación de datos.

3.9 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Se utilizará el software SPSS versión 18, para procesar la información relacionada a las variables materia de investigación.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. DELINEACIÓN DE RESULTADOS DESCRIPTIVOS.

En el presente capítulo se plasman los resultados estadísticos del trabajo de investigación que lleva por título: **“LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE HUANCAMELICA – PERIODO - 2018”**, que son el resultado de la aplicación del instrumento de recolección de datos empleados en la investigación, donde se utilizó una encuesta de investigación.

Como pudimos mencionar el desempeño laboral constituye un elemento fundamental para el funcionamiento de cualquier organización, por lo que debe prestársele especial atención dentro del proceso de administración de recursos humanos. La evaluación de dicho desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas en virtud de contribuir a la satisfacción de los trabajadores en procura de garantizar el alcance de los objetivos institucionales de la Oficina General de Administración de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica – periodo 2018.

Luego de haber realizado el trabajo de campo y habiendo obtenido toda la información requerida se procedió a realizar la recodificación de los datos. Así pues se tuvo la respectiva base de datos con la información para luego ser procesados a través del software estadístico IBM SPSS versión 21.0 recomendado para su uso.

De acuerdo al objetivo general del presente trabajo de investigación: “Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica - periodo - 2018”, se procedió a presentar los resultados estadísticos mediante tablas de frecuencia y diagramas de barras. Para realizar la constatación de hipótesis se utilizó la prueba del coeficiente Chi o Ji Cuadrado, con un margen de error del 5%, $\alpha = 0,05$.

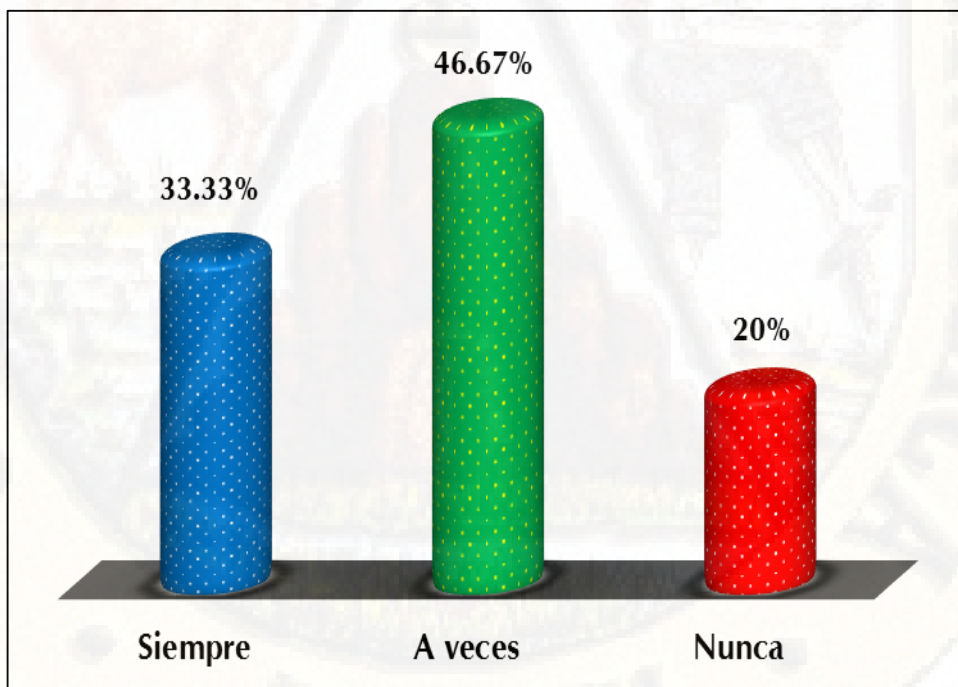
4.2. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS.

Tabla N° 01: ¿El puesto que ocupa en la Institución está en relación con la experiencia que Usted tiene?

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Siempre</i>	7	33.33%
<i>A veces</i>	9	46.67%
<i>Nunca</i>	5	20.00%
TOTAL	21	100%

Fuente: Elaboración propia - encuesta aplicada

Grafico N° 01: ¿El puesto que ocupa en la Institución está en relación con la experiencia que Usted tiene?



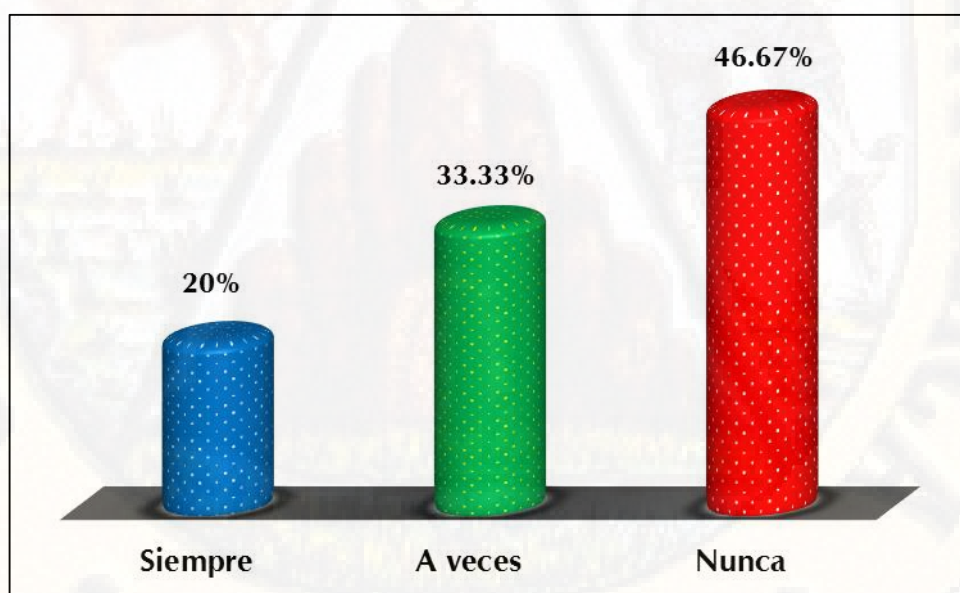
Fuente: Elaboración propia - encuesta aplicada

Tabla N° 02: ¿Considera que su trabajo está suficientemente reconocido y considerado por su jefe o superiores?

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Siempre</i>	5	20.00%
<i>A veces</i>	7	33.33%
<i>Nunca</i>	9	46.67%
TOTAL	21	100

Fuente: Elaboración propia - encuesta aplicada

Grafico N° 02: ¿Considera que su trabajo está suficientemente reconocido y considerado por su jefe o superiores?



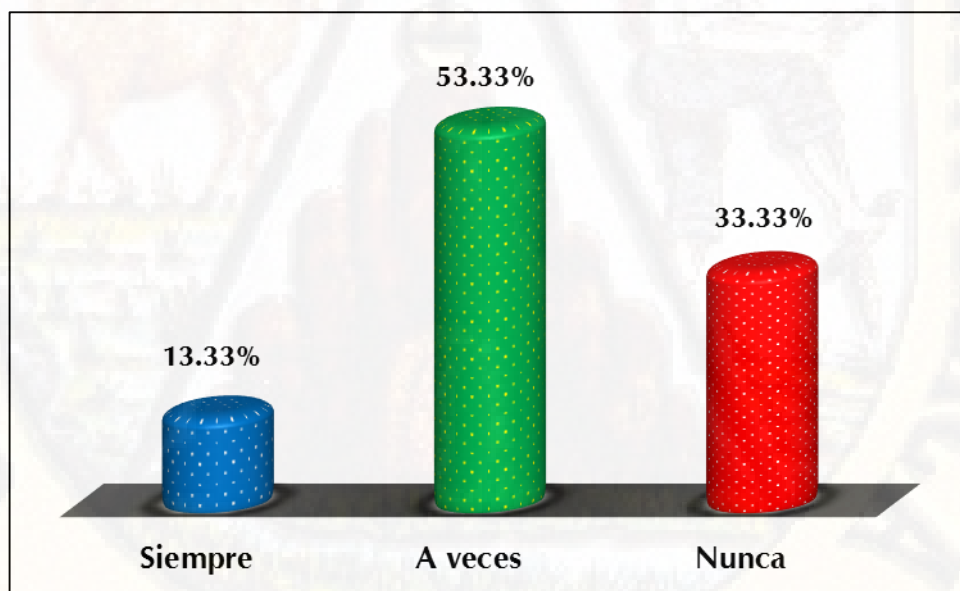
Fuente: Elaboración propia-encuesta aplicada

Tabla N° 03: ¿Considera Usted, que su trabajo está bien remunerado?

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Siempre</i>	4	13.33%
<i>A veces</i>	10	53.33%
<i>Nunca</i>	7	33.33%
TOTAL	21	100

Fuente: Elaboración propia - encuesta aplicada

Grafico N° 03: ¿Considera Usted, que su trabajo está bien remunerado?



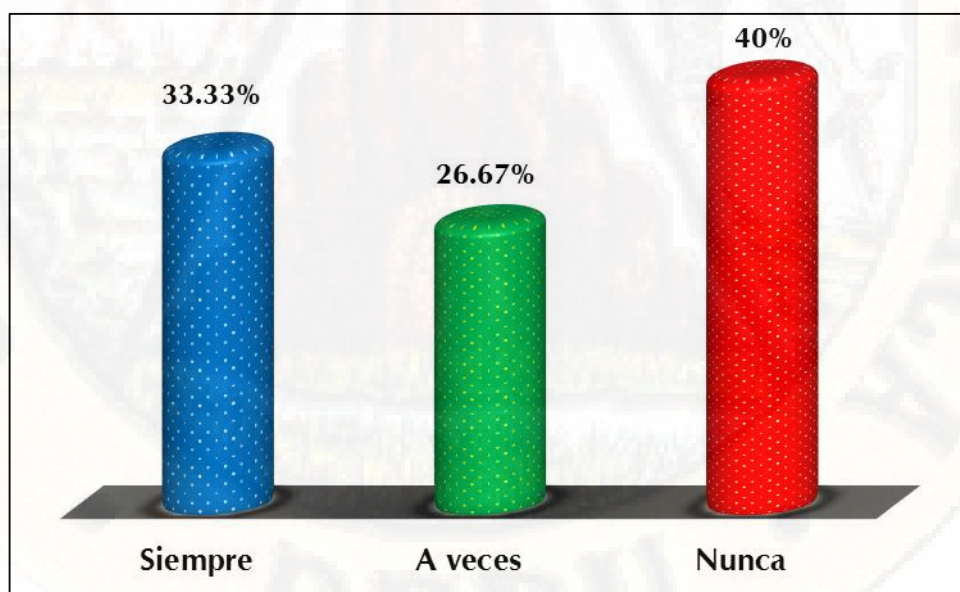
Fuente: Elaboración propia - encuesta aplicada

Tabla N° 04: ¿Considera Usted, que en su institución existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar puestos de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Siempre</i>	7	33.33%
<i>A veces</i>	6	26.67%
<i>Nunca</i>	8	40.00%
TOTAL	21	100

Fuente: Elaboración propia - encuesta aplicada

Grafico N° 04: ¿Considera Usted, que en su institución existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar puestos de trabajo?



