

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA



TESIS

**Motivación y desempeño laboral en el personal de la oficina de la Unidad local de
Empadronamiento de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2018.**

Presentado por

Bach. Erik Santiago Venturo Castillo

Asesor:

Lic. Julio Cesar Castillo Amado

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Sociología

Huacho – Perú

2018

Asesor

Lic. Cesar Castillo Romero

Presidente

Dr. Guillermo Ramírez la Rosa

Secretario

Mg. Wilfredo Brito Vega

Vocal

Mg. Moisés Luis Cornelio Vicuña

Dedicatoria

A mi madre, por ser el motor que impulsa
mi camino y me acompaña en este
recorrido profesional.

Erik Santiago Venturo Castillo

Agradecimientos

A Dios por permitirme llegar hasta este punto y darme salud para alcanzar mis objetivos trazados.

A mi madre por el soporte y motivo que me impulsa a seguir adelante en cada paso que doy día tras día.

A toda mi familia por el apoyo incondicional que me brindan.

Por último, a mi asesor de tesis por todas sus enseñanzas y tiempo en todo el proceso de la investigación.

Erik Santiago Venturo Castillo

Índice

Dedicatoria.....	iv
Agradecimientos	v
Índice	vi
Introducción	ix
Capítulo I.....	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	13
1.2. Problemas de la Investigación	16
1.2.1. Problema General.....	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Objetivos de Investigación.	17
1.3.1. Objetivo General.....	17
1.3.2. Objetivos Específicos.....	17
Capitulo II MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes de Investigación.....	18
2.1.1. A nivel internacional	18
2.1.2. A nivel Nacional	21
2.2. Bases teóricas.....	24
2.2.1. Motivación.....	24
2.2.2. Desempeño laboral.....	36
2.2.3. Definiciones Conceptuales	42
2.3. Formulación de la Hipótesis	44
2.3.1. Hipótesis General.....	44
2.3.2. Hipótesis específicas	44

Capitulo III.....	44
METODOLOGÍA	44
3.1. Diseño Metodológico	44
3.1.1. Tipo de investigacion	44
3.1.2. Enfoque.....	45
3.1.3. Alcance de Investigación.....	45
3.1.4. Diseño de la Investigación.....	45
3.2. Diseño Muestral	46
4.2.1. Población y Muestra de la investigación	46
3.1. Operacionalización de Variables	48
3.2. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	49
3.2.1. Técnicas.....	49
3.2.2. Instrumentos	50
3.2.3. Validez y Confiabilidad.....	50
3.3. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la Información (max 1pg).....	51
Capitulo IV.	53
RESULTADOS.....	53
4.1. Contrastación de las Hipótesis	53
4.1.1. Contratación de la Hipótesis general.....	53
4.1.2. Contrastación de la Primera Hipótesis Específica	54
4.1.3. Contrastación de la Segunda Hipótesis Específica	56
Capitulo V.....	59
DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
5.1. Discusiones	59
5.2. Conclusiones.....	59
5.3. Recomendaciones.....	60

Capítulo VI	61
Fuentes de Información	61
6.1. Fuentes Bibliográficas	61
6.2. Fuentes documentales.....	61
6.3. Fuentes Hemerográficas	62

RESUMEN

Objetivo: Determinar en qué medida se relacionan la Motivación Laboral y el desempeño en el personal de la oficina de la Unidad local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2018.

Métodos: La metodología de la investigación es: de tipo Básico, de Nivel Correlacional y de Diseño no experimental. La población estuvo conformada por el personal de la oficina de la Unidad local de Focalización de la Municipalidad Provincial de Barranca 2018. El instrumento utilizado fue el Cuestionario y la Técnica utilizada fue la Encuesta. **Resultados:** se obtuvo que existe asociación entre las variables, igualmente existe entre variables una relación moderada

Conclusion: A nivel de Hipótesis General se demuestra la existencia de una asociación entre la motivación laboral y el desempeño laboral en el personal de la oficina de la Unidad local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2018; queda demostrada que existe una relación entre las variables.

Palabras Claves: Motivación Laboral, Desempeño de personal, Contenidos de las Políticas de Trabajo.

SUMMARY

Objective: To determine the extent to which the Work Motivation is related to the performance of the staff of the Local Registration Unit of the Provincial Municipality of Barranca, 2018.

Methods: The methodology of the research is: Basic type, Correlational level and Non-experimental design. The population was made up of the personnel of the office of the Local Focalization Unit of the Provincial Municipality of Barranca 2018. The instrument used was the Questionnaire and the Technique used was the Survey. **Results:** it was obtained that there is an association between the variables, there is also between variables a moderate relationship

Conclusion: The General Hypothesis level demonstrates the existence of an association between work motivation and work performance in the staff of the Local Registration Unit of the Provincial Municipality of Barranca, 2018; it is demonstrated that there is a relationship between the variables.

Key words: Work Motivation, Personnel Performance, Contents of the Work Policies.

Introducción

La presente Investigación está organizada en cinco capítulos. En el primer capítulo se desarrolló el planteamiento del problema, se dio a conocer el problema entre la motivación laboral y el desempeño en el personal de la oficina de la Unidad local de Focalización de la Municipalidad Provincial de Barranca. Se hace un recorrido por algunos estudios previos relacionados con las variables de estudio desde los puntos de vista sociológico para posteriormente plantear la problemática a estudiar y una propuesta de objetivos, su justificación y viabilidad.

El segundo Capítulo señala algunos antecedentes que a criterio del investigador están relacionados con el estudio; se hizo una revisión de estudios previos de universidades extranjeras, se revisó también autores de universidades nacionales, informes y revistas científicas, se investigó las bases teóricas acerca de ambas variables de estudio y los conceptos fundamentas básicos.

En el tercer capítulo, enmarca la investigación en su metodología usada, definió el tipo de investigación y su diseño metodológico se encuentra el sistema de Hipótesis, y los instrumentos que se usaron para la medición de las variables también se describen las técnicas utilizadas para el procesamiento y análisis de los datos. Así mismo se presenta la Operacionalización de las variables con sus correspondientes dimensiones analíticas.

En el cuarto capítulo, se muestran los resultados de a la contrastación de las hipótesis ordenadas, se presentan los resultados de la prueba de hipótesis en tablas debidamente comentadas y se explica el tratamiento de datos y estadístico.

En el quinto capítulo se consignan las discusiones y conclusiones como resultado de todo el proceso de investigación, así como las recomendaciones pertinentes para el tratamiento de la problemática explicada y detallada en la presente investigación

En el capítulo VI se enlistan las fuentes de información ordenadas por tipos que sirvieron para el desarrollo de esta investigación.

Finalmente presento los anexos donde adjunto, el mapa de ubicación de la unidad de análisis y el cuestionario que usará para la encuesta.

En esos lineamientos se espera que los resultados del presente estudio logren responder a las interrogantes planteadas y sirvan de conocimiento para estudios posteriores y puedan contribuir en conjunto como herramientas para la solución de problemas sociales

Capítulo I.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.Descripción de la Realidad Problemática

En la actualidad debido a los procesos de cambios y las nuevas tecnologías determinan el desarrollo de habilidades, destrezas y conocimientos, las organizaciones se han visto en la necesidad de implementar cambios en su estrategia laboral a la hora de enfrentar los retos que se les presentan. En este contexto, las organizaciones tanto públicas como privadas se encuentran afectadas por una sociedad de rápidos cambios que ha generado una crisis de valores tanto humanos como valores organizacionales, producto de factores motivacionales, así como factores externo que afectan los procesos organizacionales, lo cual hace necesario que las organizaciones desarrollen nuevas formas de organización, lo cual amerita necesariamente un talento Humano de calidad para enfrentarse a los rápidos cambios de esta sociedad.

Dentro de este contexto, los factores internos contienen variables muy importantes para las organizaciones. la productividad y el manejo del capital humano en las organizaciones, se convierten en elementos clave de sobrevivencia, por tanto, la coordinación, dirección, motivación y satisfacción del personal son aspectos cada vez más importantes del proceso administrativo. Entre ellos, la satisfacción del trabajador ocupa un lugar preferente, ya que, la percepción positiva o negativa de los trabajadores que mantienen con respecto a su trabajo influye en la rotación de personal, ausentismo, aparición de conflictos y en otras áreas esenciales de la organización.

Partiendo de esta premisa, se puede decir que la motivación es un tema de suma importancia para los gerentes de empresas, pues esta es un factor interno que “activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de

objetivos esperados. "(Ramirez & Badii, 2008) de allí que el estudio de los factores del ambiente laboral que inciden en el desempeño de los colaboradores permitirá corregir ciertos errores que impidan alcanzar los objetivos organizacionales.

Esta realidad no es ajena a la función pública, tanto en áreas administrativas, financieras, en gestión o en campo. Pues todas las funciones son determinantes en para la organización, por lo que factores como la motivación, liderazgo, trabajo en equipo, toma de decisiones son de incidencia en el desempeño laboral de sus miembros. En tal circunstancia, si los trabajadores se sienten motivados, satisfechos con sus funciones, guiados hacia los objetivos organizacionales con decisión y reconocimiento de sus aportes, el desempeño laboral será efectivo.

Diversos problemas en la gestión pública tienen sus orígenes en la motivación de la persona que presta el servicio, así en nuestro contexto se observó un constante desinterés del administrativo y empadronadores que realizan la labor de campo, toda vez que demuestran esta motivación con una mala atención hacia los usuarios, lo cual se ve reflejado en sus gestos a la hora de atender al ciudadano en la oficina y algunos durante las entrevistas de campo. Esta mala atención hacia los usuarios depende en parte de la motivación que tenga el personal servidor público, así también la realización de las tareas que se le asignan, el cumplimiento de metas, la forma de relacionarse con sus compañeros de trabajo etc. Estos son los problemas a los que se enfrenta cualquier institución, y la Oficina de la unidad local de empadronamiento de la municipalidad provincial de Barranca no es ajena a este problema.

