

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
ECONOMICAS



TESIS

“La Motivación y el Desempeño Laboral de una Oficina de los Registros
Públicos”

PREPARADO POR:

Bach. Adm. Alaluna Pacheco, Judith Lourdes

Bach. Adm. Mayta Narcizo, Yaneth Liz

PARA OPTAR EL
TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LIMA - PERU

2016

Dedicatoria

Durante estos últimos cinco años de esfuerzo constante, de momentos de éxitos, de angustias y desesperanza para poder cumplir nuestros objetivos y así poder alcanzar uno de nuestros más grandes anhelos, que es obtener el Título Profesional de Ciencias Administrativas, por todo ello lo dedicamos a nuestros padres por habernos apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que nos han permitido ser una persona de bien, a nuestro maestro y asesora por su gran apoyo para la culminación de esta investigación, por habernos transmitido los conocimientos obtenidos y habernos guiado paso a paso hasta la culminación de esta investigación.

Agradecimiento

Agradecemos en primer lugar a Dios, por nunca desampararnos y ayudarnos siempre que buscamos su ayuda, por habernos guiado por el buen camino y por siempre acompañarnos en los buenos pero sobre todo por los malos momentos en la culminación de la presente investigación. También a nuestra asesora de investigación , Patricia Mejía que nos ha dado las pautas y conceptos para llevar a cabo esta investigación de una manera adecuado, y a nuestros padres y familiares que siempre nos brindaron su apoyo y nos motivaron a nunca rendirnos y de luchar por nuestros objetivos.

PRESENTACIÓN

El presente proyecto de investigación ha sido elaborado de acuerdo a lo normado y aprobado por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, el mismo que es requisito para la obtención del grado de título profesional.

En el presente trabajo se ha elegido el tema de motivación y el desempeño laboral de los empleados de la SUNARP - Oficina Registral de Surco, el mismo que trata de explicar la problemática de desmotivación laboral presente en los mencionados trabajadores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, el objetivo principal de la investigación consiste en establecer la relación existente entre la motivación y el desempeño laboral de los empleados de la SUNARP – Oficina Registral de surco, en el 2016. En función a la problemática se plantea como hipótesis general, que existe relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los empleados mencionados, del distrito de Santiago de Surco 2016. Para poder corroborarla se aplicó una encuesta a una muestra de 26 empleados de la población en estudio el tiempo empleado para el trabajo de campo fue de 2 semanas, los datos recolectados fueron analizados con el programa estadístico, SPSS previamente antes de aplicar el instrumento a la muestra se determinó su confiabilidad con el Alfa de Cronbach.

INDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Presentación.....	iv
Índice.....	v
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	xi
Resumen.....	xiv
Abstract.....	xv
CAPÍTULO I: PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Situación problemática.....	1
1.2 Problema investigación.....	3
Problema general	
Problemas específicos	
1.3 Justificación.....	3
Justificación teórica	
Justificación Práctica	
1.4 Objetivos.....	5
1.5 Objetivo general.....	5
1.6 Objetivos específicos.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de la investigación.....	6
2.2 Bases teóricas.....	17
2.3 Glosario de términos.....	36

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis general.....,	40
3.2 Hipótesis específica.....,	40
3.3 Identificación de variables.....,	40
3.4 Operacionalización de variables.....,	41
3.5 Matriz de consistencia.....,	44

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Tipo de la investigación.....	45
4.2 Diseño de la investigación.....	46
4.3 Unidad de análisis.....	47
4.4 Población de estudio.....	48
4.5 Tamaño y selección de muestra.....	48
4.6 Técnicas de recolección de datos.....	49
4.7 Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de la información.....	54

CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Análisis e interpretación de resultados.....	55
5.2 Pruebas de hipótesis.....	122
5.3 Presentación de resultados.....	127