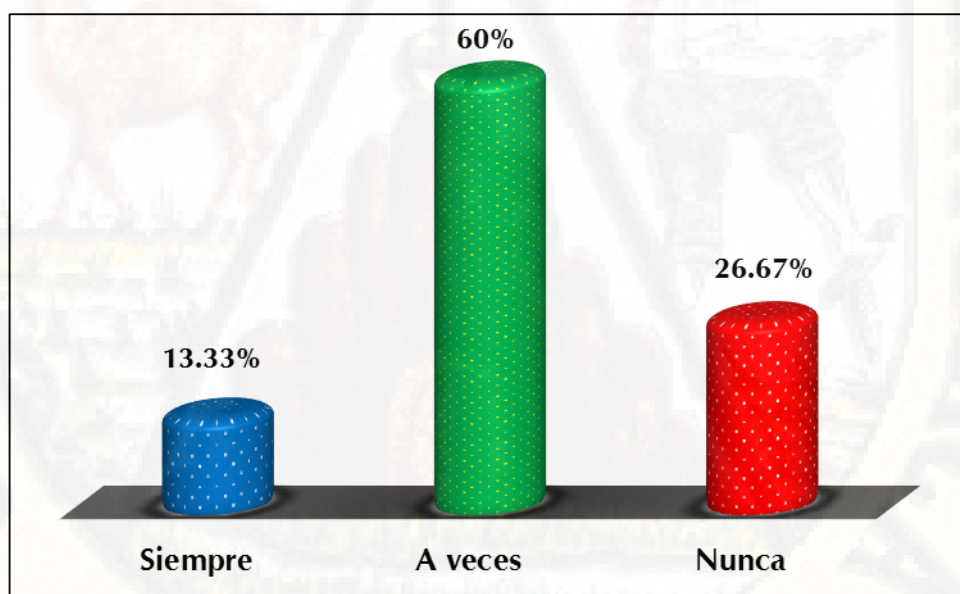
Fuente: Elaboración propia - encuesta aplicada

Tabla N° 05: ¿Está Usted, satisfecho con las labores que realiza en su Institución?

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Siempre</i>	4	13.33%
<i>A veces</i>	11	60.00%
<i>Nunca</i>	6	26.67%
TOTAL	21	100

Fuente: Elaboración propia - encuesta aplicada

Grafico N° 05: ¿Está Usted, satisfecho con las labores que realiza en su Institución?



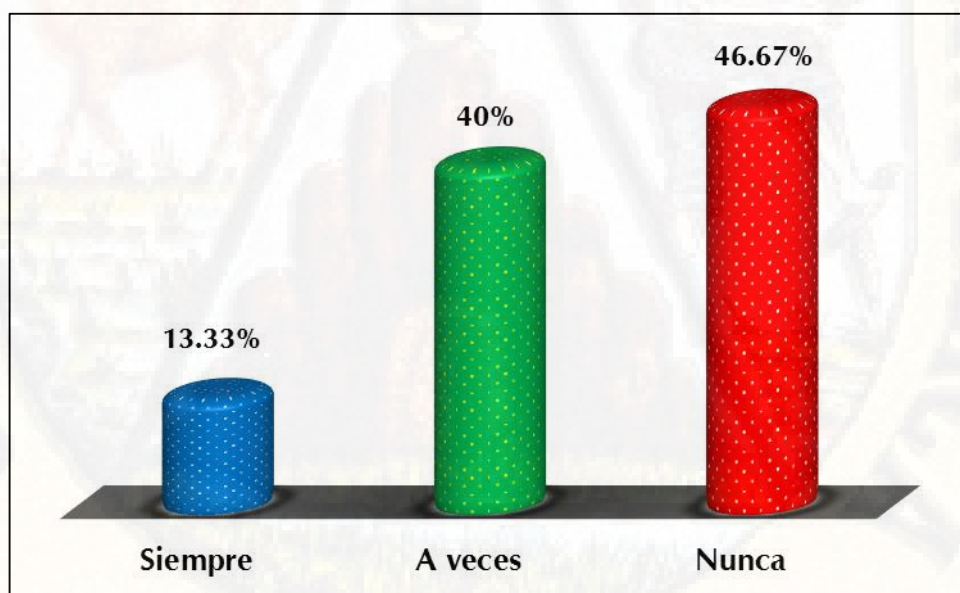
Fuente: Elaboración propia - encuesta aplicada

Tabla N° 06: ¿Se considera Usted, valorado por el puesto de trabajo que ocupa?

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Siempre</i>	4	13.33%
<i>A veces</i>	8	40.00%
<i>Nunca</i>	9	46.67%
TOTAL	21	100

Fuente: Elaboración propia - encuesta aplicada

Grafico N° 06: ¿Se considera Usted, valorado por el puesto de trabajo que ocupa?



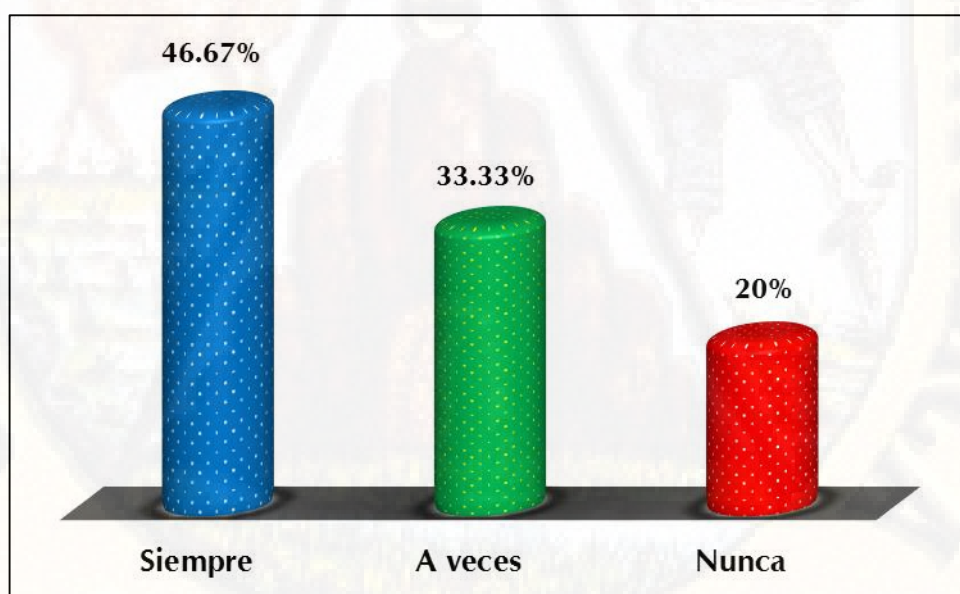
Fuente: Elaboración propia - encuesta aplicada

Tabla N° 07: ¿Si pudiera dejar la Institución por otro trabajo, a igualdad de sueldo y condiciones, se quedaría en la Institución que actualmente labora?

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Siempre</i>	9	46.67%
<i>A veces</i>	7	33.33%
<i>Nunca</i>	5	20.00%
TOTAL	21	100

Fuente: Elaboración propia - encuesta aplicada

Grafico N° 07: ¿Si pudiera dejar la Institución por otro trabajo, a igualdad de sueldo y condiciones, se quedaría en la Institución que actualmente labora?



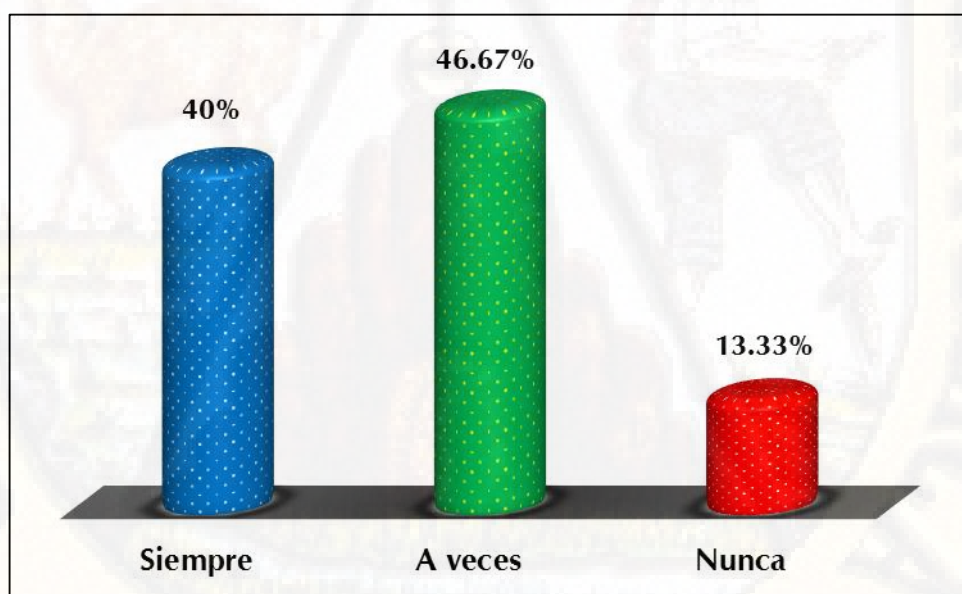
Fuente: Elaboración propia - encuesta aplicada

Tabla N° 08: ¿Se siente orgulloso de pertenecer a su Institución?

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Siempre</i>	8	40.00%
<i>A veces</i>	9	46.67%
<i>Nunca</i>	4	13.33%
TOTAL	21	100

Fuente: Elaboración propia - encuesta aplicada

Grafico N° 08: ¿Se siente orgulloso de pertenecer a su Institución?