El desempeño del personal es una variable muy estudiada por su importancia en el contexto de la calidad de los procesos en las organizaciones, y por ese motivo constituye un eje fundamental en cualquier tipo de organización, en el presente trabajo se abordará

esta variable correlacionándola con la variable motivación en el contexto del personal de la oficina de la Unidad local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial de Barranca.

La motivación dentro del Ámbito laboral es definida actualmente como un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados. (Ramirez & Badii, 2008) desde la administración Robbins la define como el deseo de hacer mucho esfuerzo para alcanzar las metas de la organización condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Concentrándose en las metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento conexo de la motivación y el sistema de valores que rige la organización. (Burga & Wiese, 2018)

Para Newstrom (2011) la motivación del trabajo es el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un empleado elija un curso de acción y se conduzca de ciertas maneras. Desde un punto de vista ideal, estas conductas se dirigirán al logro de una meta organizacional. La motivación del trabajo es una combinación compleja de fuerzas psicológicas dentro de cada persona. (Zavala, 2014) y los servidores públicos como cualquier otro personal no son ajenas a estas fuerzas.

Diversos autores plantean la existencia de estos motivos. (Robbins,1999 Piero y Pietro 2007; cits en Burga y Wiese, 2018) los diversos motivadores como la remuneración, la estabilidad del empleo, las oportunidades de ascenso, las condiciones de trabajo, el ambiente de trabajo, así como las características de la tarea , autonomía en la realización de las tareas ,etc. son desencadenantes de la motivación , causante de que el servidor público tenga un mayor interés en su desenvolvimiento el despliegue y el uso

de sus destrezas por la realización de su función y el cumplimiento de metas fijadas por la organización, esto es el desempeño óptimo (actividades + resultados).

A fin de evitar que el problema del bajo desempeño del personal tenga repercusiones en el cumplimiento de las metas planteadas por la gerencia y la mala atención al ciudadano es muy necesario plantearnos alternativa de solución, a ellos se debe este estudio que está orientado a arrojar evidencia de del problema desde un punto de vista científico, y se pueda plantear las medidas adecuadas para superar la situación descrita en la oficina de unidad local de empadronamiento.

1.2.Problemas de la Investigación

1.2.1. Problema General.

¿Cuál es la Relación entre la Motivación Laboral y el desempeño en el personal de la oficina de la Unidad local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2018?

1.2.2. Problemas específicos

¿En qué medida los motivadores del entorno laboral se relacionan con el desempeño laboral en el personal de la oficina de la Unidad local de Focalización de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2018?

¿En qué medida los motivadores de contenido del trabajo se relacionan con el desempeño laboral en el personal de la oficina de la Unidad local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2018?

1.3.Objetivos de Investigación.

1.3.1. Objetivo General

Determinar en qué medida se relacionan la Motivación Laboral y el desempeño en el personal de la oficina de la Unidad local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos.

Precisar la medida en que los motivadores del entorno laboral se relacionan con el desempeño laboral en el personal de la oficina de la Unidad local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2018.

Especificar la medida en que los motivadores de contenido del trabajo se relacionan con el desempeño laboral en el personal de la oficina de la Unidad local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2018.

Capítulo II **MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes de Investigación.

2.1.1. A nivel internacional

Sum (2015) en su tesis titulada Motivación y Desempeño Laboral: (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, respaldada por la Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Cuyo propósito fue Establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango; el estudio aplicó una escala Likert de 10 ítems para el desempeño (Rensis Likert, 1932) y una prueba estandarizada de escala de motivación laboral psicosociales (Fernández Seara) de 173 ítems, a treinta y cuatro colaboradores del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de, son 12 mujeres y 22 hombres comprendidos entre las edades de 18 a 44 años de etnia en su mayoría ladina y minoría indígena, siendo una investigación correlacional, los resultados los niveles de motivación obtuvieron puntuaciones altas y los indicadores de desempeño laboral fueron favorables, concluyó que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango.

Zavala (2014) en su tesis titulada Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas, respaldada por el instituto Politécnico Nacional de México. Buscó determinar la existencia de diferencias significativas en la motivación y satisfacción laboral entre los grupos identificados por el autor. Estudio de enfoque mixto, la fase cualitativa comprende el establecimiento de los conceptos teóricos, la fase cuantitativa ejecuta el diseño de los instrumentos y aplicación de los cuestionarios con ítems de escala tipo Likert, además ítems con datos cualitativos.

la mayoría de los factores analizados se presentaba una motivación y satisfacción laboral que va de media a muy alta que revela que los empleados de la empresa están satisfechos y motivados laboralmente las pruebas paramétricas revelan realizar pruebas t y ANOVA de un solo factor para verificar la existencia de diferencias significativas respecto de las medias en los niveles de motivación y satisfacción laboral total, así como de los componentes intrínsecos y extrínsecos. Llegado a este punto, se concluyó que la única variable que es significativa en el momento de determinar la ecuación predictora de motivación y satisfacción laboral, así como de los factores intrínsecos y extrínsecos, es la antigüedad en la empresa.

Jaén (2010) en su tesis Doctoral Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales, respaldada por la Universidad Complutense de Madrid. Estudió la relación y analizó el papel que las variables de motivación, características de la personalidad y la percepción de los factores psicosociales de su entorno de trabajo juegan en el rendimiento de los trabajadores. Bajo un estudio descriptivo-correlacional, de diseño experimental, predictivo y multivariante, utilizando como instrumentos los cuestionarios para Biográficos, además de las escalas MPS-escala de motivaciones psicosociales, el cuestionario Big-five para la variable personalidad, y el cuestionario multidimensional DECORE , para factores psicosociales; para medir el rendimiento laboral se utilizaron las evaluaciones del rendimiento proporcionadas por el supervisor. sus resultados evidencian una correlación positiva entre rendimiento y reconocimiento social, autoestima y autodesarrollo ($p=0,14$), Existe también una correlación parcial entre el rendimiento y Estabilidad Emocional ; la correlación factores psicosociales-rendimiento tiene valores reducidos y sin significación estadística; la correlación motivación-personalidad presentaron valores relativamente bajos , la correlación motivación-factores psicosociales

se cumple mínimamente; la correlación Personalidad-factores psicosociales se cumplen parcialmente. Los autores concluyeron que, a mayores puntuaciones en el nivel de Ejecución de los distintos motivos, mejores evaluaciones del rendimiento obtendrían los trabajadores.

Escalante y Gonzales (2009) en su tesis titulada la motivación como factor significativo en el desempeño laboral de los empleados del área comercial y ventas de las fundaciones que otorgan microcrédito en la ciudad de Cartagena, respalda por la Universidad de Cartagena, analizó los factores motivacionales que influyen en el desempeño de los asesores comerciales de las empresas de crédito desde un enfoque descriptivo exploratorio , considerando como muestra-poblacional de estudio los cincuenta y seis (56) empleados del área comercial y ventas de las cinco (5) fundaciones de crédito. En términos generales el nivel socioeconómico de los asesores de las fundaciones en estudio, es de relativo bienestar ya que logran satisfacer sus necesidades, los ingresos de los asesores están por encima del promedio, condiciones económicas de los asesores es de estrato medio, existe un clima positivo entre compañeros, se les ofrece incentivo y tipo financiero, reciben algún tipo de apoyo por parte de la empresa. Por otro lado, según la evaluación de desempeño esta es insuficiente.

Ramírez, Abreu y Badii (2008) en su artículo la motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero, para la revista Daena (International Journal of Good Conscience), se planteó determinar si la motivación laboral es factor fundamental para el logro de los objetivos de la organización, enfocado a una empresa manufacturera de tubería de acero. Se determinaron los factores que motivan al recurso humano a desempeñar su trabajo con calidad, así como la relación que guarda la motivación laboral con la productividad y la

satisfacción de cada persona. Utilizando el método de estudio de casos, bajo un diseño no experimental aplicaron un cuestionario tipo Likert de 8 ítems en una muestra de 10 personas del área operativa y 10 personas del área administrativa, los resultados evidencian que el mayor porcentaje de encuestados manifiesta su motivación no está en función al sueldo y salario , ni al grado de escolaridad, Por otro lado se evidencia que la motivación está en función con el puesto y su satisfacción , productividad , la calidad del trabajo. Finalmente concluye que (1) los sueldos y salarios no son la fuente principal de motivación del recurso humano (2) La motivación laboral no debe de ir de acuerdo al grado de escolaridad de cada persona (3) La motivación laboral debe de estar en función del puesto que desempeña cada persona. (4) La motivación laboral incrementa el grado de satisfacción laboral en la organización. (5) La motivación laboral incrementa la productividad en la organización, (6) La motivación laboral incrementa la calidad en el trabajo.

2.1.2. A nivel Nacional

Pezo (2014) en su tesis titulada Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de chaclacayo, año 2013, respaldada por la escuela de posgrado de la Universidad Peruana la Unión, Lima. El estudio buscó determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, año 2013; el estudio aplicó una escala de motivación y desempeño de 21 ítems a una muestra de 62 trabajadores permanentes de la municipalidad distrital de Chaclacayo , los resultados reflejan que el 37 % de desempeño alto y un 34% con un desempeño bajo; por otro lado 46 consideró su entorno laboral como bajo mientras que solo el 19% lo considera un entorno laboral alto. Finalmente se concluye que La motivación guarda relación significativa con el desempeño laboral de

los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo en el 2013. En la cual se halló un valor calculado donde $p = 0.022$ a un nivel de significativa de 0,05 (bilateral), y un nivel de correlación de 0,262, lo cual indica que la correlación es negativa y muy débil.