CONCLUSIONES.....	129
--------------------------	------------

RECOMENDACIONES.....	132
-----------------------------	------------

BIBLIOGRAFÍA.....	134
--------------------------	------------

ANEXO.....	140
-------------------	------------

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operalización de variables.....	41
Tabla 2 Matriz de operalización de variable motivación.....	42
Tabla 3 Matriz de operalización de variable desempeño.....	43
Tabla 4 Matriz de consistencia.....	44
Tabla 5 Descripción de la población.....	49
Tabla 6 Escala de likert aplicada en la encuesta.....	51
Tabla 7 Estadística de fiabilidad variable motivación.....	57
Tabla 8 Estadística de fiabilidad variable desempeño.....	58
Tabla 9 Estadístico moda para las preguntas generales.....	58
Tabla 10 Rango de edades.....	59
Tabla 11 Estado civil.....	60
Tabla 12 Condición de trabajo.....	61
Tabla 13 Área en que labora.....	62
Tabla 14 Genero.....	63
Tabla 15 Pregunta.Nº1 ¿El puesto de trabajo que ocupa cuenta con tareas y actividades desafiantes?.....	64
Tabla 16 Pregunta.Nº2 ¿El trabajo que realiza le permite adquirir nuevos conocimientos y progresar?.....	65
Tabla 17 Pregunta.Nº3 ¿Ha recibido capacitaciones para la realización de sus funciones?....	67
Tabla 18 Pregunta.Nº4 ¿Las capacitaciones recibidas son idóneas para la realización de sus funciones?.....	68
Tabla 19 Pregunta.Nº5 ¿Su jefe inmediato reconoce su labor realizada?.....	70

Tabla 20 Pregunta.Nº6 ¿Considera usted que los reconocimientos se realizan de manera periódica para los trabajadores?	71
Tabla 21 Pregunta.Nº7 El trabajo que realiza tiene un alto nivel de responsabilidad?.....	73
Tabla 22 Pregunta.Nº8 ¿Considera usted que le asignan responsabilidades extras al cargo que ocupa en la organización?	74
Tabla 23 Pregunta.Nº9 ¿Considera usted que la labor que realiza le permite alcanzar sus metas como persona y profesional?	76
Tabla 24 Pregunta.Nº10 ¿Usted ha tenido la oportunidad de participar en proyectos institucionales que le permitan alcanzar éxitos profesionales?.....	77
Tabla 25 Pregunta.Nº11 ¿La institución le proporciona oportunidades de crecimiento profesional?.....	79
Tabla 26 Pregunta.Nº12 ¿Qué tan satisfecho está usted del apoyo que recibe por parte de su jefe cuando se presentan problemas en el trabajo?	80
Tabla 27 Pregunta.Nº13 ¿Usted considera que su jefe tiene la formación técnica y/o profesional necesaria para realizar su trabajo?.....	82
Tabla 28 Pregunta.Nº14 ¿Usted considera que el estilo de liderazgo adoptado por su jefe es el adecuado?.....	83
Tabla 29 Pregunta.Nº15 ¿Considera que la remuneración que recibe está de acuerdo al trabajo que realiza?.....	85
Tabla 30 Pregunta.Nº16 ¿Usted recibe premios y/o incentivos por parte de la institución?...86	
Tabla 31 Pregunta.Nº17 ¿La institución le proporciona oportunidades de crecimiento económico?.....	88
Tabla 32 Pregunta.Nº18 ¿La institución cuenta con condiciones de seguridad para realizar su trabajo y evitar accidentes?.....	89

Tabla 33 Pregunta.Nº19 ¿Considera que la institución le proporciona los recursos y materiales necesarios para la ejecución de su trabajo?	91
Tabla 34 Pregunta.Nº20 ¿Tienen la libertad de opinar y mostrar su punto de vista sobre algún tema de la empresa frente a sus jefes y compañeros?	92
Tabla 35 Pregunta.Nº21 Si usted recibe cursos de capacitación. ¿Estos le permiten hacer mejor su trabajo?.....	94
Tabla 36 Pregunta.Nº22 ¿Los cursos de capacitación que recibe, están de acuerdo a sus intereses?.....	95
Tabla 37 Pregunta.Nº23 ¿Las evaluaciones sobre su desempeño laboral se realizan de manera constante?	97
Tabla 38 Pregunta.Nº24 ¿Las evaluaciones recibidas son adecuadas para medir el grado de conocimiento de su trabajo?.....	98
Tabla 39 Pregunta.Nº25 ¿Hay respeto entre la dirección y los trabajadores de la organización?	100
Tabla 40 Pregunta.Nº26 ¿Considera buena la relación interpersonal entre usted y su jefe inmediato?	101
Tabla 41 Pregunta.Nº27 ¿Recibe constante información sobre cambios o implementaciones que se dan en otras áreas?	103
Tabla42 Pregunta.Nº28 ¿Usted considera que es importante compartir información para optimizar su trabajo?	104
Tabla 43 Pregunta.Nº29 ¿Existen reuniones o eventos frecuentes, en el que se asegure el intercambio de información entre los jefes y trabajadores?	106
Tabla 44 Pregunta.Nº30 ¿La Interacción con el personal de su área, es la adecuada?	107
Tabla 45 Pregunta.Nº31 ¿Su jefe comunica a todos en su área el éxito en el cumplimiento de los objetivos?.....	109