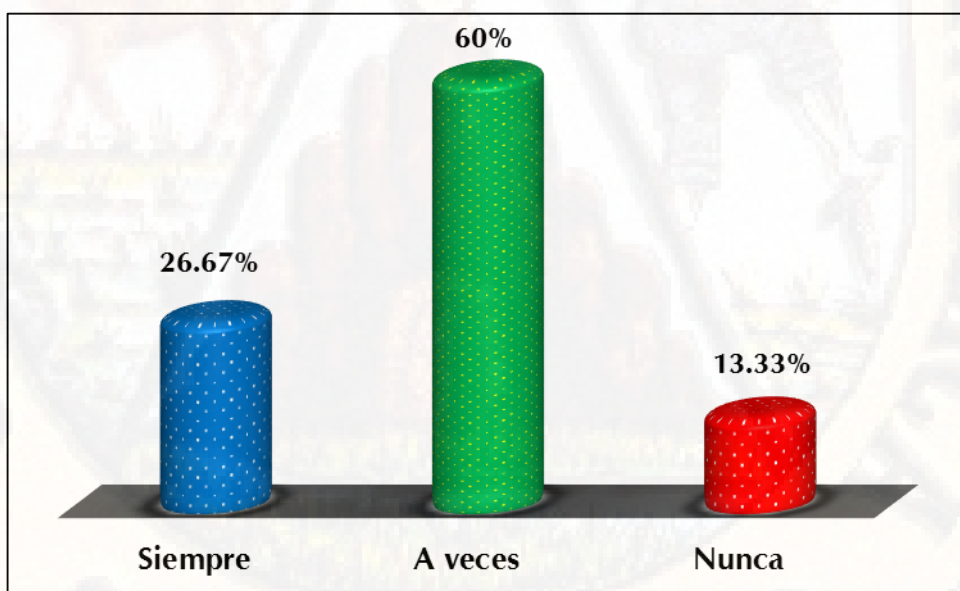
Fuente: Elaboración propia - encuesta aplicada

Tabla N° 09: ¿Usted trabaja en equipo, con su jefe y compañeros de labores?

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Siempre</i>	6	26.67%
<i>A veces</i>	11	60.00%
<i>Nunca</i>	4	13.33%
TOTAL	21	100

Fuente: Elaboración propia - encuesta aplicada

Grafico N° 09: ¿Usted trabaja en equipo, con su jefe y compañeros de labores?



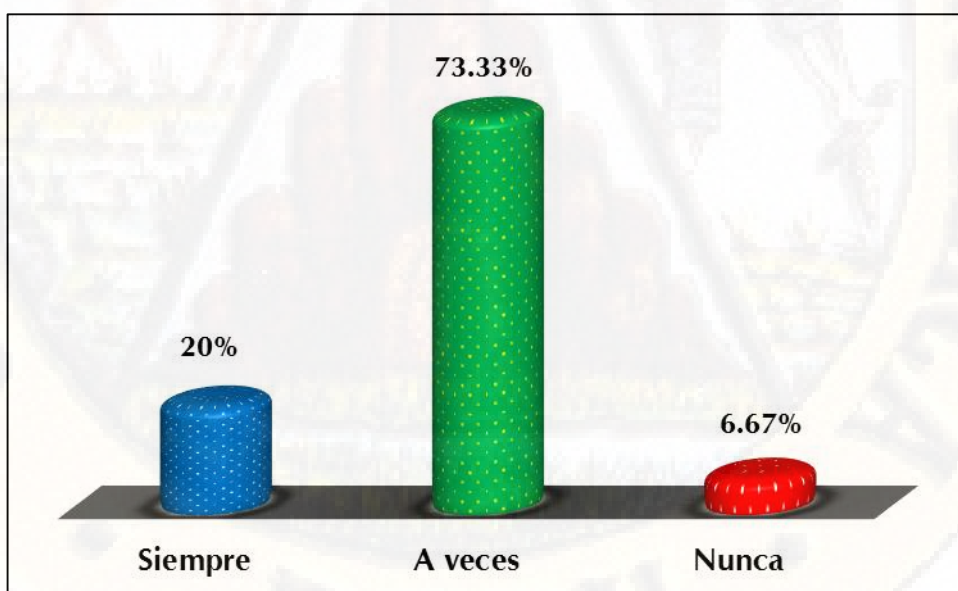
Fuente: Elaboración propia - encuesta aplicada

Tabla N° 10: ¿Considera usted, que tiene la suficiente autonomía en el trabajo que realiza?

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Siempre</i>	5	20.00%
<i>A veces</i>	13	73.33%
<i>Nunca</i>	3	6.67%
TOTAL	21	100

Fuente: Elaboración propia - encuesta aplicada

Grafico N° 10: ¿Considera usted, que tiene la suficiente autonomía en el trabajo que realiza?



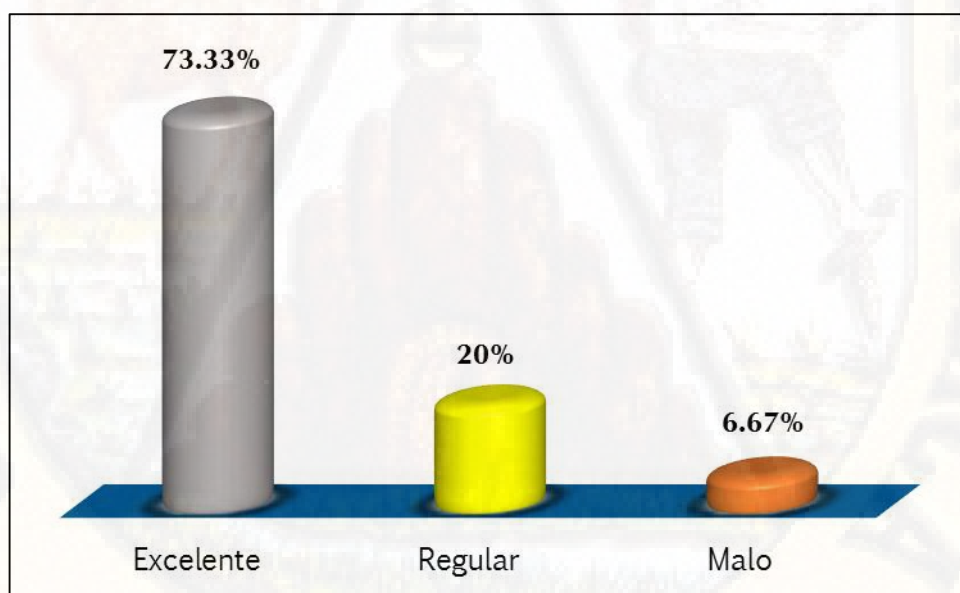
Fuente: Elaboración propia - encuesta aplicada

Tabla N° 11: Dominio de conceptos, métodos y técnicas de la labor que realiza.

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Excelente</i>	13	73.33%
<i>Regular</i>	5	20.00%
<i>Malo</i>	3	6.67%
TOTAL	21	100

Fuente: Elaboración propia - encuesta aplicada

Grafico N° 11: Dominio de conceptos, métodos y técnicas de la labor que realiza.



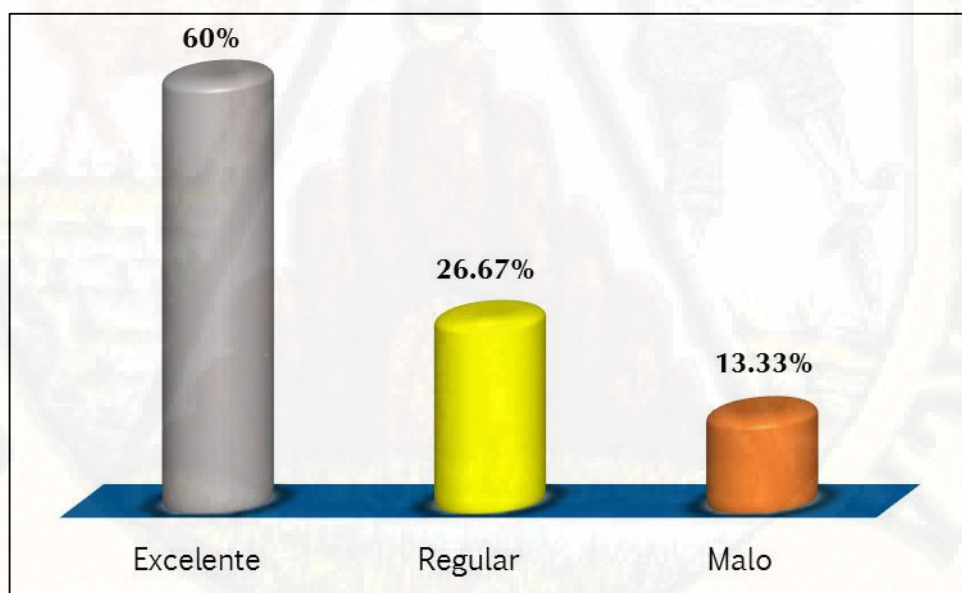
Fuente: Elaboración propia - encuesta aplicada

Tabla N° 12: Destreza para utilizar conocimientos.

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Excelente</i>	11	60.00%
<i>Regular</i>	6	26.67%
<i>Malo</i>	4	13.33%
TOTAL	21	100

Fuente: Elaboración propia - encuesta aplicada

Grafico N° 12: Destreza para utilizar conocimientos.



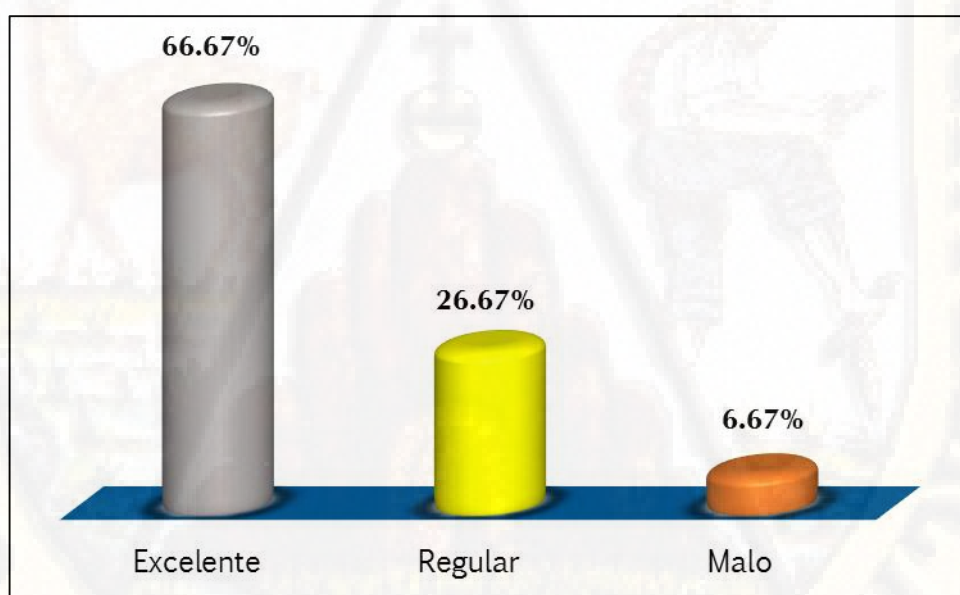
Fuente: Elaboración propia-encuesta aplicada

Tabla N° 13: Cumplimiento de responsabilidades encomendadas.