Gutiérrez y Huamán (2014) en su tesis titulada Influencia de la Motivación Laboral en la productividad en la Financiera Uno OECHSLE – Huancayo, respaldada por la Universidad Nacional del Centro del Perú buscó determinar la influencia de la motivación laboral en la productividad de los empleados de la Financiera UNO OECHSLE, aplicándose un cuestionario de 10 ítems para la motivación en una muestra de 28 trabajadores de la financiera. Los resultados obtenidos mediante la prueba T, en primera instancia evidencian que existe una mala productividad y la motivación desfavorable, posterior a haber aplicado un estímulo el resultado varia a favorable, que existe una diferencia estadística significativa al $p=0,05$ entre la media de la productividad antes de aplicar un estímulo frente a la media después de aplicado el estímulo con un 95 % de confiabilidad

Arango (2016) en su tesis titulada Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco, agencia lima este, Lima, respaldada por la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Buscó demostrar la influencia de la motivación en el Desempeño Laboral Demostrar si la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco en el contexto del 2018. Aplicando un cuestionario de motivación y otro de desempeño laboral de 9 ítems cada uno a una muestra de 81 trabajadores, parte de un estudio cuantitativo, descriptivo, de tipo básico, no experimental de corte transversal, finalmente los resultados obtenidos mediante el chi cuadrado respaldan su hipótesis. demostrando que la motivación influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi banco

Perea (2017) en su tesis titulada Motivación laboral y desempeño laboral en trabajadores de inversiones la selva s.a. Moyobamba el año 2016; respaldada por la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, tuvo como propósito determinar cómo se relaciona la motivación laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de inversiones de dicha empresa. Siendo un estudio descriptivo-correlacional, de diseño no experimental de corte transversal, se hizo uso de dos test estructurados de motivación y desempeño laboral de 15 preguntas cada uno, aplicado a una muestra no probabilística de 30 sujetos que se tomó por conveniencia de la alta dirección y nivel operativo de la empresa. Finalmente los resultados obtenidos mediante la prueba rho de Spearman arrojan un valor de 0.912, variables intervinientes: Liderazgo, equidad y la justicia, recompensas laborales, conocimiento de la filosofía de gestión, conocimiento de los contenidos del trabajo, las políticas de contenido de trabajo con valores de 0.855; 0.903, 0.853 respectivamente; que sugiere que entre la motivación laboral y desempeño laboral, existe una relación directa, concluyendo que a mayor motivación laboral mejor es el desempeño laboral de los trabajadores de inversiones la Selva S.A

Centurión (2017) en su tesis titulada La motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Jwk. Asociados S.A, San Martín de Porres – 2017, respaldada por la Universidad César Vallejo, tuvo como propósito determinar la relación que existe entre la Motivación y el desempeño laboral en el contexto descrito. dado que la organización es una pyme y no está conformado por grandes cantidades de trabajadores tuvo una muestra poblacional de 30 trabajadores de la empresa JWK ASOCIADOS S.A. Para la recopilación de datos se empleó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario, los resultados arrojaron un alfa de Cronbach de 0.904 para la variable motivación y 0.967 para la variable desempeño laboral por lo que los datos recopilados y

procesados fueron muy confiables. Por último, para la prueba de hipótesis se empleó la correlación Rho Spearman que nos permitió concluir que si existe relación entre la motivación $Rho = 0.875$.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Motivación

2.2.1.1. Definición

Koenes (1996) define un motivo como el conjunto de sentimientos que impulsan a una persona a ansiar y pretender ciertas cosas y, en consecuencia, a actuar de una manera determinada para lo que pretende. (Chaparro, 2006) entonces la motivación podría definirse como “un estado emocional que se genera en una persona como consecuencia de la influencia que ejercen determinados motivos en su comportamiento”. (Koenes, 1996, cit en Chaparro, 2006, p. 6)

La Posición de Koenes nos dice que esta variable es un fenómeno muy complejo de ahí que existe un bagaje de teorías que intentan explicarlas de manera complementaria.

Según Roussel (2000) La motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona; es un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados. (Ramirez & Badii, 2008)

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

mediación, un punto o lugar intermedio entre la personalidad del individuo y la forma de la realización de sus actividades, es por ello que requiere también esclarecer el de su eficiencia lo que dirige hacia el logro de dichas actividades de manera que tenga éxitos en su empeño. (Oliva, 2017, p. 9)

Los seres humanos tienen muchos motivos que impulsan la conducta; es más, algunos autores afirman que "la conducta no la provoca nunca un solo motivo, sino que está en función de una pluralidad de motivos dominantes y subordinados que actúan juntos en forma compleja" (Reeve, 1994, cit en Ramírez y Badii, 2008, p. 149). Cada uno de dichos motivos existe siempre en alguna magnitud distinta de cero y varía en su intensidad a lo largo del tiempo. El motivo más fuerte tendrá la mayor influencia en la conducta. (Ramírez & Badii, 2008)

Por último, Navarro (2010) define las motivaciones las fuerzas internas de una persona que afectan su dirección, intensidad y persistencia de conducta voluntaria, es decir, estar motivados para alcanzar un objetivo concreto (dirección), con un nivel de esfuerzo determinado (intensidad), durante un cierto período (persistencia). (Burga & Wiese, 2018, p.19-20)

2.2.1.2.Motivación con el trabajo

La motivación dentro del ámbito laboral es definida actualmente como un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados. (Ramírez & Badii, 2008)

Es el deseo de hacer mucho esfuerzo para alcanzar las metas de la organización condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo para conseguir cualquier meta, nos

concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento conexo de la motivación y el sistema de valores que rige la organización. Robbins, S. (1999) (Burga & Wiese, 2018)

De esta manera, la motivación de los recursos humanos consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño. Armstrong, M. (1991). (Burga & Wiese, 2018)

Por esto, en el ámbito laboral es importante conocer las causas que estimulan la acción humana, ya que, mediante el manejo de la motivación, entre otros aspectos, los administradores pueden operar estos elementos a fin de que su organización funcione adecuadamente y los miembros se sientan más satisfechos. (Ramirez & Badii, 2008)

Para Newstrom (2011) la motivación del trabajo es el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un empleado elija un curso de acción y se conduzca de ciertas maneras. Desde un punto de vista ideal, estas conductas se dirigirán al logro de una meta organizacional. La motivación del trabajo es una combinación compleja de fuerzas psicológicas dentro de cada persona, y en los empleados tiene un interés vital en tres elementos de ella:

- Dirección y enfoque de la conducta (factores positivos son la confiabilidad, creatividad, sentido de ayuda, oportunidad; factores disfuncionales son los retrasos, ausentismo, retiro y bajo desempeño).
- Nivel del esfuerzo aportado (contraer compromiso pleno con la excelencia, en lugar de hacer apenas lo suficiente para salir adelante).
- Persistencia de la conducta (mantener repetidas veces el esfuerzo en contraste con su abandono prematuro).

Otra interesante opinión es la de Furnham (2011) citado por Zavala (2014) dice que hay varias razones evidentes en sí mismas por las que las personas trabajan: el trabajo es una fuente de recursos, de actividad y de estímulos, de contactos sociales, una forma de organizar el tiempo y una fuente de realización y crecimiento personal. Casi todo el mundo decide trabajar debido a las recompensas explícitas e implícitas que proporciona. No obstante, las personas experimentan diferentes niveles y tipos de motivación para trabajar. Los empleados necesitan recursos para estar motivados y confiados en su propia eficacia, sobre todo en la cambiante vida laboral que se experimenta hoy en día (Katariina, Pertti y Jukka, 2012, cit en Zavala, 2014).

Otro interesante enfoque es el de Peiró et al. (2007), Newstrom (2011) y Furnham (2011) ellos creen que en la motivación laboral existen tanto aspectos internos como externos. Es decir, existe una dinámica de interacción entre la persona y su trabajo, que vendría determinada tanto por las demandas y recursos que plantea en el trabajo, como por las demandas y recursos que la persona posee y que intenta satisfacer y aplicar en su trabajo. Cuanto mayor sea el ajuste entre las características y objetivos del trabajo y de la persona, mayor será el ajuste entre las demandas y recursos que ofrece el trabajo y la persona, cuyo resultado sería una serie de beneficios tanto personales (recompensas valoradas, satisfacción laboral, autoestima, autodeterminación, estatus, etc.), como laborales (mejora de la calidad y la cantidad de trabajo). (Zavala, 2014)

Finalmente Zavala (2014) dice que la conducta motivada en el trabajo se puede identificar en dos grandes conjuntos de aspectos del trabajo que son motivadores de la conducta laboral, siendo recursos que puede utilizar la empresa para motivar a sus trabajadores. Estos conjuntos son: los motivadores del entorno laboral y los motivadores del contenido del trabajo. Los primeros hacen referencia a las características del ambiente

en donde tiene lugar la actividad laboral y son de naturaleza material y social. Por su parte, el contenido del trabajo, refiere a aquellos aspectos del trabajo relacionados directamente con la actividad requerida para su desempeño. Se trata del conjunto de atributos y características que posee la actividad del trabajo en sí misma. En un estudio realizado por Khan et al. (2011) entre 105 empleados pakistaníes, tanto de organizaciones públicas como privadas, apoya la evidencia de que las condiciones de trabajo y el crecimiento de la carrera (motivadores extrínsecos), así como el contenido del trabajo (motivadores intrínsecos) tienen un fuerte impacto en la motivación laboral de los trabajadores. (Zavala, 2014)

2.2.1.3. Motivadores del trabajo

Partiendo de la dinámica entre aspectos internos y externos del trabajo. Es decir, de la interacción entre la persona y su trabajo, Peiró y Prieto (2007) proponen dos grupos de motivadores esenciales. (Zavala, 2014)

Del entorno laboral

- a. Remuneración. Es uno de los resultados del trabajo más importantes. Es algo que se desea ya que proporciona el medio para otros bienes materiales. Da prestigio y estatus.
- b. Estabilidad en el empleo. El “trabajo estable y fijo” provoca en la persona la sensación de ser competente, de que sus esfuerzos contribuyen en algún modo a la sociedad, y de que en general, puede planificar su vida fuera del trabajo