Tabla 46 Pregunta.N°32 ¿La institución les da oportunidades para crecer profesionalmente?	110
Tabla 47 Pregunta.N°33 ¿Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo?... ..	112
Tabla 48 Pregunta.N°34 ¿Su jefe transmite bien los objetivos a los integrantes de su equipo?.....	113
Tabla 49 Pregunta.N°35 ¿Motiva a su equipo para conseguir los objetivos?	115
Tabla 50 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable motivación y desempeño laboral.....	116
Tabla 51 Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión motivación intrínseca y variable desempeño laboral.....	118
Tabla 52 Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión motivación extrínseca y variable desempeño laboral	119
Tabla 53 Prueba de normalidad de variables y dimensiones.....	120
Tabla 54 Correlación entre motivación y desempeño laboral.....	124
Tabla 55 Correlación entre motivación intrínseca y desempeño laboral.....	125
Tabla 56 Correlación entre motivación extrínseca y desempeño laboral.....	127

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Teoría de Maslow.....	21
Figura 2 Comparación de factores satisfactores e insatisfactores.....	24
Figura 3 Visiones contrastantes de la satisfacción e insatisfacción.....	25
Figura 4 Teoría de Mc Clelland.....	26
Figura 5 Estado civil.....	60
Figura 6 Condición de trabajo.....	61
Figura 7 Área en que labora.....	62
Figura 8 Género.....	63
Figura 9 El puesto de trabajo que ocupa, cuenta con tareas y actividades desafiantes.....	64
Figura 10 El trabajo que realiza le permite adquirir nuevos conocimientos y progresar.....	66
Figura 11 Ha recibido capacitaciones para la realización de sus funciones.....	67
Figura 12 Las capacitaciones recibidas son idóneas para la realización de sus funciones.....	69
Figura 13 Su jefe inmediato reconoce su labor realizada.....	70
Figura 14 Considera usted que los reconocimientos se realizan de manera periódica para los trabajadores.....	72
Figura 15 El trabajo que realiza tiene un alto nivel de responsabilidad.....	73
Figura 16 Considera usted que le asignan responsabilidades extras al cargo que ocupa en la organización	75
Figura 17 Considera usted que la labor que realiza le permite alcanzar sus metas como pe.....	76
Figura 18 Usted ha tenido la oportunidad de participar en proyectos institucionales que le permitan alcanzar éxitos profesionales.....	78
Figura 19 La institución le proporciona oportunidades de crecimiento profesional.....	79

Figura 20 Qué tan satisfecho está usted del apoyo que recibe por parte de su jefe cuando se presentan problemas en el trabajo.....	81
Figura 21 Usted considera que su jefe tiene la formación técnica y/o profesional necesaria para realizar su trabajo.....	82
Figura 22 Usted considera que el estilo de liderazgo adoptado por su jefe es el adecuado...	84
Figura 23 Considera que la remuneración que recibe está de acuerdo al trabajo que realiza..	85
Figura 24 Usted recibe premios y/o incentivos por parte de la institución.....	87
Figura 25 La institución le proporciona oportunidades de crecimiento económico.....	88
Figura 26 La institución cuenta con condiciones de seguridad para realizar su trabajo y evitar accidentes.....	90
Figura 27 Considera que la institución le proporciona los recursos y materiales necesarios para la ejecución de su trabajo.....	91
Figura 28 Tienen la libertad de opinar y mostrar su punto de vista sobre algún tema de la empresa frente a sus jefes y compañeros.....	93
Figura 29 Si usted recibe cursos de capacitación. Estos le permiten hacer mejor su trabajo..	94
Figura 30 Los cursos de capacitación que recibe, están de acuerdo a sus intereses.....	96
Figura 31 Las evaluaciones sobre su desempeño laboral se realizan de manera constante....	97
Figura 32 Las evaluaciones recibidas son adecuadas para medir el grado de conocimiento de su trabajo.....	99
Figura 33 Hay respeto entre la dirección y los trabajadores de la organización.....	100
Figura 34 Considera buena la relación interpersonal entre usted y su jefe inmediato.....	102
Figura 35 Recibe constante información sobre cambios o implementaciones que se dan en otras áreas.....	103
Figura 36 Usted considera que es importante compartir información para optimizar su trabajo.....	105