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Excelente</i>	12	66.67%
<i>Regular</i>	6	26.67%
<i>Malo</i>	3	6.67%
TOTAL	21	100

Fuente: Elaboración propia - encuesta aplicada

Grafico N° 13: Cumplimiento de responsabilidades encomendadas.



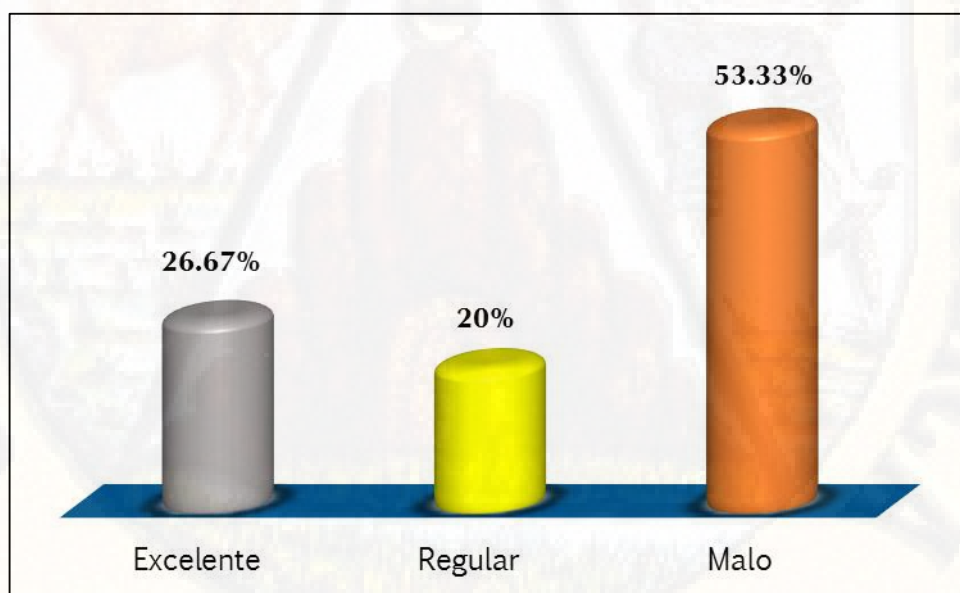
Fuente: Elaboración propia-encuesta aplicada

Tabla N° 14: Desarrollo de alternativas de acción.

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Excelente</i>	6	26.67%
<i>Regular</i>	5	20.00%
<i>Malo</i>	10	53.33%
TOTAL	21	100

Fuente: Elaboración propia - encuesta aplicada

Grafico N° 14: Desarrollo de alternativas de acción.



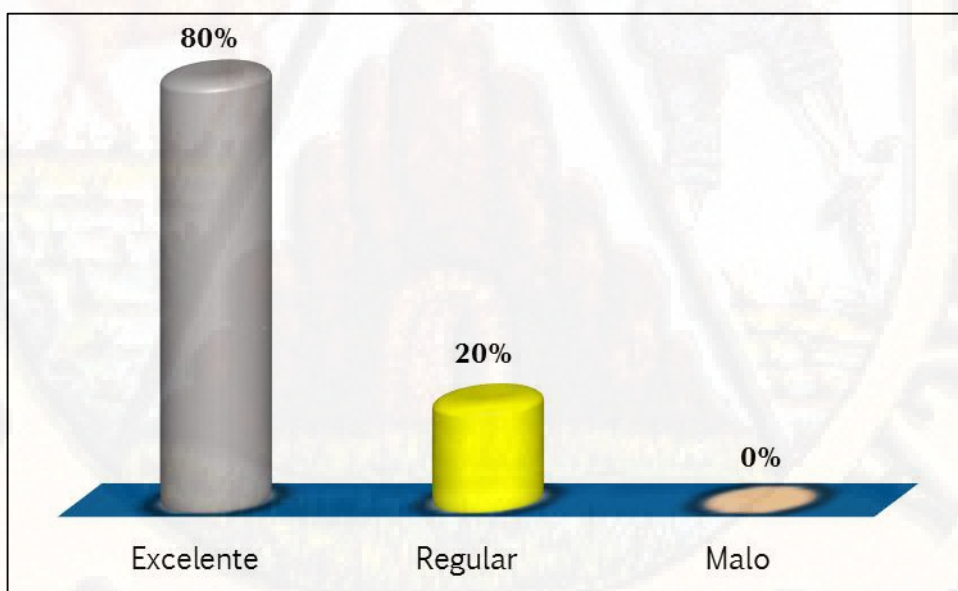
Fuente: Elaboración propia - encuesta aplicada

Tabla N° 15: Puntualidad en la entrega de trabajos.

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Excelente</i>	15	80.00%
<i>Regular</i>	6	20.00%
<i>Malo</i>	0	0.00%
TOTAL	21	100

Fuente: Elaboración propia - encuesta aplicada

Grafico N° 15: Puntualidad en la entrega de trabajos.



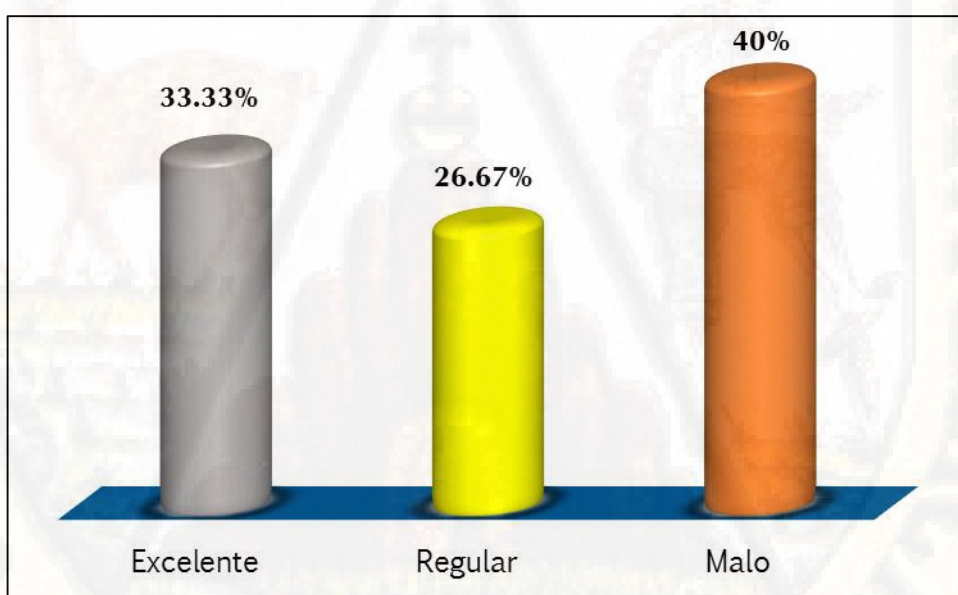
Fuente: Elaboración propia - encuesta aplicada

Tabla N° 16: Aprovechamiento de recursos de la Institución.

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Excelente</i>	7	33.33%
<i>Regular</i>	6	26.67%
<i>Malo</i>	8	40.00%
TOTAL	21	100

Fuente: Elaboración propia - encuesta aplicada

Grafico N° 16: Aprovechamiento de recursos de la Institución.



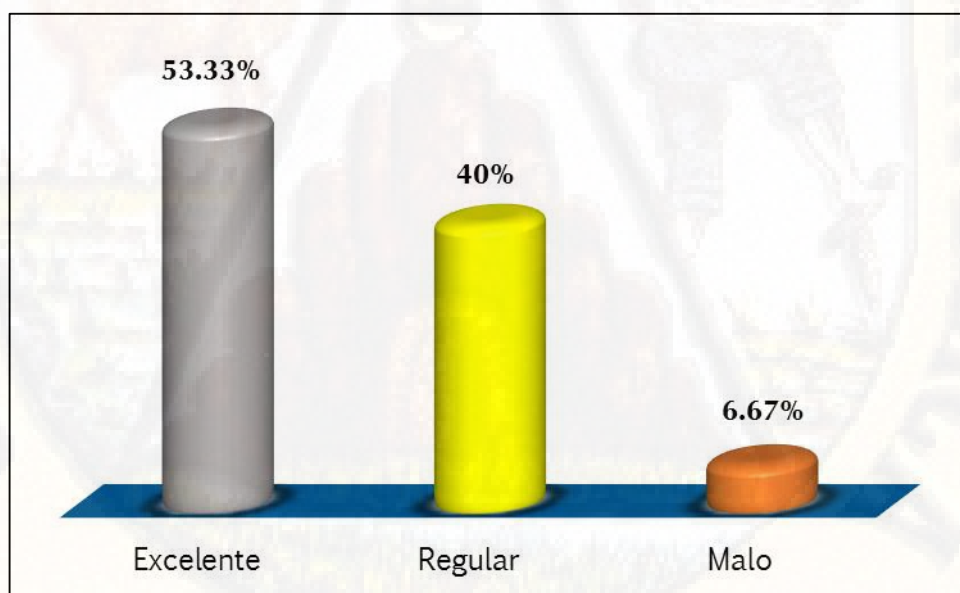
Fuente: Elaboración propia - encuesta aplicada

Tabla N° 17: Nivel de compromiso con el trabajo que realiza.

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Excelente</i>	10	53.33%
<i>Regular</i>	8	40.00%
<i>Malo</i>	3	6.67%
TOTAL	21	100

Fuente: Elaboración propia - encuesta aplicada

Grafico N° 17: Nivel de compromiso con el trabajo que realiza.