- c. Oportunidades de ascenso y promoción. Los ascensos y promociones dentro de la empresa, lleva asociadas expectativas y valores en relación con posibilidades de conseguir mayor estatus laboral y social, el reconocimiento de las aptitudes, esfuerzos, tareas y habilidades por parte de la empresa, los mayores ingresos económicos, el deseo de mayor desarrollo o crecimiento psicológico, el deseo de justicia y equidad cuando una persona cree merecer un ascenso, el aumento de la responsabilidad y autonomía laboral, y la posibilidad de realizar tareas más interesantes y significativas
- d. Condiciones de trabajo. Entre las condiciones más relevantes están: disponibilidad de recursos materiales y técnicos (su carencia puede conducir a la desmotivación), buenas condiciones físicas de trabajo (iluminación, ventilación, espacios, etc.) y el horario regular de trabajo (se prefieren horarios compatibles con actividades extra-laborales).
- e. Posibilidades de participación en el trabajo. Puede ser un instrumento que permite satisfacer las necesidades de autorrealización y servir para influir y controlar la propia vida y el entorno que la rodea, incrementando el sentimiento de competencia y control personal. Puede aumentar las posibilidades de conseguir los objetivos, facilitar la identificación con los objetivos de la empresa y potenciar una mayor implicación en su logro.
- f. Ambiente social en el trabajo Entendido como un amplio conjunto de procesos sociales que se dan en el trabajo. Implica interacción social para satisfacer necesidades de afiliación y contacto social, además de obtener reconocimiento verbal por un trabajo bien hecho. Así mismo, el grupo de trabajo es un motivador, pues fomenta la cohesión, la participación, la colaboración, el establecimiento de

objetivos comunes y la generación de necesidades interpersonales. El líder del grupo gestiona las estrategias que la empresa dispone para motivar

Del Contenido del Trabajo

- a. Características de la tarea. Una tarea es un estímulo complejo o un conjunto de instrucciones que especifican qué se debe hacer (Hackman y Oldham, 1980, citado por Peiró et al., 2007). Dentro de las características tenemos: a) Interés. Una actividad interesante es aquella que le gusta a la persona por sí misma. b) Variedad. La actividad laboral, si es variada hasta cierto punto, puede resultar motivante y estimuladora, por el contrario la repetición continua de unas pocas tareas puede conducir a la monotonía y aburrimiento. c) Importancia o significatividad. Medida en que una tarea produce un impacto substancial en la vida de otras personas, bien sea dentro del trabajo o fuera de él. d) Identificación. Grado por el cual un puesto requiere la realización de un trabajo de modo completo e identificable, es decir, hacer un trabajo desde que se empieza hasta que se termina, con un resultado visible (Hackman y Oldham, 1980, citado por Peiró et al., 2007).
- b. Autonomía para la realización de la tarea. Grado en que el trabajador se siente libre e independiente en el trabajo para tomar decisiones relacionadas con sus tareas. Esta autonomía también conduce a un sentimiento y asunción de responsabilidad respecto al proceso de trabajo y a los resultados.
- c. Oportunidades de utilizar conocimientos, habilidades y destrezas. Resulta un factor motivante que se produzca un ajuste óptimo entre las características del puesto y las características de la persona que lo tiene que ejecutar. Entendemos

por “óptimo” que el puesto resulte “retador” para la persona, pero que ésta cuente con recursos para lograr esos retos.

- d. Retroalimentación o feedback. El grado en que la actividad laboral requerida por el trabajo proporciona al individuo información clara y directa sobre la eficacia de su ejecución (Hackman y Oldham, 1980, citado por Peiró et al., 2007).

2.2.1.4. Teorías

Las variables que motivan a las personas a llevar a cabo una actividad son muchas, debido a esto en la literatura podemos encontrar diferentes clasificaciones. Ramirez y Badii (2008) describen las siguientes:

La clasificación más clásica de Campbell, Dunnette y otros (1970) en teorías de contenido, que tratan de describir los aspectos y factores específicos que motivan a las personas a trabajar, y reconocen que todas las personas tienen necesidades innatas, aprendidas o adquiridas, y teorías en proceso, que se centran en la descripción de la forma de potenciar, dirigir y terminar la conducta en el trabajo. (Ramirez & Badii, 2008)

La segunda clasificación es propuesta por Locke (1986) que se distingue entre teorías basadas en las necesidades, en los valores, teorías de las metas y de la auto-eficacia. (Ramirez & Badii, 2008)

Por último, clasificación más actual de Kanfer (1992), que propone un modelo heurístico de constructor y teorías motivacionales y agrupa las distintas teorías en función de los constructores que cada una considera centrales para la motivación (por ejemplo: necesidades o intereses, motivos, elección cognitiva, intenciones, objetivos, auto-regulación), ordenando estos constructos desde los más distales o alejados de la acción concreta a los más proximales o cercanos a esa acción. (Ramirez & Badii, 2008)

Como resultado del análisis anterior Ramirez y Badii (2008) clasificaron las teorías en teorías de contenido y teorías de proceso:

Las Teorías de Contenido analizan qué elementos o factores motivan a las personas a trabajar. Estas teorías nos dicen qué aspectos hay que motivar. Mientras que las Teorías de Proceso explican y describen el proceso motivacional. es decir, cómo se produce la motivación. Estas teorías se centran en aspectos cognitivos de la motivación en cuanto ésta es fruto de la percepción y evaluación anticipada de una serie de variables del ámbito laboral.

Las teorías de las necesidades en su conjunto han recibido críticas ya que nos dicen qué aspectos hay que motivar, Esta razón lleva a la necesidad de que sean complementadas por las teorías de proceso.

2.2.1.4.1. Teorías de Contenido

Teorías de Murray

Murray fue el creador del famoso T.A.T (Prueba de Apercepción Temática) la cual hasta el día de hoy es utilizada por los psicólogos. Murray define a la necesidad como “una necesidad como el constructor que representa una fuerza en el cerebro que organiza el entendimiento, la percepción y conducta, de tal forma que cambia una situación insatisfactoria por una satisfactoria por ende aumenta la satisfacción en el ser humano” (MURRAY, 1938). Mientras el humano no se encuentre satisfecho es casi imposible que este motivado. (Flores & Vaca, 2014)

Las 20 necesidades de Murray en su libro de 1938 son: Dominación, poder, libertad, degradación, agresión, sexo, logro, sensibilidad, exhibición, juego, afiliación, rechazo, ayuda, cuidado, evitar de inferioridad, defensa, oposición, cuidarse del daño, orden, entendimiento. (Flores & Vaca, 2014, p. 16)

Para flores y Vaca (2014), Murray consideraba que estas necesidades tenían que tener un orden para que se puedan cumplir, pero nunca llego a la conclusión lo cual después de varios años Maslow tomaría en referencia a Murray para desarrollar la Pirámide de Necesidades.

La Teoría de las necesidades de Maslow

La teoría de Maslow es la más citada para interpretar los motivos que impulsan las conductas de las personas, descrita en 1954 en su libro “Motivación y Personalidad”. Cuanto más abajo en la pirámide, más urgentes son las motivaciones o necesidades y mientras va subiendo las necesidades se convierten más integrales y humanas. (Prada, 1998) La jerarquía de necesidades comprende las cuales son mejor expresadas en una pirámide. La pirámide de Maslow (1943) tiene 5 etapas. Estas cinco etapas son que van desde la Fisiológica, Seguridad, Afiliación, Reconocimiento, Autorrealización. (Flores & Vaca, 2014)

La pirámide empieza por:

- la primera etapa que incluye necesidades fisiológicas las cuales son esenciales para vivir. En esta etapa se comprende elementos básicos como: respiración, alimentación, descanso, sexo, eliminar desechos corporales. (Flores & Vaca, 2014)

- La segunda etapa de la pirámide comprende necesidades relacionadas a la protección y resguardo de agresiones físicas o emocionales. Elementos importantes dentro de esta etapa son: seguridad física, empleo, recursos, moral, familiar, salud, propiedad privada. (Flores & Vaca, 2014)
- La tercera etapa comprende necesidades relacionadas a la pertenencia, los seres humanos somos seres que necesitamos ser admitidos por otros. Los elementos importantes en esta etapa son: amistad, afecto e intimidad sexual. (Flores & Vaca, 2014)
- La cuarta necesidad comprende estima o reconocimiento, mientras los seres humanos van cumpliendo con las etapas inferiores buscan satisfacer nuevas necesidades como, por ejemplo: auto reconocimiento, confianza respeto y éxito. (Flores & Vaca, 2014)
- La quinta necesidad comprende necesidades que se llega al cumplir todas las anteriores. Estas necesidades son: moralidad, creatividad, espontaneidad, falta de prejuicios, aceptación de hechos, resolución de problemas. (Flores & Vaca, 2014)

Teoría de las necesidades ERC de Alderfer (1969,1972)

Clayton Alderfer, realizó una revisión de las necesidades de Maslow con el fin de superar algunas de sus debilidades, y estimó que existía una jerarquía con tres grandes niveles de necesidades, El cambio consiste en adaptarlas a unas las necesidades reales Adelfer y a estas las llamo según las letras iniciales de cada necesidad proviene ERC

Clayton plantea que existen tres grupos de necesidades iniciales: relaciones y crecimiento, de las letras iniciales de cada necesidad proviene ERC. (Robbins, 2004, cit en Ramirez & Badii, 2008)