Figura 37 Existen reuniones o eventos frecuentes, en el que se asegure el intercambio de información entre los jefes y trabajadores.....	106
Figura 38 La Interacción con el personal de su área, es la adecuada.....	108
Figura 39 Su jefe comunica a todos en su área el éxito en el cumplimiento de los objetivos.....	109
Figura 40 La institución les da oportunidades para crecer profesionalmente.....	111
Figura 41 Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.....	112
Figura 42 Su jefe transmite bien los objetivos a los integrantes de su equipo.....	114
Figura 43 Motiva a su equipo para conseguir los objetivos.....	115
Figura 44 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable motivación y desempeño laboral.....	117
Figura 45 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión motivación intrínseca y desempeño laboral.....	118
Figura 46 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión motivación extrínseca y desempeño laboral.....	119
Figura 47 Rango de valores de rho de spearman.....	123

RESUMEN

La presente tesis se realizó, debido a que se creyó importante medir y conocer si existía relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Registral de Santiago de Surco en el 2016, con el propósito de alcanzar los resultados a la Alta Gerencia y así aportar para que se proporcione mayores programas motivacionales hacia sus trabajadores y esto se refleje en la calidad de servicio que se otorga a los usuarios.

Para ello se efectuó una investigación de tipo correlacional, transversal y no experimental; la población de estudio estuvo conformada por 26 empleados. La técnica de recolección de datos utilizado fue la encuesta que se aplicó mediante un cuestionario sustentado por la teoría de los dos factores de Herzberg, que contenía 35 preguntas cerradas en escala de Likert. Para la validación del instrumento se empleó la técnica de juicio de tres expertos, quienes aportaron modificaciones y sugerencias antes de su aplicación, mientras que la confiabilidad se realizó a través del Alfa de Cronbach que dio como resultado un grado de confiabilidad de 0.87 para la variable motivación y 0.92 para la variable desempeño laboral. Se concluyó que existía un desacuerdo del personal por las remuneraciones y porque consideraron que sus necesidades motivacionales estuvieron poco satisfechas. Por lo tanto con el análisis de los resultados, se identificó que el desempeño laboral de los empleados no fue el más adecuado, por no tener óptimos programas de motivación por parte de la institución; lo cual repercute en la consecución de los objetivos y la imagen institucional.

Palabras clave:

Motivación, desempeño laboral, empleados, institución, usuarios, investigación.

ABSTRACT

This thesis was made because it was felt important measure and determine whether there was a relationship between motivation and job performance of workers of the Registry Office of Santiago de Surco in 2016, in order to achieve the results the High management and thus contribute to greater motivational programs to their workers is provided and this is reflected in the quality of service that users granted.

This requires a correlational research, transversal and not experimental type was made; The study population consisted of 26 employees. The data collection technique used was the survey that was applied by a supported by the two-factor theory of Herzberg, containing 35 closed questions Likert scale questionnaire. To validate the instrument technique trial of three experts, who provided amendments and suggestions before application, it was used while reliability was performed using the Cronbach's alpha which resulted in a degree of reliability of 0.87 for the variable motivation and work performance 0.92 for variable. It was concluded that there was a disagreement of staff for wages and because they considered that their motivational needs were little satisfied. Therefore the analysis of the results, it was identified that the employees work performance was not the best, not having optimal motivation programs by the institution; which affects the achievement of the objectives and institutional image.

Keywords:

Motivation, job performance, employees, institution, user research.

Capítulo I

Planteamiento del problema

1.1 Situación problemática

En el pasado la principal preocupación de las empresas fue el capital económico para volverse exitosa, pero actualmente es el capital humano uno de los principales elementos para conseguir su éxito, por eso las organizaciones deben prestarles especial atención.