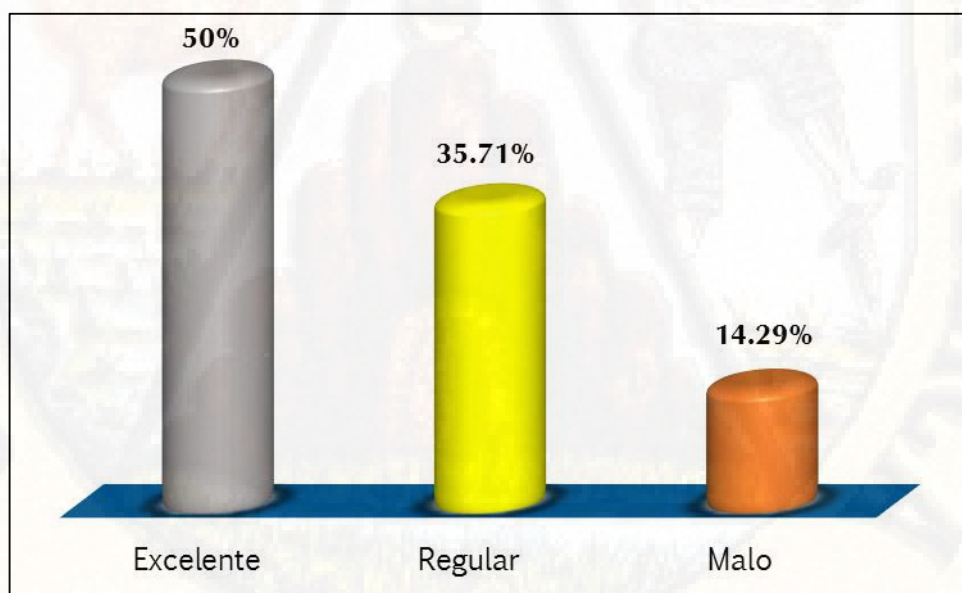
Fuente: Elaboración propia - encuesta aplicada

Tabla N° 18: Disposición para realizar trabajos diversos.

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Excelente</i>	9	50.00%
<i>Regular</i>	7	35.71%
<i>Malo</i>	4	14.29%
TOTAL	21	100

Fuente: Elaboración propia - encuesta aplicada

Grafico N° 18: Disposición para realizar trabajos diversos.



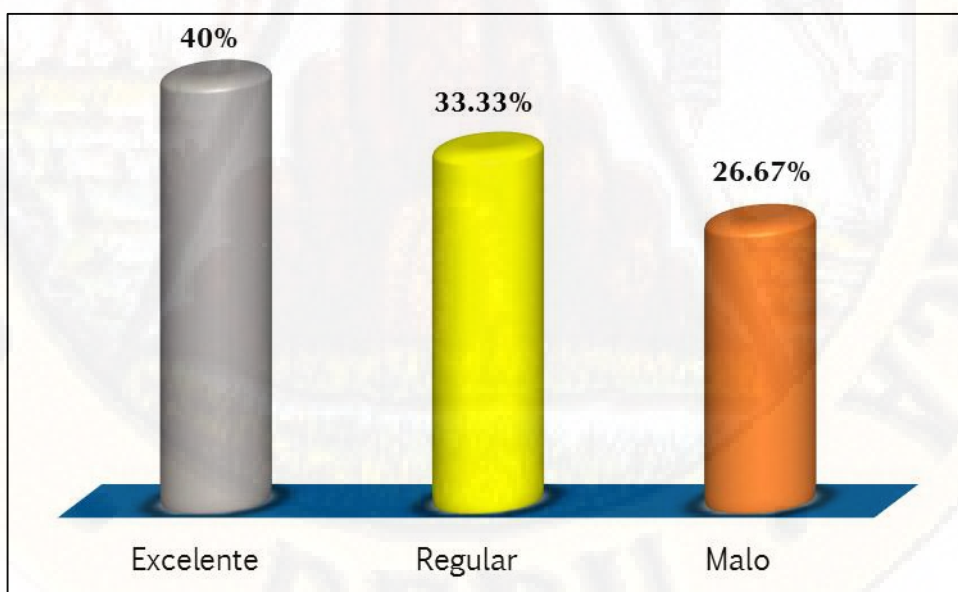
Fuente: Elaboración propia - encuesta aplicada

Tabla N° 19: Capacidad de recibir sugerencias, brindar aportes y toma de decisiones.

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Excelente</i>	8	40.00%
<i>Regular</i>	7	33.33%
<i>Malo</i>	6	26.67%
<i>TOTAL</i>	<i>21</i>	<i>100</i>

Fuente: Elaboración propia - encuesta aplicada

Grafico N° 19: Capacidad de recibir sugerencias, brindar aportes y toma de decisiones.



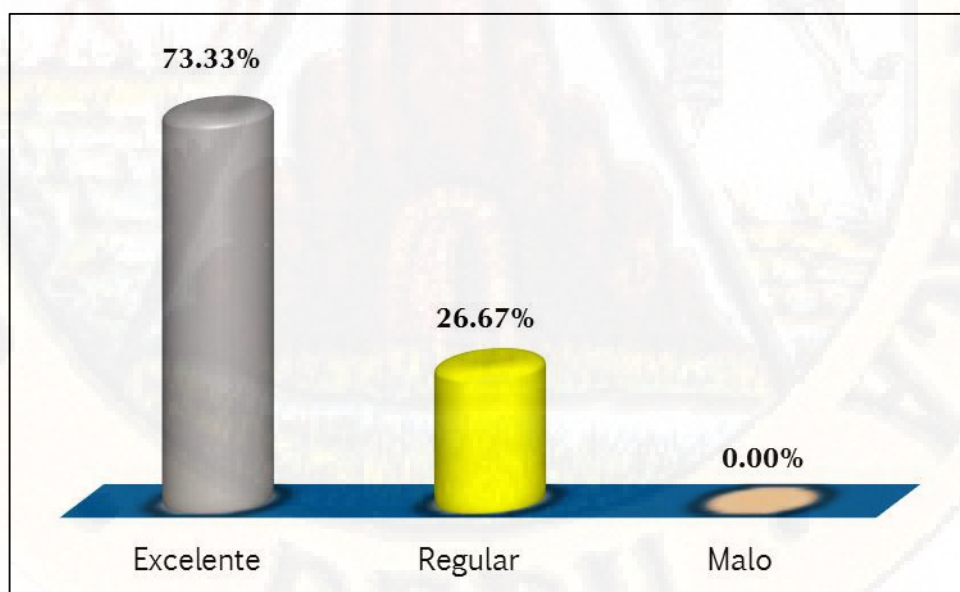
Fuente: Elaboración propia - encuesta aplicada

Tabla N° 20: ¿Cómo considera usted, su rendimiento laboral, en comparación a otros trabajadores de otras áreas de la misma Institución?

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Excelente</i>	14	73.33%
<i>Regular</i>	7	26.67%
<i>Malo</i>	0	0.00%
TOTAL	21	100

Fuente: Elaboración propia - encuesta aplicada

Grafico N° 20: ¿Cómo considera usted, su rendimiento laboral, en comparación a otros trabajadores de otras áreas de la misma Institución?



Fuente: Elaboración propia - encuesta aplicada

4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS.

PRUEBA DE LA SIGNIFICANCIA DE LA HIPÓTESIS GENERAL

Para la prueba central de Hipótesis haremos uso de la estadística Inferencial y por la naturaleza de la variable en estudio los métodos de la estadística no paramétrica para datos nominales u ordinales. Específicamente la Prueba de Chi o Ji Cuadrado.

a) SISTEMA DE HIPÓTESIS.

➤ **Hipótesis alterna (H_a):**

La motivación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica – periodo -2018.

$$H_a: V_{chi} < V_{tabla}$$

➤ **Hipótesis nula (H_0):**

La motivación no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica – periodo -2018.

$$H_0: V_{chi} > V_{tabla}$$

b) NIVEL DE SIGNIFICANCIA.

Representa el error de tipo I, es decir la probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando en realidad es verdadera.

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

c) PRUEBA ESTADÍSTICA.

Para realizar la prueba estadística del coeficiente del Chi o Ji cuadrado, es necesario saber el grado de libertad.

El grado de libertad se calcula de la siguiente manera:

$$gl = (\# \text{ filas} - 1) \times (\# \text{ columnas} - 1)$$

Así pues, $gl = (3-1) (3-1) = 4$ representan los respectivos grados de libertad del modelo Chi Cuadrado para el presente estudio.

Seguidamente procedemos a calcular el coeficiente del Chi o Ji cuadrado, que tiene la siguiente formula:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Para el cálculo del el coeficiente del Chi o Ji cuadrado, nos apoyaremos con el uso del software estadístico IBM SPSS 21.0, del cual extraeremos los siguientes resultados para poder tomar la decisión con respecto al sistema de hipótesis planteadas anteriormente.

TABLA N° 21

TABLA DE CONTINGENCIA DE LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE HUANCAMELICA – PERIODO - 2018.