- a. El primer grupo llamado existencia quiere decir que se debe cumplir con las necesidades básicas de supervivencia de un ser humano, este grupo se podría comparar con las primeras 2 etapas de la pirámide de Maslow la cual comprende necesidades fisiológicas y de seguridad.
- b. El segundo grupo que plantea Adelfer es la necesidad de relaciones, esto quiere decir que el ser humano tiene la necesidad de relacionarse con otras personas. Para tener las relaciones interpersonales se debe interactuar con otras personas, esta etapa se la puede relacionar con la etapa con la tercera etapa de afiliación en la pirámide de Maslow la que contiene las necesidades sociales y de reconocimiento externo.
- c. El tercer grupo crecimiento personal el cual incluye desarrollo personal está esta es similar a la de autorrealización de la pirámide de Maslow que incluye moralidad, creatividad, espontaneidad y resolución de problemas. Incluyen la autorrealización y autoestima

Lo particular de esta teoría y que la diferencia de la propuesta de Maslow es que Alderfer plantea que es posible que estén activas dos o más necesidades simultáneamente. Así mismo, afirma que en el caso de que las necesidades superiores estén insatisfechas, se acentúa el requerimiento para obtener las inferiores. En esta perspectiva no se parte del supuesto de una progresión gradual rígida de necesidades, sino por el contrario, de un ordenamiento flexible donde es posible transitar de necesidades sin que sean satisfechas totalmente unas para pasar a las siguientes (Robbins, 2004, en Ramirez & Badii, 2008)

Cuando un nivel superior se frustra, se acentúa el deseo de la persona por satisfacer una necesidad inferior. Dicho en otras palabras, "la frustración del intento por satisfacer

una necesidad superior puede incitar una regresión a una necesidad inferior" (Robbins, 2004, en Ramirez & Badii, 2008)

Es decir, pasar a otra etapa de necesidades no es necesario cumplir la anterior, contradictorio a lo que dicta la teoría de Maslow.

Aplicado al ámbito del trabajo, David y Newstrom (1993) sostienen que los empleados inicialmente se interesan por satisfacer las necesidades de existencia (paga, condiciones de trabajo, seguridad del cargo, etc.) para luego centrarse en las de relación, de manera de sentirse comprendido por sus autoridades, subalternos y pares. Finalmente, se enfocará en las necesidades de crecimiento o autorrealización personal, fortaleciendo su autoestima. (Ramirez & Badii, 2008)

2.2.2. Desempeño laboral

2.2.2.1. Definición.

Según Pezo (2014) en la gestión de administración de recursos humanos actualmente se habla día a día del tema de desempeño laboral de los empleados, aunque este tema data desde la antigüedad, todos los seres humanos están constantemente evaluando la conducta de los demás. Desde el mismo momento cuando una persona es contratada, y este trabajo es lógicamente realizado por otra persona, ésta lo está evaluando. Desde hace muchos años, los teóricos han tratado de encontrar la mejor manera de evaluar el trabajo de un individuo que pertenece a una institución o empresa.

Según Zavala (2014) en el proceso de desempeño en el trabajo intervienen además de las habilidades, destrezas, aptitudes y conocimientos, procesos psíquicos de carácter motivacional como el interés, la voluntad, la intención de realizar el trabajo, etc.

Desde esta perspectiva, Campbell y Pritchard (1976, en Peiró et al., 2007) han señalado que la acción dirigida a objetivos relacionada con el desempeño en el trabajo, está en función de fenómenos cognitivos como la comprensión de la tarea, las aptitudes, o el estilo de procesar la información; otros de tipo motor como las destrezas; y otros de carácter motivacional, como la voluntad, el interés o el valor. (Campbell y Pritchard ,1976, en Peiró; 2007, cit por Zavala, 2014)

En la actualidad, las competencias se entienden como la actuación eficaz en situaciones determinadas, que se apoyan en los conocimientos adquiridos y en otros recursos cognitivos (Condemarín y Medina, 2000, cit en Zavala 2014)

Cuando se habla de desempeño laboral no se puede omitir hablar a la vez de la “Evaluación del Desempeño”, íntimamente ligado. Algunas denominaciones de “desempeño laboral” que se pueden encontrar con mayor frecuencia son: la calificación de actuación, calificación de desempeño. Registro de ejecución, evaluación de la actuación, reporte de desarrollo, medición del desempeño y programa de evaluación de recursos Humanos. (Zavala, 2014)

El mérito implica la evaluación exclusivamente de conductas positivas dentro de la organización o comportamientos que van más allá de la responsabilidad formal del sujeto en el puesto que preocupa y que lo hagan merecedor de una recompensa, se considera necesario un cambio en el nombre de esta técnica. De esta manera se propone que la denomine como “evaluación del desempeño”. (Zavala, 2014)

Se puede definir la “evaluación del desempeño” como un proceso para evaluar formalmente la conducta laboral y proporcionar una retroalimentación en la cual puedan hacerse ajustes de la misma. Es importante mencionar que el desempeño tiene dos componentes:

Actividades + Resultados = Desempeño

Actividades + Productos = Desempeño

2.2.2.2. Teoría de desempeño

Winslow Taylor, quien trabajaba como ingeniero jefe de la empresa MidvaleIron Works, señaló que “mientras el industrial tenía un concepto claro de la cantidad y calidad del trabajo que se puede esperar de una máquina, no poseía una visión comparable de los límites de eficiencia de los trabajadores”. Por tal motivo, al tener una estimación del rendimiento que pudiera mostrar un obrero en una determinada operación, realizando su mejor esfuerzo, se contaría con un estándar muy útil para estimar la eficiencia y el rendimiento de otros empleados en la ejecución de la misma tarea, y se obtendría un instrumento de medición muy importante para incrementar la producción. Con base a estudios y observaciones. (Zavala, 2014)

Taylor planteó tres principios elementales que pueden considerarse el inicio de la evaluación de los individuos de manera sistematizada:

- a. Seleccionar los mejores hombres para el trabajo.
- b. Instruirlos en los métodos más eficientes y los movimientos más económicos que debían aplicar en su trabajo.
- c. Conceder incentivos en forma de salarios más altos, para los mejores trabajadores.

2.2.2.3. Evaluaciones del desempeño laboral

Desde el momento cuando una persona es contratada por otro para la realización de un trabajo, quien contrata genera diferentes expectativas, espera que éste cumpla a lo largo de la realización de dicho trabajo. Fuchs (2013) plantea que la evaluación de

desempeño comenzó durante los gobiernos, en las fuerzas armadas, a comienzos de siglo; sus orígenes se pierden en el tiempo, es una técnica de administración de recursos humanos más antiguas y recurrentes; los primeros sistemas en las empresas se encuentran en Estados Unidos, en la Primera Guerra Mundial, dirigidos a operarios; los sistemas para evaluar ejecutivos se popularizaron después de la Segunda Guerra Mundial (Fuchs, 1997, cit. en Zavala, 2014)

Para Dessler (1996), toda evaluación es un proceso para estimar o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades o el estatus de algún objeto o persona. La evaluación de las personas que desempeñan papeles dentro de una organización puede hacerse mediante enfoques diferentes; sin embargo, merece destacarse que la Evaluación del Desempeño es un concepto dinámico, los empleados son siempre evaluados, formal o informalmente, con cierta continuidad por las organizaciones (Mondy y Noé, 1997; cit. en Zavala, 2014).

Mondy y Noé (1997) sostienen que la evaluación de desempeño, es un sistema formal, cuya revisión y evaluación se dan en forma periódica del desempeño de un individuo o de un equipo de trabajo. Pereda y Berrocal (1999) quienes la definen en términos de proceso sistemático y periódico de medida objetiva del nivel de eficacia y eficiencia de un empleado o equipo en su trabajo. Esta evaluación generalmente se elabora a partir de programas formales de evaluación, basados en una razonable cantidad de informaciones sobre los empleados y su desempeño en el cargo. (Zavala, 2014)

Fuchs (1997) señala que “un sistema de evaluación de desempeño es el conjunto de mecanismos que permite definir el grado en que las personas contribuyen al logro de los estándares requeridos para el cargo o puesto que ocupan en la organización, así como para los objetivos de la empresa. Facilita las acciones necesarias para su desarrollo profesional y personal, así como para aumentar su aporte futuro”. (Zavala, 2014)

Para Werther y Davis (1989), una organización no puede adoptar cualquier sistema de evaluación del desempeño, el sistema debe ser válido y confiable, efectivo y aceptado. El enfoque debe identificar los elementos relacionados con el desempeño, medirlos y proporcionar retroalimentación a los empleados. (Zavala, 2014)

En el ámbito educacional, Ralph Tyler (en Casanova, 1999) define esta evaluación: proceso que permite determinar en qué grado han sido logrados los objetivos educativos propuestos. Algunos autores destacan y subrayan la función de la evaluación marcada por Cronbach (en Casanova, 2002) como algo intrínsecamente propio de la misma: en un principio, el objetivo de toda evaluación es tomar una decisión que se inscribirá en el marco de otro objetivo mucho más global. Esto quiere decir que el fin de la evaluación, al contrario de lo que muchas veces se cree y se practica, no es “emitir un juicio”, la evaluación se orienta necesariamente hacia una decisión que es preciso tomar de una manera fundada. Importancia de la evaluación del desempeño laboral Permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo. (Zavala, 2014)

2.2.2.4. Ventajas de la evaluación del desempeño.

Según Zavala (2014) cuando se habla de una evaluación específica, es necesario tener en cuenta el fin que se quiere alcanzar, ya que la evaluación del desempeño no puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado; es necesario descender más profundamente, localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado. La realización de esta evaluación pretende alcanzar las siguientes ventajas:

- a. Mejora el desempeño, mediante la retroalimentación. Políticas de compensación puede ayudar a determinar quiénes merecen recibir aumentos.
- b. Decisiones de ubicación: las promociones, transferencias que se basan en el desempeño anterior o en el previsto.
- c. Necesidades de capacitación y desarrollo: el desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar, o un potencial no aprovechado.
- d. Planeación y desarrollo de la carrera profesional: guías decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.
- e. Imprecisión de la información: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre el análisis de puesto, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de personal.
- f. Errores en el diseño del puesto: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto.
- g. Desafíos externos: en ocasiones, el desempeño se ve influido por factores externos como la familia, salud, finanzas, etc., que pueden ser identificados en las evaluaciones.