Existen organizaciones que toman como foco la motivación laboral, eficiente y competitiva, logrando la supervivencia dentro del entorno económico y el mercado.

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

Razón por la cual, es de gran importancia para todas las empresas sin diferencia de rama o actividad, que el trabajador se sienta motivado, entusiasmado y realmente satisfecho con su labor, situación que depende de la comunicación efectiva, la práctica de la calidad total y la integración grupal que exista en la organización, porque va a contribuir con el éxito de todas las áreas. Por lo tanto la motivación y el desempeño laboral, reflejan los valores, actitudes y creencias de los miembros de la organización.

“La motivación es una característica de la psicología humana, incluye los factores que ocasionan, canalizan y sostienen la conducta humana y es lo que hace que las personas funcionen” (Stoner, 1996).

De acuerdo con el autor, si las personas se encuentran adecuadamente motivadas serán el motor para que la organización funcione adecuadamente, y en caso contrario tendría que ser empujadas pero este proceso demandaría mucha energía.

Así mismo, el desempeño de las personas es la ventaja competitiva de una organización, el Desempeño Apasionado, consiste entregar sus máximos esfuerzos a favor de su trabajo y por satisfacción propia, disfrutando a su vez de lo que hace y también nos dice que es aquello que las personas entregan cuando están completamente comprometidas en su trabajo (Colan, 2013).

De acuerdo con el autor el buen desempeño de su personal le permite diferenciarse y alcanzar éxitos para la organización, sobre todo se esforzaran al máximo si están realmente comprometidas con su empresa.

Por ello, la importancia que actualmente posee la motivación laboral porque determina el desempeño laboral de sus trabajadores y como es el capital humano el que contribuye con la competición a nivel mundial de las empresas, la productividad y la calidad de los servicios se convierten en los elementos decisivos para la supervivencia de las empresas.

Desde el año 2016 en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sunarp Zona N° IX en la Oficina Registral de Santiago de Surco, se viene observando que se efectúa con cierta periodicidad cursos como “Calidad de Atención al Público Usuario” o de “Gestión de Calidad”, que están orientados a interiorizar en los trabajadores entre otras técnicas de comunicación efectiva en el servicio de calidad, el manejo de las situaciones difíciles con el usuario y el plan de acción para mejorar la calidad del servicio.

Se observó que las autoridades competentes no están presentes en las horas de mayor afluencia de público usuario, que es en el mayor de los casos cuando ocurren los incidentes, cuando el usuario solicita hablar con el encargado de la Oficina, ellos se niegan salir a atenderlos; ya que los usuarios se quejan y reclaman en las áreas de Orientación, Mesa de Partes y caja; incidentes que son generados en su mayoría por errores materiales cometidos por los registradores al momento de la calificación y/o inscripción de un título; por los abogados certificadores por la demora o errores en la expedición de la publicidad solicitada; o por fallas

en el sistema por ser lento e insuficiente, por el cambio de versiones del mismo; lo que motiva la queja y reclamos directos por parte de los usuarios en las áreas antes mencionadas; lo que produce malestar e incomodidad en los empleados de éstas áreas ya que también se lamentan constantemente por la falta de comunicación entre las distintas áreas de la institución y son ellos quienes tienen que lidiar con el público usuario y soportar en ocasiones sus gritos e insultos. Este tipo de situaciones genera incomodidad, fastidio, desmotivación; que si bien es tolerado, con el transcurso del tiempo origina sobrecarga emocional, y a su vez genera una visión negativa de la institución hacia el empleado.

Se observó cierto desánimo en los empleados, porque consideraron que el trabajo en sí mismo debe ser un medio liberador y de realización; y no de opresión ni menos de incompreensión; toda la situación lleva a plantear el siguiente problema de investigación.

1.2 Problema de investigación

Problema general

- ¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Oficina Registral de Santiago de Surco, en el 2016?

Problemas específicos

- ¿Qué relación tiene la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los empleados de la SUNARP - Oficina Registral de Santiago de Surco?
- ¿Qué relación tiene la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los empleados de la SUNARP - Oficina Registral de Santiago de Surco?