MOTIVACIÓN	DESEMPEÑO LABORAL						TOTAL	
	Excelente		Regular		Malo			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Siempre	7	33,33	0	0,0	0	0,0	7	33,33
A veces	4	20,00	4	20,00	1	6,67	9	46,67
Nunca	5	20,00	0	0,0	0	0,0	5	20,00
TOTAL	16	73,33	4	20,00	1	6,67	21	100

Fuente: IBM SPSS 21.0 - encuesta aplicada

TABLA N° 22

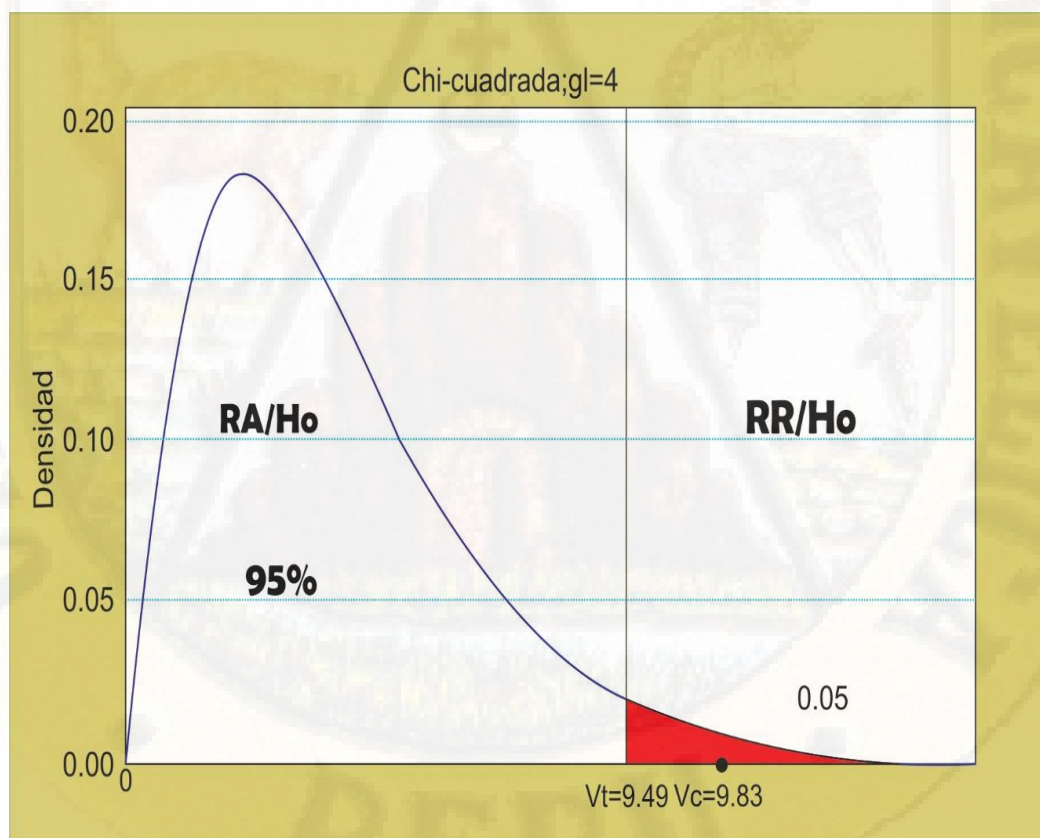
TABLA DEL VALOR CALCULADO DEL COEFICIENTE DEL CHI O JI CUADRADO.

	Valor	gl	Sig. Asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado	9,834	4	0,182
Razón de verosimilitudes	8,837	4	0,098
Asociación lineal por lineal	0,151	1	0,698
N casos válidos	21		

Fuente: IBM SPSS 21.0 - tabla N° 21

GRAFICO N° 21

DIAGRAMA DE DISTRIBUCIÓN PARA LA TOMA DE DECISIÓN



Fuente: Generado con software estadístico

d) TOMA DE DECISIÓN:

Puesto que $V_c > V_t$ ($9,83 > 9,49$) decimos que se ha encontrado evidencia para rechazar la hipótesis nula; es decir el valor calculado se ubica en la región de rechazo de la Hipótesis Nula (**RR/Ho**) y no la Región de Aceptación de la Hipótesis Nula (**RA/Ho**). Por lo tanto, existe una relación directa y significativamente entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica – periodo -2018, **con un 95% de confianza**.

Estos mismos resultados podemos observar en la gráfica N° 21 respectiva de la distribución chi cuadrada para 4 grado de libertad. Notemos que el valor calculado se ubica en la región de rechazo de la hipótesis nula (**RR/Ho**).

Asimismo podemos mostrar para la prueba la probabilidad asociada al estudio:

$$Sig. = P[\chi^2 > 9,83] = 0.182 < 5\%$$

Puesto que esta probabilidad es menor que 5% se rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna.

Existe una relación entre las variables, el Coeficiente de Contingencia (**CC**) nos permitirá hallar la fuerza de la influencia hallada es:

$$CC = \sqrt{\frac{\chi^2}{\chi^2 + n}} = \sqrt{\frac{9,83}{9,83 + 15}} = 62,92\%$$

DISCUSIÓN

Pese a que existe una relación directa entre ambas variables, más aún cuando los factores de la motivación se encuentran directamente involucrados con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones-periodo 2018.

La correlación alta establecida entre los factores motivadores y el desempeño laboral, es un indicador del nivel racional de las acciones de los gerentes y los trabajadores de todas las áreas y departamentos preocupados por el cumplimiento de las metas establecidas en la Oficina General de Administración de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones-periodo 2018.

Siendo el primer objetivo específico determinar la relación de dimensión intensidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones se puede afirmar con un nivel de confianza alta que existe relación significativa entre la dimensión intensidad y desempeño laboral.

Siendo el segundo objetivo específico determinar la relación de dimensión dirección con la formación de desarrollo profesional en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones entonces se acepta la hipótesis nula (H_0); por tanto se puede afirmar que no existe relación significativa entre la dimensión dirección y desempeño laboral.

Siendo el tercero objetivo específico establecer la relación de dimensión persistencia con el ambiente de trabajo en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones periodo 2018, entonces se acepta la hipótesis nula (H_0); por tanto se puede afirmar con un nivel de confianza alta que existe relación significativa entre la dimensión persistencia con desempeño laboral.

Por lo tanto, existe una relación directa y significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica – periodo - 2018, como también sus factores de motivación: Intensidad, dirección y persistencia que cumplen un papel muy importante de cada uno de los trabajadores y este en el cumplimiento de metas de la oficina de Contabilidad **con un 95% de confianza.**

CONCLUSIONES

Luego de haber realizado el proceso de investigación sobre **“LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE HUANCAMELICA – PERIODO - 2018”**, teniendo como respaldo las técnicas de procesamiento y análisis de datos estadísticos aplicados al cuestionario respectivo podemos concluir con lo siguiente:

1. Se ha logrado determinar la influencia de los factores de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica - periodo - 2018. Según el resultado obtenido mediante el coeficiente de contingencia, que revela un 62.92 % de significación entre la influencia entre los factores de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores.
2. Se ha evaluado estadísticamente que la intensidad se relaciona de manera significativa y directa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica - periodo – 2018.
3. Se ha evaluado estadísticamente que la dirección se relaciona de manera significativa y directa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica - periodo – 2018.
4. Se ha evaluado estadísticamente que la persistencia se relaciona de manera significativa y directa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica - periodo – 2018.

RECOMENDACIONES

1. Desarrollar cursos de empoderamiento que desarrollen en los trabajadores la identificación con la Institución y sus objetivos.
2. Desarrollar labores que fortalezcan la integración y cohesión grupal tales como actividades recreativas y deportivas.
3. Implementar talleres de juegos de roles donde se planteen y resuelvan los conflictos latentes o manifiestos entre el personal así como los problemas comunicacionales. Desarrollar un periódico mural o una página WEB para facilitar la comunicación grupal.
4. Explicar con detalle el Manual de Organización y Funciones así como los perfiles de cada puesto.
5. Delinear con claridad las líneas de mando y de comunicación.
6. Implementar cursos de motivación laboral.
7. Evaluar sistemáticamente los niveles de satisfacción laboral.
8. Efectuar reajustes remunerativos razonables.
9. Otorgar capacitación e incentivos a los trabajadores más destacados.
10. Reforzar la cooperación y comunicación entre las áreas.
11. Establecer un sistema de trabajo más participativo entre sus colaboradores de esa manera poder escuchar las dudas, aportes y recomendaciones de los trabajadores en aras de mejorar la comunicación en la Institución.
12. Se debe realizar una mejora en los sistemas de promoción y líneas de carrera entre su personal, estableciendo nuevas políticas al nivel de promoverlos para ocupar posibles vacantes en las que puedan desempeñarse.

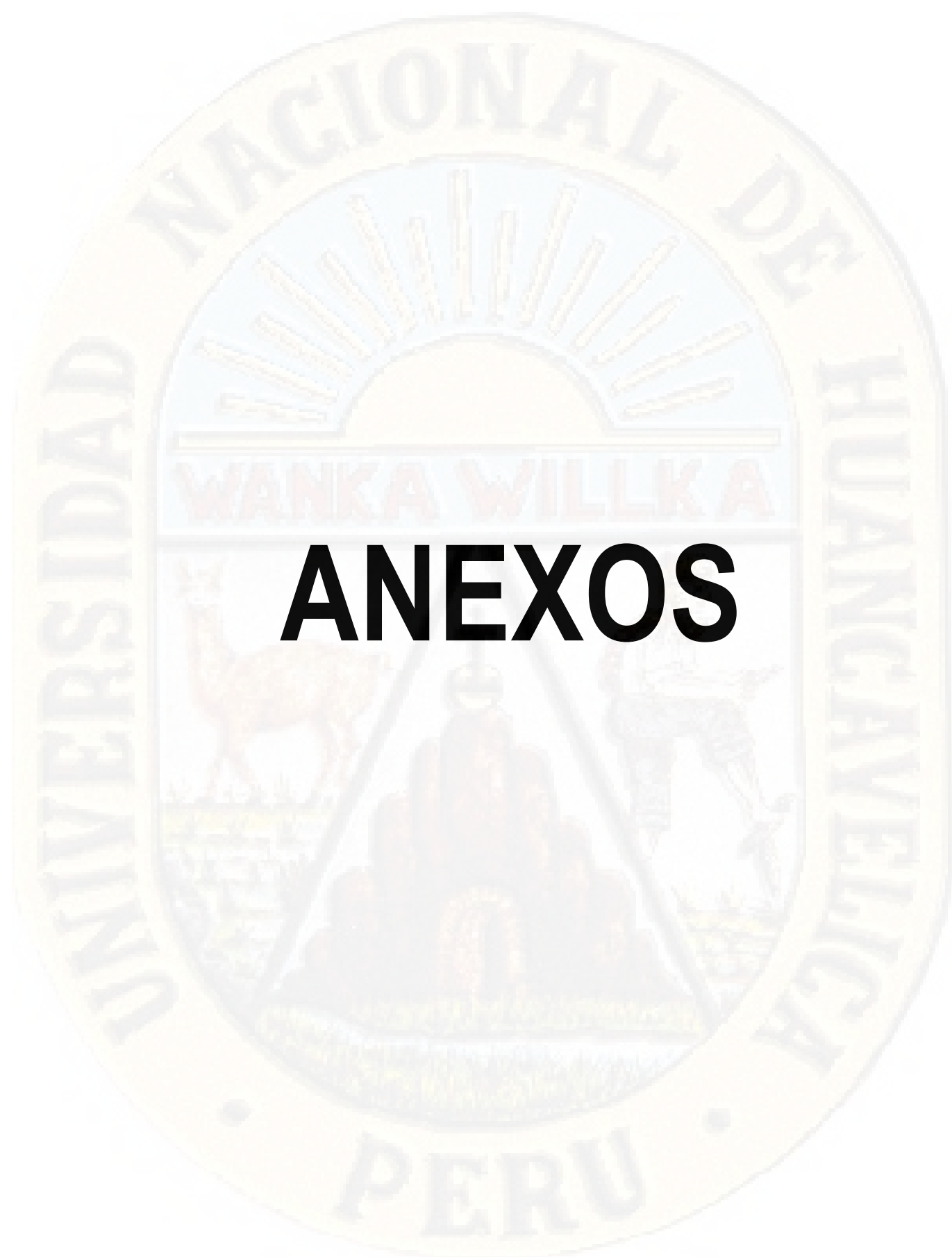
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- **CHIAVENATO, Idalberto.** (2002). "Administración de Recursos Humanos" 5ta edición MCMXC VIII Brasil.
- **CHIAVENATO, I.** (2007). "Administración de Recursos Humanos el capital humano de las organizaciones". México D.F.: McGraw-Hill/ Interamericana Editores.
- **CHIAVENATO, I.** (2009). "Gestión del Talento Humano". México D.F.: McGraw Hill Interamericana Editores S.A.
- **FAMILIA, S. D.** (2011). "Motivación Personal". Prensa Libre
- **GÓMEZ, E.** (2013). "Motivación y gestión del talento humano". Congreso. Costa Rica, Guatemala.
- **GONZALES, D.** (2008). "Psicología de la Motivación". La Habana: Ciencias Médicas
- **GUTIÉRREZ, Mario.** (2003). "Administración para la Calidad" ITEMS, LIMUSA.
- **HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto.** (2010). "Metodología de la investigación", 4ta edición. Mc Graw Hill. México.
- **HURTADO de B. Jacqueline.** (2000). "Metodología de la Investigación Holística. Fundación Sygal". Caracas. Venezuela.
- **JIMÉNEZ, C.** (2009). "Motivación y Habilidades de Dirección". CEMCI.
- **LIBRE, P.** (2008). "Aumentar el rendimiento Laboral". Revista Amiga.
- **LIBRE, P.** (2011). "Motivación Personal". Prensa Libre.
- **ORTEGA, A.** (2013). "Incentivos no monetarios en la motivación laboral" (Estudio realizado en el ingenio Tululá S.A. Andrés villa seca del departamento de Retalhuleu).
- **MAGGI CÁRDENAS, Juan.** (1999) "Importancia de la Administración de personal." México.
- **PÉREZ, López Cesar.** (2005). "Métodos estadísticos avanzados con SPSS", Instituto de estudios Fiscales, 1ªEdición, España
- **ROBBINS, S., Y COULTER, M.** (2010). "Administración". México D.F.: Pearson Educación.