2.2.2.5. Tipos de evaluación del desempeño laboral

Según Zavala (2014) hoy en día en el ámbito de la administración de recursos humanos existen diferentes evaluaciones que están teniendo el mayor auge y aprobación de empresas reconocidas. Entre los tipos de evaluación de desempeño más representativos, tenemos:

Evaluación de 360 grados

Este tipo de evaluación es llamada también evaluación integral y es una de las evaluaciones que hoy en día se están aplicando. Esta evaluación es un método cada vez más popular, incluye reactivos de evaluación de múltiples niveles dentro de la empresa, así como de fuentes externas. En este método, todas las personas que se relacionan con el empleado evaluado (directivos, el empleado mismo, supervisores subordinados, colegas, miembros del equipo, así como clientes internos o externos) le asignan una calificación. Según la empresa de consultoría en recursos humanos William M. Mercer, el 40% de las compañías usaron la retroalimentación de 360 grados en 1995 y para el año 2000, esta cifra aumentó a un 65%. Entre las empresas que usan la retroalimentación de 360 grados están McDonnell-Douglas, Allied Signal, Dupont, Honeywell, Boeing. La utilizan para proporcionar evaluaciones de usos convencionales. Sin embargo, este proceso se aplica estrictamente en el desarrollo de empleados y sólo dos gerentes evaluados ven la retroalimentación. (Zavala, 2014)

Zavala piensa que, a diferencia de los enfoques tradicionales, la retroalimentación de 360 grados se centra en las habilidades necesarias a través de los límites organizacionales. Además, al compartir la responsabilidad de la evaluación entre varias personas, muchos de los errores comunes de la evaluación se pueden reducir o eliminar.

2.2.3. Definiciones Conceptuales

Motivación

La motivación del trabajo es el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un empleado elija un curso de acción y se conduzca de ciertas maneras. Desde un punto de vista ideal, estas conductas se dirigirán al logro de una meta organizacional. (Newstrom, 2011)

La definimos a partir de sus indicadores, para ello serán medidos a través de 30 ítems con sus respectivas dimensiones como: (1) la Dirección y enfoque de la conducta que analiza los factores positivos como la confiabilidad, creatividad, sentido de ayuda, oportunidad; los factores disfuncionales son los retrasos, ausentismo, retiro y bajo desempeño) ; (2) la dimensión Nivel del esfuerzo aportado los factores como: contraer compromiso pleno con la excelencia, en lugar de hacer apenas lo suficiente para salir adelante). Y por último (3) la Persistencia de la conducta analiza la sostenibilidad del esfuerzo en contraste con su abandono prematuro.

Desempeño laboral

Es la acción dirigida a objetivos relacionada con el desempeño en el trabajo, está en función de fenómenos cognitivos como la comprensión de la tarea, las aptitudes, o el estilo de procesar la información; otros de tipo motor como las destrezas; y otros de carácter motivacional, como la voluntad, el interés o el valor (Campbell y Pritchard, 1976, cit en Zavala, 2014).

El desempeño en el trabajo está en función a los fenómenos cognitivos como la comprensión de la tarea, las aptitudes, o el estilo de procesar la información; otros de tipo motor como las destrezas; y otros de carácter motivacional, como la voluntad, el interés o el valor (Campbell y Pritchard, 1976, cit en Zavala, 2014).

Todos estos indicadores se pueden categorizar en tres dimensiones; Dimensión 1: Conocimientos de la Filosofía de la Empresa; Dimensión 2: Conocimiento del contenido del trabajo; y Dimensión 3: Políticas de contenido del trabajo.

2.3. Formulación de la Hipótesis

2.3.1. Hipótesis General

La Motivación Laboral se relaciona directa y significativamente con el desempeño en el personal de la oficina de la Unidad local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2018.

2.3.2. Hipótesis específicas

Los Motivadores del entorno laboral se relacionan significativamente con el desempeño laboral en el personal de la oficina de la Unidad local de Focalización de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2018

Los Motivadores de contenido del trabajo se relacionan significativamente con el desempeño laboral en el personal de la oficina de la Unidad local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2018

Capítulo III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño Metodológico

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación por su naturaleza corresponde a una investigación *social básico* o Teórica, en razón que se recogerá información directamente de la realidad (Carrasco Diaz, 2006)

3.1.2. Enfoque

La presente investigación se enmarca dentro del enfoque mixto de la investigación científica; es decir, mediante un tipo de análisis predominantemente cuantitativo, se describen los componentes de la realidad problemática y se establece la relación entre las partes de nuestro objeto de estudio. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

3.1.3. Alcance de Investigación

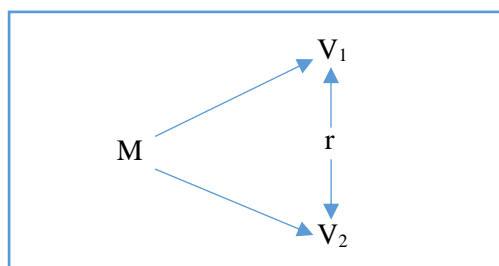
Es de alcance correlacional por qué se estudiará la asociación o relación entre variables en base a los conceptos preconcebidos entorno a las variables redes sociales y Comportamiento social (Hernández ,Fernandez & Baptista, 2014, pp. 92,93)

3.1.4. Diseño de la Investigación

No experimental. Es decir, no se manipulará la variable redes sociales virtuales con la intención de generar cambios en la segunda variable. Es *postfacto* por que las relaciones se estudiaron posteriores a los hechos.

De corte *Transversal*, es decir la aplicación de los instrumentos de se desarrollará en un momento determinado y se evaluará en base a ello los datos.

El diagrama de relación entre las dos variables de investigación es el siguiente:



Donde:

M: Muestra de investigación

V₁: Medición de la variable Motivación laboral

V₂: Medición de la variable Desempeño laboral

r: Posible relación entre ambas variables.

3.2.Diseño Muestral

3.2.1. Población y Muestra de la investigación

3.2.1.1.Población

La población estará conformada por el personal de la oficina de la Unidad local de Focalización de la Municipalidad Provincial de Barranca 2018.

3.2.1.2.Muestra.

Debido a la cantidad de población y a las particularidades de la investigación se utilizó una muestra poblacional a fin de garantizar la representatividad de la muestra siendo 15 unidades de muestreo.

Criterios de Inclusión

- Tener como mínimo un periodo de 2 meses laborando.
- No existen restricciones en cuanto a género del encuestado.
- Solo quienes den consentimiento para ser encuestados.

3.3.Operacionalización de Variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escalas	Instrumentos
Motivación Laboral	Motivadores del entorno laboral	– Remuneración y beneficios.	1,2,3,6	Nominal	Escala de Motivación Laboral
		– Estabilidad.	4,		
		– Oportunidades de ascenso.	5,	Si	
		– Condiciones de trabajo.	7,8,	No	
		– Posibilidades de participación en el trabajo.	9,10,		
		– Ambiente laboral.	11		
	Motivadores de contenido del trabajo	– Características de las tareas.	12,13,		
		– Autonomía para realizar tareas.	14,		
		– Oportunidad de utilizar habilidades.	15,		
		– Retroalimentación o feedback.	16		
Desempeño laboral	Conocimiento de la Filosofía	– Misión y visión, objetivos, valores organizacionales	1,2,	Nominal	Escala de Desempeño Laboral
		– Unidad y reconocimiento	3,4,5	Si	
	Conocimiento del contenido del trabajo	– Medición de la calidad e Identificación de las funciones	6,	No	
		– Compromiso con las metas	7,8,		
		– Valor de importancia al trabajo.	9,		
		– Control del material bajo su responsabilidad	10		
	Políticas de contenido del trabajo	– Conocimientos adicionales	11,		
		– Autonomía	12,		
		– Clima laboral	13,		
		– Actitudes positivas al cambio	14,		
		– Cumplimiento de procedimientos	15		

Nota: Dimensiones e indicadores de Motivación Laboral basados en Piero y Pietro (2007), cit en Zavala, 2014, Dimensiones de Desempeño Basados en estudios de Perea (2017)

3.3. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas

Técnicas para la recopilación de la información

La Observación. Nos permite establecer una relación concreta e intensiva entre el investigador y el hecho social o los actores sociales, de los que se obtienen datos que luego se sintetizan para desarrollar la investigación.

Recopilación o Revisión documental. Técnica de investigación general cuya finalidad es obtener datos e información a partir de fuentes documentales (Documentos escritos, Estadísticos o numéricos, cartográficos documentación oral o fonética) con el fin de ser utilizados dentro de los límites de una investigación en concreto.

Encuesta: Procedimiento de investigación dentro del diseño no experimental o de las ciencias sociales, en el que el investigador busca recopilar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado o una entrevista a alguien, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla.

Los datos se obtienen realizando un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, integrada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, ideas, características o hechos específicos.

Técnica para el análisis de los datos

- a) Registro de los datos. Con los datos recopilados de los estudiantes se creó la base de datos.

- b) Codificación de los datos. Se codificaron los datos ingresados al Software teniendo en cuenta las especificaciones.
- c) Se procedió a elegir el estadístico teniendo en cuenta las características de las variables
- d) Se calcularon los estadísticos mediante el software de acuerdo a los objetivos de la investigación se procedió a su interpretación

3.3.2. Instrumentos

3.3.2.1. Descripción de los instrumentos:

El instrumento fue diseñado por el investigador de la presente para cumplir los objetivos de la investigación

Administración: Auto administrado, por entrevista personal o virtual.

3.3.3. Validez y Confiabilidad

Consistencia interna

La consistencia interna del instrumento fue evaluada a través del coeficiente Alfa de Cronbach.