- **ROBBINS, S., Y JUDGE, T.** (2009). Comportamiento Organizacional. México D.F.: Pearson Educación.
- **ROBBINS, S., Y JUDGE, T.** (2013). "Comportamiento Organizacional". México: Pearson Educación.
- **STONER JAMES Freeman, EDUARDO y GILBERT, Daniel.** (1997). "Administración" Prentice – Hall Hispanoamericano. S.A. México.
- **VILLENA, O.** (2011). "Motivación y fomento desempeño ético y proactivo en la vida profesional". Conferencia. Guatemala.

Referencias a sitios Web:

- <http://www.cnnexpansion.com/emprendedores/2010/09/17/la-formula-paramotivar-atus-colaboradores>
- http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/935/reategui_al.pdf?sequence
- <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf-motivacion>
- http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1108/1/TM_BurgaVasquezGuisela_WiesseEslavaSandra.pdf.pdf-desempeño
- <http://www.universidadperu.com/sociales-teoría-de-las-necesidades-humanas-demaslowblog.php>



ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

TITULO: “LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE HUANCVELICA – PERIODO - 2018”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<u>Problema general</u> ¿En qué medida la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica – periodo - 2018? <u>Problema específicos</u> 1. ¿De qué manera la Intensidad se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica – periodo - 2018? 2. ¿De qué manera la dirección se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de	<u>Objetivo general</u> Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica – periodo - 2018. <u>Objetivos específicos</u> 1. Evaluar de qué manera la intensidad se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica – periodo - 2018. 2. Evaluar de qué manera la dirección se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y	<u>Hipótesis general</u> La motivación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica – periodo - 2018. <u>Objetivos específicos</u> 1. La motivación según la intensidad se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica – periodo - 2018. 2. La motivación según la dirección se relaciona con el Desempeño Laboral de	<u>VARIABLE INDEPENDIENTE</u> LA MOTIVACIÓN	• Intensidad • Dirección • Persistencia	TIPO: Aplicada. NIVEL: Descriptivo- correlacional. MÉTODOS: – Analítico – sintético. – Comparativo. – Descriptivo - explicativo. – Inductivo - deductivo. – Científico. DISEÑO: No experimental de corte transversal. POBLACIÓN Y MUESTRA La población de esta investigación está conformada por el total del personal de la Oficina General de Administración (21) de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huancavelica. MUESTRA La muestra utilizada en la presente investigación, está conformada por el total del

Transportes y Comunicaciones de Huancavelica – periodo - 2018? 3. ¿De qué manera la persistencia se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica – periodo - 2018?	Comunicaciones de Huancavelica – periodo - 2018. 3. Evaluar de qué manera la persistencia se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica – periodo - 2018.	los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica – periodo - 2018. 3. La motivación según la persistencia se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica – periodo - 2018.	<u>VARIABLE</u> <u>DEPENDIENTE</u> DESEMPEÑO LABORAL	• Rendimiento • Competencia • Puesto de trabajo	personal de la Oficina General de Administración de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones. Puesto que la población de estudio no está considerable, por tales razones la muestra es la misma cantidad de la población TECNICAS: Entrevista. Encuestas. INSTRUMENTO: Guía de entrevista. Cuestionario. Guía de observación. TECNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS: Se utilizará el software SPSS versión 18, para procesar la información relacionada a las variables materia de investigación.
---	--	---	--	---	---

CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN

Estimado funcionario, el presente cuestionario es parte del proyecto de investigación **“LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE HUANCAMELICA – PERIODO - 2018”**, su finalidad es la obtención de información para determinar si existe o no relación entre las variables de investigación. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima, no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación. Marque con una **(X)** la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no hay respuestas buenas o malas. Sea sincero al contestar.

SEXO:

EDAD:

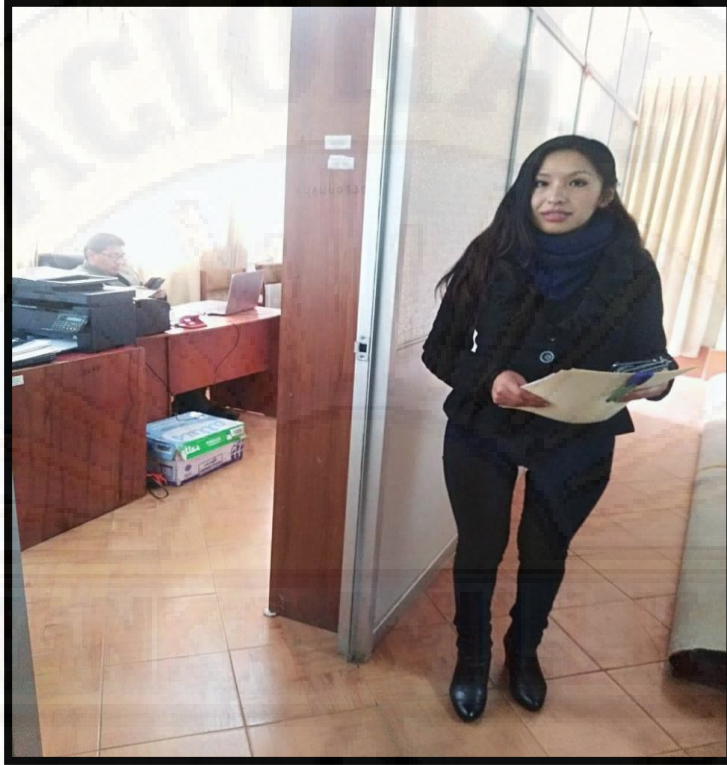
MOTIVACIÓN				
N°	ITEMS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
01	¿El puesto que ocupa en la Institución está en relación con la experiencia que Usted tiene?			
02	¿Considera que su trabajo está suficientemente reconocido y considerado por su jefe o superiores?			
03	¿Considera Usted, que su trabajo está bien remunerado?			
04	¿Considera Usted, que en su institución existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar puestos de trabajo?			
05	¿Está Usted, satisfecho con las labores que realiza en su Institución?			
06	¿Se considera Usted, valorado por el puesto de trabajo que ocupa?			
07	¿Si pudiera dejar la Institución por otro trabajo, a igualdad de sueldo y condiciones, se quedaría en la Institución que actualmente labora?			
08	¿Se siente orgulloso de pertenecer a su Institución?			
09	¿Usted trabaja en equipo, con su jefe y compañeros de labores?			
10	¿Considera usted, que tiene la suficiente autonomía en el trabajo que realiza?			

DESEMPEÑO LABORAL				
Los Ítems en mención serán valoradas de acuerdo a su percepción en cuanto al desempeño laboral en su centro de trabajo.				
N°	ITEMS	EXCELENTE	REGULAR	MALO
11	Dominio de conceptos, métodos y técnicas de la labor que realiza.			
12	Destreza para utilizar conocimientos.			
13	Cumplimiento de responsabilidades encomendadas.			
14	Desarrollo de alternativas de acción.			
15	Puntualidad en la entrega de trabajos.			
16	Aprovechamiento de recursos de la Institución.			
17	Nivel de compromiso con el trabajo que realiza.			
18	Disposición para realizar trabajos diversos.			
19	Capacidad de recibir sugerencias, brindar aportes y toma de decisiones.			
20	¿Cómo considera usted, su rendimiento laboral, en comparación a otros trabajadores de otras áreas de la misma Institución?			

GRACIAS.