Estadísticos de fiabilidad		
Cuestionario	Alfa de Cronbach	N de elementos
Cuestionario 1	,74	16
Cuestionario 2	70	19

El resultado de la validez nos da una fiabilidad de 0,74 para el primer cuestionario y 0,70 para el segundo cuestionario. Lo cual prueba la confiabilidad del instrumento aplicado en las variables.

3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la Información (max 1pg)

Técnicas para el procesamiento de la Información

Se hará uso del Microsoft office Excel 2013 como soporte para facilitar el ingreso de los datos así como el reporte inicial de los datos descriptivos y la matriz de correlación.

El análisis de los datos será desarrollado a través de software estadístico SPSS v.23, para definir el tipo de variable y escala que usaran los datos e información recabada de las unidades de muestreo, desarrollar el cálculo inferencia que servirá para probar la hipótesis y la generación de tablas y gráficos estadísticos destinados al análisis descriptivo.

Análisis e interpretación de datos

Cada tabla estadística será interpretada, cuyo resultado será comparado con el marco teórico para arribar a las conclusiones.

Tratamiento estadístico.

- a. Estadística descriptiva.
 - Representación tabular y gráfica.
 - Medidas de tendencia central y de variabilidad.
- b. Estadística Inferencial para Prueba de Hipótesis.

Para inferir o estimar la generalización o toma de decisiones sobre la base de la información, se someterá a prueba:

- La Hipótesis General
- Las Hipótesis Específicas

Para probar la hipótesis General y las hipótesis específicas

Prueba Estadística.

Como ambas variables se usaron de forma Nominal se usarán las pruebas estadísticas basadas en Chi Cuadrado.

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Capítulo IV.

RESULTADOS

4.1. Contrastación de las Hipótesis

4.1.1. Contratación de la Hipótesis general

H1 La Motivación Laboral se relaciona directa y significativamente con el desempeño en el personal de la oficina de la Unidad local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2018

H0 La Motivación Laboral no se relaciona directa y significativamente con el desempeño en el personal de la oficina de la Unidad local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2018

Hipótesis Estadísticas

Hipótesis (H0) V1 es independiente de V2

Hipótesis (H1) V1 no es independiente de V2

Identificación de las variables

Sea analizaran las variables V1 y V2, nominales, bajo un nivel de significancia de 0,05

V1 Motivación Laboral

V2 Desempeño laboral

Resumen de Contrastación

Tabla 1

Resultados del contraste de las hipótesis Específicas

Hipótesis específicas	Resultado de contrastación	X ²
HE1	No existe asociación	0.115
HE2	Existe asociación	.0.004

Conclusión

- Existe asociación entre las variables
- La asociación existente entre variables es una relación moderada
- De 2 HE solo se logró la comprobación de la magnitud en 1 HE.

Conclusión para la Hipótesis a Nivel General

Existe una relación estadísticamente significativa entre las variables

4.1.2. Contrastación de la Primera Hipótesis Específica

H1 Los Motivadores del entorno laboral se relacionan significativamente con el desempeño laboral en el personal de la oficina de la Unidad local de Focalización de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2018.

H0 Los Motivadores del entorno laboral No se relacionan significativamente con el desempeño laboral en el personal de la oficina de la Unidad local de Focalización de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2018

Hipótesis Estadísticas

Hipótesis (H0) V1 es independiente de V2

Hipótesis (H1) V1 no es independiente de V2

Identificación de las variables

Sea analizaran las variables V1 y V2, nominales, bajo un nivel de significancia de 0,05

V1 Motivadores del entorno laboral

V2 Desempeño laboral

Nivel de significancia (sig.)

Indica probabilidad de error al rechazar la hipótesis nula (H0), en el supuesto que sea cierta. Sig.: 0.05.

Tabla de contingencia

Tabla 2

Actividad en Redes sociales por estados de ánimo

	Su trabajo le permite desarrollarse profesionalmente		Total	
	No	Si		
Los beneficios económicos que recibo en mi trabajo satisfacen mis necesidades básicas.	No	5	4	9
	Si	2	4	6
Total		7	8	15

Asumiendo el criterio de Cochran (1952), las frecuencias esperadas menores a 5 no deben superar el 20%; si a pesar de ello, se realizara la prueba del Chi-cuadrado de Pearson, la significancia obtenida debe ser interpretada con cautela.

Pruebas de la Asociacion

Bajo estas condiciones calculamos el coeficiente de chi cuadrado de Pearson, obteniendo un nivel de significancia de $0,115 > 0,05$. se acepta la nula.

Tabla 3

Pruebas basadas en Chi cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,701 ^a	1	,054		
Corrección por continuidad ^b	1,472	1	,225		
Razón de verosimilitudes	2,894	1	,089		
Estadístico exacto de Fisher				,115	,115
N de casos válidos	130				

a. 2 casillas (50.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .65.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Conclusión para la primera Hipótesis Específica

- No existe una relación estadísticamente significativa entre las variables.

4.1.3. Contrastación de la Segunda Hipótesis Específica

H1 Los Motivadores de contenido del trabajo se relacionan significativamente con el desempeño laboral en el personal de la oficina de la Unidad local de Focalización de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2018.

H0 Los Motivadores de contenido del trabajo no se relacionan significativamente con el desempeño laboral en el personal de la oficina de la Unidad local de Focalización de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2018

Hipótesis Estadísticas

Hipótesis (H0) V1 es independiente de V2

Hipótesis (H1) V1 no es independiente de V2

Identificación de las variables

Sea analizaran las variables V1 y V2, nominales, bajo un nivel de significancia de 0,05

V1 Motivadores de contenido del trabajo

V2 Desempeño Laboral

Nivel de significancia (sig.)

Indica probabilidad de error al rechazar la hipótesis nula (H_0), en el supuesto que sea cierta. Sig.: 0.05.

Tabla de contingencia

Tabla 4

Actividad en Redes sociales por estados de ánimo

		En su servicio hay buena comunicación y espíritu de colaboración		Total
		No	Si	
Me gustan las actividades que realizo en mí trabajo.	No	2	2	4
	Si	1	10	11
Total		3	12	15

Asumiendo el criterio de Cochran (1952), las frecuencias esperadas menores a 5 no deben superar el 20%; si a pesar de ello, se realizara la prueba del Chi-cuadrado de Pearson, la significancia obtenida debe ser interpretada con cautela.

Pruebas de la Asociacion

Bajo estas condiciones calculamos el coeficiente Estadístico Exacto de Fisher, obteniendo un nivel de significancia de $0,004 < 0,05$. Se rechaza la Hipotesis Nula.

Tabla 5

Pruebas basadas en Chi cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,701 ^a	1	,054		
Corrección por continuidad ^b	1,472	1	,225		
Razón de verosimilitudes	2,894	1	,089		
Estadístico exacto de Fisher				,04	,04
N de casos válidos	130				

a. 2 casillas (50.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .65.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Conclusión para la primera Hipótesis Especifica

- Existe una relación estadísticamente significativa entre las variables.

Capítulo V.

DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.Discusiones

El propósito de la presente fue determinar la relación entre el Motivación y desempeño laboral en el personal de la oficina de la Unidad local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2018

Los resultados evidencian la existencia de una relación entre ambas variables coincidiendo con los estudios relacionados de Sum (2015),Jaén (2010) , Escalante y Gonzales (2009), Ramírez, Abreu y Badii (2008),Pezo (2014) ,Gutierrez y Huaman (2014) ,Arango (2016) ,Perea (2017) y Centurion (2017) quienes encuentran correlaciones entre la motivación y el desempeño del personal, Además, se encuentra que la variable motivación laboral es predictora del desempeño ,Zavala (2014).

Llegado este punto, se debe tener en cuenta que este resultado no es definitivo y es aplicable solo a la muestra de esta investigación, dado el tamaño reducido de dicha muestra, la cantidad pudo haber influido en cierto grado en los resultados por lo que para futuras investigaciones en otros contextos es necesario el uso de una población y muestra de mayor tamaño.

Metodológicamente se han tratado los indicadores adecuándolos para el contexto de la microsociología, dado que la diversidad de los estudios fue enfocada desde diferentes puntos de vista, no se ha encontrado estudios sociológicos que correlacionen las presentas variables, esto fue una dificultad. A la hora de elegir los antecedentes.

5.2.Conclusiones

A partir de los resultados obtenidos del estudio realizado y de su posterior análisis e interpretación se llegó a las siguientes conclusiones:

- A nivel de Hipótesis General se demuestra la existencia de una asociación entre la motivación laboral y el desempeño laboral en el personal de la oficina de la Unidad local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2018; queda demostrada que existe una relación entre las variables.
- Primera. No existe una asociación entre los Motivadores del entorno laboral y desempeño laboral en el personal de la oficina de la Unidad local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2018, Se demuestra la independencia entre variables $0,115, > (\alpha=0,05)$.
- Segunda. Los Motivadores de contenido del trabajo están asociados desempeño laboral en el personal de la oficina de la Unidad local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2018. Se demuestra la existencia de relación entre las variables $0,04, < (\alpha=0,05)$

5.3.Recomendaciones

De acuerdo a los resultados de la investigación se enuncian algunas recomendaciones a considerar según los resultados de la presente, para su aplicación por la municipalidad.

- Se recomienda la unidad local de focalización implementar nuevas estrategias para un clima laboral más eficiente a fin de mejorar el desempeño laboral
- Se recomienda a la unidad local de focalización mayor realce en cuanto a un ambiente social, mejorando así el trabajo en equipo, la participación de los trabajadores.
- Se recomienda a la unidad local de focalización mejorar las posibilidades de participación en el trabajo lo cual ayuda a lograr el objetivo con mayor efectividad.

Capítulo VI

Fuentes de Información

6.1.Fuentes Bibliográficas

- Carrasco, S. (2006). Metodología de la investigación científica (primera , segunda reimpresión ed.). Jesus Maria,Lima, Lima, Perú: San Marcos.
- Hernandez ,Fernandez & Baptista. (2014). Metodología de la investigación (6ta ed.). DF., México: McGRAW-HILL/ INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Newstrom (2011). Comportamiento Humano en el Trabajo (Decimotercera Edición). México, D.F: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

6.2.Fuentes documentales

- Arango. (2016). Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco, agencia lima este, Lima. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2430/MOTIVACION%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESEMPEÑO%20LABORAL%20DE%20LOS%20TRABAJADORES%20DE%20MIBANCO%2c%20AGENCIA%20LIMA%20ESTE%2c%20Lima%2c%202018_.pdf?sequence=1&isAllow
- Burga, G., & Wiese, S. (2018). Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una Empresa Agroindustrial de la Región Lambayeque. Tesis de Maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Escuela de Postgrado, Chiclayo.
- Centurion. (2017). La motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Jwk. Asociados S.A, San Martín de Porres – 2017. Universidad César Vallejo, Escuela Profesional de Administración, Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10796/Centurion_PKB.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Escalante, & Gonzales. (2009). La motivación como factor significativo en el desempeño laboral de los empleados del área comercial y ventas de las fundaciones que otorgan microcrédito en la ciudad de Cartagena. Universidad de Cartagena, Cartagena. Obtenido de <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/1413/1/Motivacion.pdf>
- Flores, D., & Vaca, E. (2014). Motivación Laboral: Casos Estudio: Instituciones. Tesis, Universidad San Francisco de Quito, Colegio de Administración para el Desarrollo, Quito.

- Gutierrez, & Huaman. (2014). Influencia de la Motivacion Laboral en la productividad en la Financiera Uno OECHSLE-Huancayo. Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/2474/Gutierrez%20Huaman-Huaman%20Araujo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jaén, M. (2010). Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales. Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Psicología, Madrid. Obtenido de <http://eprints.ucm.es/10843/1/T31913.pdf>
- Oliva, E. (2017). Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera, Lima-Perú 2015. Tesis de Maestria, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima.
- Perea. (2017). Motivación laboral y desempeño laboral en trabajadores de inversiones la selva s.a. Moyobamba el año 2016. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Escuela de Posgrado. Obtenido de http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/2097/TM_Perea_Pasquel_Manuel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pezo, T. (2014). Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de chaclacayo, año 2013. Tesis, Universidad Peruana Unión, Escuela de Posgrado - Unidad de Posgrado de Administración, Lima. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/54242685.pdf>
- Sum, M. (2015). Motivación y Desempeño Laboral: (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. Universidad Rafael Landiva, Quetzaltenango, Guatemala. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Zavala, O. (2014). Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas. Tesis de Magister, Instituto Politécnico Nacional, Sección de Estudios de Posgrado e Investigación, D.F. Obtenido de <http://148.204.210.201/tesis/1392852540281TesisMAOmarA.pdf>.

6.3.Fuentes Hemerográficas

- Chaparro, E. (Julio-diciembre de 2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. (factores diferenciadores entre las empresas pública y privada). *Innovar Journal*, 16(28).
- Ramírez, R., & Badii, M. (marzo de 2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 3(1), 143-185. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45281056/31_143-185_1.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1537

678314&Signature=DnWQiYJC7A&cT7bgvVIj0cSpJkQ%3D&response-
content-
disposition=inline%3B%20filename%3DLa_motivacion_laboral_factor_fund

ANEXO I: MATRIZ DE CONSISTENCIA
Motivación y desempeño laboral en el personal de la oficina de la Unidad local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2018.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensión	Indicador	– Metodología
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la Relación entre la Motivación Laboral y el desempeño en el personal de la oficina de la Unidad local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2018?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿En qué medida los motivadores del entorno laboral se relacionan con el desempeño laboral en el personal de la oficina de la Unidad local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2018?</p> <p>¿En qué medida los motivadores de contenido del trabajo se relacionan con el desempeño laboral en el personal de la oficina de la Unidad local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2018?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre la Motivación Laboral y el desempeño en el personal de la oficina de la Unidad local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2018.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Precisar la medida en que los motivadores del entorno laboral se relacionan con el desempeño laboral en el personal de la oficina de la Unidad local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2018.</p> <p>Especificar la medida en que los motivadores de contenido del trabajo se relacionan con el desempeño laboral en el personal de la oficina de la Unidad local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2018.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La Motivación Laboral se relaciona directa y significativamente con el desempeño en el personal de la oficina de la Unidad local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2018.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Los Motivadores del entorno laboral se relacionan significativamente con el desempeño laboral en el personal de la oficina de la Unidad local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2018.</p> <p>Los Motivadores de contenido del trabajo se relacionan significativamente con el desempeño laboral en el personal de la oficina de la Unidad local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2018.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Motivación Laboral</p>	<p>Los motivadores del entorno laboral</p> <p>Los motivadores de contenido del trabajo</p>	<p>– Remuneraciones. – Estabilidad. – Oportunidades de ascenso. – Condiciones de trabajo. – Posibilidades de participación en el trabajo. – Ambiente laboral.</p> <p>– Características de las tareas. – Autonomía para realizar tareas. – Oportunidad de utilizar habilidades. – Retroalimentación o feedback.</p>	<p>– Enfoque: Cuantitativo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)</p> <p>– Tipo: Básica (Carrasco, 2006)</p> <p>– Alcance: Correlacional (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)</p> <p>– Diseño: No Experimental (Carrasco, 2006)</p> <p>– Método</p> <p>– Inductivo-deductivo (Carrasco, 2006)</p> <p>– Población</p> <p>Personal de la oficina de la Unidad local de Focalización de la Municipalidad Provincial de Barranca 2018.</p> <p>– Muestra</p> <p>15 unidades de muestreo No Probabilístico (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)</p> <p>– Técnicas</p> <p>– Observación, Revisión documental y Encuestas</p> <p>– Instrumentos: cuestionarios</p> <p>– Motivación laboral</p> <p>– Desempeño laboral</p> <p>– Tratamiento estadístico</p> <p>– Chi cuadrado mediante tablas de doble entrada.</p>
			<p>Variable 2</p> <p>Desempeño Laboral</p>	<p>Conocimiento de la Filosofía</p> <p>Conocimiento del contenido del trabajo</p> <p>Políticas de contenido del trabajo</p>	<p>– Misión y visión, objetivos, valores organizacionales</p> <p>– Unidad y reconocimiento</p> <p>– Medición de la calidad e Identificación de las funciones</p> <p>– Compromiso con las metas</p> <p>– Valor de importancia al trabajo.</p> <p>– Control del material bajo su responsabilidad</p> <p>– Conocimientos adicionales</p> <p>– autonomía</p> <p>– Clima laboral</p> <p>– Actitudes positivas al cambio</p> <p>– Cumplimiento de procedimientos</p>	

ANEXO II
ESCALA DE MOTIVACION LABORAL

INTRODUCCIÓN:

Este instrumento tiene como objetivo conocer su opinión sobre el clima organizacional que se identifica en su institución. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres: Edad:

Sexo: Masculino () Femenino () Estado civil:

Área donde se desempeña actualmente:

II. INDICACIONES:

A continuación, se le presenta una serie de enunciados, las cuales deberá usted responder, marcando con un aspa (X) se acuerdo a lo que considere conveniente.

	Los motivadores del entorno laboral	Si	No
1	Los beneficios económicos que recibo en mi trabajo satisfacen mis necesidades básicas		
2	Mi trabajo me posibilita beneficios sociales adecuados (vacaciones, licencias)		
3	Los beneficios de salud que recibo en la organización satisfacen mis necesidades.		
4	Me siento seguro y estable en mi trabajo		
5	Mis capacidades profesionales son consideradas en mi trabajo		
6	Mi trabajo me da oportunidades de crecimiento económico y profesional		
7	Soy lo suficientemente flexible para adaptarme a situaciones cambiante		
8	La tecnología con la que trabajo me permite evolucionar en mis conocimientos		
9	Posibilidades de participación en el trabajo. Se reconocen mi esfuerzo y dedicación.		
10	Mis aportes e ideas son tenidos en cuenta y valoradas por mi superior		
11	Las relaciones con mis compañeros motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo		
	Los motivadores de contenido del trabajo		
12	Me gusta las actividades que realizo.		
13	En mi trabajo me encuentro motivado		
14	Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo		
15	He cumplido las expectativas que tenía al comenzar a trabajar		
16	El flujo de comunicación en mi grupo de trabajo es adecuado		

ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL

INTRODUCCIÓN:

Este instrumento tiene como objetivo conocer su opinión sobre el desempeño laboral que se identifica en su Institución. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

II. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres: Edad:
.....

Sexo: Masculino () Femenino () Estado civil:

Área donde se desempeña actualmente:

II. INDICACIONES:

A continuación se le presenta una serie de enunciados, las cuales deberá usted responder, marcando con un aspa (X) se acuerdo a lo que considere pertinente.

MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
1	2	3	4	5

	Ítems	1	2	3	4	5
1	Se identifica con la misión y visión de la institución					
2	Conoce los objetivos de su puesto de trabajo y los aplica en sus funciones.					
3	Su jefe promueve en la unidad el conocimiento y aplicación de los valores organizacionales.					
4	Los valores de la organización están acordes a los suyos.					
5	Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.					
6	Efectuamos mediciones del desempeño de la calidad en todas las áreas de la empresa					
7	Se siente identificado con las funciones que tiene a su cargo.					
8	Siente un compromiso personal para que la cumpla con las metas establecidas.					
9	Conoce la importancia de su trabajo para la institución.					
10	Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad.					
11	Considera que es necesario mayor capacitación en sus tareas.					
12	Considera que sus puntos de vista son tomados en cuenta por la gerencia					
13	El clima laboral que se maneja en la institución es agradable y facilita el buen rendimiento de sus funciones.					
14	Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización.					
15	Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.					