FOTOGRAFÍAS DE LA ENCUESTA







SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 696-2018-FCE- R-UNH

Huancavelica, 23 de Octubre del 2018

VISTO:

La Hoja de Trámite con Proveedor N° 2351 de fecha 12-10-2018, Oficio N° 0439-2018-EPA-DFCE-VRAC/UNH de fecha 11-10-2018, Informe N° 10-2018-EASL-PJ/FCE-UNH de fecha 11-09-2018, Informe N° 10-2018-LAQV-APT/FCE-UNH de fecha 11-07-2018, emitido por el docente asesor y miembros jurados pidiendo Aprobación del Proyecto de Investigación presentado por las Bachilleres **DUEÑAS ARAUJO KETTY RAYZA y ENRIQUE COCA ANALI CYNTHIA** de la Escuela Profesional de Administración, y:

CONSIDERANDO:

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, de conformidad a lo prescrito por el Artículo 15° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante la Asamblea Estatutaria en sesión del día 17 de diciembre de 2014 con resolución N° 001-2014-AE-UNH de fecha 18-12-2014; la autonomía es inherente a la UNH, se ejerce de conformidad con la Constitución Política del Perú, la Ley Universitaria y demás normas, la autonomía es reconocida por el estado y se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, Gubernamental, Académico, Administrativo y Económico.

Que, el Artículo 11 del Reglamento de Grados y Títulos aprobado mediante Resolución N° 0207-2018-CU-UNH, En su inciso 11.3 menciona que el asesor designado revisará el proyecto y emitirá un informe al Decano de la Facultad recomendando la aprobación del proyecto de investigación. La decanatura emitirá la resolución de aprobación e inscripción del proyecto de investigación; previa ratificación del Consejo de Facultad

Que, el Artículo 29 del Reglamento de Grados y Títulos aprobado mediante Resolución N° 0207-2018-CU-UNH que el asesor del proyecto de la tesis es asesorado (a) por un docente de la carrera profesional, que cumpla con los requisitos: debe contar con el Grado Académico de Maestro, Experiencia académica y especialista en el área en el que se desarrolla la investigación.

Que, el Artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos aprobada mediante Resolución N° 0207-2018-CU-UNH, prescribe que el jurado estará integrado por (03) tres docentes ordinarios presidido por el docente de mayor categoría y antigüedad y uno (01) en calidad de asesor. La escuela comunicara al Decano de la Facultad para que este emita la resolución correspondiente.

En uso de las atribuciones establecidas por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1° APROBAR e INSCRIBIR el Proyecto de Investigación Científica titulado: **"LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE HUANCAMELICA - PERIODO - 2018"** presentado por las Bachilleres **DUEÑAS ARAUJO KETTY RAYZA y ENRIQUE COCA ANALI CYNTHIA** de la Escuela Profesional de Administración.

ARTÍCULO 2° ELÉVESE el presente documento a las instancias pertinentes.

ARTÍCULO 3° NOTIFÍQUESE a los interesados para su conocimiento y demás fines.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese. -----"



Dr. CARLOS LOZANO NUÑEZ
DECANO



Dr. ABAD ANTONIO SURICHAQUI MATEO
SECRETARIO DOCENTE



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 574-2018-FCE-R-UNH

Huancavelica, 20 de Agosto del 2018

VISTO:

Hoja de Tramite del Decanato N° 1815 de fecha 10-08-2018, El Oficio N° 0352-2018-EPA-DFCE-VRAC/UNH de fecha 10-08-2018 presentado por el Director de la Escuela Profesional de Administración, Informe N° 012-2018-EAI-EPA-FCE-UNH de fecha 18-07-2018; Informe N° 10-2018-LAQV-APT/FCE-UNH de fecha 11-07-2018 y la solicitud presentado por las Bachilleres **DUEÑAS ARAUJO KETTY RAYZA y ENRIQUE COCA ANALI CYNTHIA**; pidiendo designación de Docente Asesor y Miembros Jurados para el Proyecto de Investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regimenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, en concordancia al Artículo N° 83° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado por la Asamblea Estatutaria en sesión del día 17 de diciembre de 2014 prescribe, otorga los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y Título Profesional a nombre de la nación aprobados en cada facultad y escuela de posgrado. En los grados y títulos de las carreras profesionales o programas de posgrado acreditados se mencionará tal condición.

Que, según la Décima Tercera disposición complementaria transitoria. De la ley N° 30220 dice Los estudiantes que, a la entrada en vigencia de la presente Ley, se encuentren matriculados en la universidad no están comprendidos en los requisitos establecidos en el artículo 45° de la presente. Así mismo la disposición transitoria del estatuto de la UNH dice los estudiantes que a la entrada en vigencia de la ley número 30220, se encuentren matriculados en la UNH no están comprendidos en los requisitos establecidos para titulación del presente estatuto, el mismo tratamiento se dará para los egresados.

Que, el Artículo 28 del Reglamento de Grados y Títulos aprobado mediante Resolución N° 0207-2018-CU-UNH; La presentación y aprobación del informe de tesis se rige por el siguiente procedimiento: En sus encisos a) El Bachiller, egresado o estudiante a partir del octavo ciclo presenta una solicitud dirigida al Director de la Escuela Profesional, acompañado el proyecto de tesis, de acuerdo al esquema del anexo, en tres ejemplares, con la firma de conformidad del docente asesor b) El Director de la Escuela deriva al Área de Investigación, para que se reconozca mediante acto resolutivo al docente asesor y designe a los integrantes del jurado evaluador del proyecto de tesis y al docente accesitario.

Que, el Artículo 29 del Reglamento de Grados y Títulos aprobado mediante Resolución N° 0207-2018-CU-UNH que el asesor del proyecto de la tesis es asesorado (a) por un docente de la carrera profesional, que cumpla con los requisitos: debe contar con el Grado Academico de Maestro, Experiencia academica y especialista en el área en el que se desarrolla la investigación.

Que, el Artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos aprobada mediante Resolución N° 0207-2018-CU-UNH, prescribe que el jurado estará integrado por (03) tres docentes ordinarios presidido por el docente de mayor categoría y antigüedad y uno (01) en calidad de accesitario. La escuela comunicara al Decano de la Facultad para que este emita la resolución correspondiente.

En uso de las atribuciones establecidas por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad;

RESUELVE:

ARTÍCULO 1° DESIGNAR al **MG. LINO ANDRES QUIÑONEZ VALLADOLID**, como Asesor del Proyecto de Investigación Científica Titulado: **"LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE HUANCAMELICA-PERÍODO-2018"**, presentado por las Bachilleres **DUEÑAS ARAUJO KETTY RAYZA y ENRIQUE COCA ANALI CYNTHIA** de la Escuela Profesional de Administración.





UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 574-2018-FCE-R-UNH

Huancavelica, 20 de Agosto del 2018

ARTÍCULO 2° **DESIGNAR** a los miembros Jurados del Proyecto de Investigación titulado:
"LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y
COMUNICACIONES DE HUANCAMELICA-PERÍODO-2018", de la Escuela
Profesional de Administración; a los siguientes docentes:

- | | |
|---|------------|
| • DR. EDGAR AUGUSTO SALINAS LOARTE | PRESIDENTE |
| • MG. ALBERTO VERGARA AMES | SECRETARIO |
| • LIC. ADM. DANIEL QUISPE VIDALON | VOCAL |
| • DR. WILFREDO FERNANDO YUPANQUI VILLANUEVA | SUPLENTE |

ARTÍCULO 3° **ELÉVESE** el presente documento a las instancias pertinentes.

ARTÍCULO 4° **NOTIFÍQUESE** a los interesados para su conocimiento y demás fines,
"Regístrese, Comuníquese y Archívese. -----"



Dr. CARLOS LOZANO NUÑEZ
DECANO



Dr. ABAD ANTONIO SURICHAQUI MATEO
SECRETARIO DOCENTE

C.c.
DFCE
EPA.
Interesados
Archivo



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 846-2018-FCE-R-UNH

Huancavelica, 19 de Diciembre del 2018

VISTO:

Hoja de Tramite N°2906 de fecha 19-12-2018, Solicitud S/N. presentado por la Bachiller en Ciencias Administrativas **DUEÑAS ARAUJO KETTY RAYZA**; pidiendo programación de fecha y hora para sustentación de tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración; y:

CONSIDERANDO:

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, en concordancia al Artículo N° 83° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado por la Asamblea Estatutaria en sesión del día 17 de diciembre de 2014 prescribe, otorga los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y Título Profesional a nombre de la nación aprobados en cada facultad y escuela de posgrado. En los grados y títulos de las carreras profesionales o programas de posgrado acreditados se mencionará tal condición.

Que, según la Décima Tercera disposición complementaria transitoria. De la ley N° 30220 dice Los estudiantes que, a la entrada en vigencia de la presente Ley, se encuentren matriculados en la universidad no están comprendidos en los requisitos establecidos en el artículo 45° de la presente. Así mismo la disposición transitoria del estatuto de la UNH dice los estudiantes que a la entrada en vigencia de la ley número 30220, se encuentren matriculados en la UNH no están comprendidos en los requisitos establecidos para titulación del presente estatuto, el mismo tratamiento se dará para los egresados.

Que, en virtud al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado por Resolución N° 0207-2018-CU-UNH de fecha 07 de marzo del 2018, en su Artículo N° 38 si el graduado es declarado Apto para sustentación (por unanimidad o mayoría), solicitara al Decano de la Facultad para que fije lugar, fecha y hora para la sustentación. La Decanatura emitirá la Resolución fijando fecha hora y lugar para la sustentación, asimismo entregará a los jurados el formato del acta de evaluación.

Que con el OFICIO N° 0559-2018-EPA-DFCE-VRAC/UNH de fecha 11-12-2018, Informe N° 15-2018-EASL-PJ/FCE-UNH de fecha 03-12-2018, los docentes miembros del jurado evaluador emiten informe de aprobación del informe final de tesis titulado **"LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE HUANCAMELICA - PERIODO - 2018"**, dando pase a sustentación.

En uso de las atribuciones establecidas por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad;

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°

PROGRAMAR la fecha y hora para la Sustentación Vía Tesis titulada: **"LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE HUANCAMELICA - PERIODO - 2018"**, presentado por la Bachiller en Ciencias Administrativas **DUEÑAS ARAUJO KETTY RAYZA** para el día jueves 20 de diciembre del 2018 a horas 10:00 a.m. en el Aula Magna de la Facultad de Ciencias Empresariales.

ARTICULO 2°

ENCARGAR al Presidente del Jurado el cumplimiento de la presente Resolución y la remisión del acta y documentos sustentatorios al Decanato para su registro y trámite correspondiente.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese."



Dr. CARLOS LOZANO NUÑEZ
DECANO



Dr. ABAD ANTONIO SURICHAQUI MATEO
SECRETARIO DOCENTE

C.c.
DFCE.
Interesados
Archivo