1.3 Justificación

Justificación práctica

En los últimos años los líderes de las empresas tienen la responsabilidad de lograr los objetivos y el crecimiento institucional; para lograrlo la clave principal es la motivación.

Generalmente lo que impulsa a las personas es su deseo de alcanzar una meta u objetivo, este deseo dependerá de la perseverancia con que persigan sus metas.

La motivación laboral es la cantidad de esfuerzos que una persona invierte para alcanzar una meta o realizar una tarea. Por medio de la motivación se obtendrán mejores niveles de desempeño, productividad, eficiencia, creatividad, responsabilidad y compromiso de parte de los empleados.

De aquí su importancia, ya que su diagnóstico revela todas aquellas variables que dificultan el logro de metas, que es fundamental para el mejoramiento del desempeño de las personas, lo que lleva a aumentar el compromiso de ambas partes y contribuir a mejorar el clima organizacional.

“El desempeño laboral es el nivel de ejecución alcanzada por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización, en un tiempo determinado”. (Araujo y Guerra 2007).

Según los autores consiste en la realización de sus máximos esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales.

Justificación teórica

La investigación se realizó con el propósito de generar una reflexión en los líderes que guían el capital humano de la institución y de conocer cual de los tipos de motivación tiene mayor influencia en el desempeño del personal que labora en la misma; ya que la motivación es un factor determinante en el desempeño de las personas, y se considera que tiene alta influencia en la productividad de las empresas, así lo afirman muchas teorías conocidas que se enfocan en la motivación, entre ellas la de Maslow; McGregor, Herzberg, McClelland.

Esta investigación fue importante porque a través de la misma se conoció qué tipo de motivación es la que tuvo mayor influencia en el personal que labora en la institución; que es lo que mejor motiva a los trabajadores para así mejorar su productividad, y lograr un mejor

desempeño de los mismos; y a su vez es relevante porque la institución requiere de este diagnóstico para superar los problemas de insatisfacción laboral que viene enfrentado.

Debemos indicar que la investigación no pretende mostrar soluciones tangibles e inmediatas, sino reflejar que los programas motivacionales dirigidos al aprendizaje y desempeño, están relacionados con la labor que realizan los empleados de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos- Sunarp en el año 2016.

1.4 Objetivos

1.5 Objetivo general

- Establecer la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral de Santiago de Surco, en el 2016.

1.6 Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los empleados de la SUNARP – Oficina Registral de Santiago de Surco.
- Identificar la relación que existe entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los empleados de la SUNARP – Oficina Registral de Santiago de Surco.

Capítulo II

Marco teórico

2.1 Antecedentes de investigación

Internacionales

Chiang. M. & San Marin. N, (2015) en la tesis “Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano”, tuvo como objetivo principal medir como el desempeño laboral influye en la satisfacción laboral de los funcionarios, realizó un estudio no experimental, de diseño transversal de tipo descriptivo y correlacional.

La información se obtuvo de 259 funcionarios de la municipalidad a quienes se aplicó un cuestionario estandarizado, personal, anónimo y voluntario. La fiabilidad de las escalas fue desde meritorios a excelentes, con Alfa de Cronbach entre 0,7 y 0,9. Los valores de desempeño laboral se distribuyeron en 6 escalas, situando a los encuestados en una evaluación de "desempeño alto".

Mientras que los valores de satisfacción laboral se distribuyeron en 10 escalas, situando a los encuestados en un nivel de "laboralmente satisfechos", tanto para la muestra femenina como masculina y llegaron a las siguientes conclusiones: El estudio encontró correlaciones estadísticamente significativas entre ambas variables, destacaron las correlaciones positivas entre las escalas de desempeño y satisfacción con la relación con el jefe, para el género femenino y las escalas de satisfacción con desempeño en la productividad, para el género masculino.

Coello (2013-2014), en la tesis “Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)”, tuvo como objetivo principal

identificar los factores que influyen en el bajo rendimiento de los asesores de ACC del departamento Inbound Pymes y que desencadena en una disminución de la efectividad del departamento.

El estudio llevó un enfoque cuantitativo, recolectó sus datos en un periodo transaccional, se consideró como población al grupo de asesores Inbound Pymes de ACC (American Call Center), del cual se seleccionó como muestra el 100% del grupo para la aplicación de los instrumentos, que comprendió a 20 asesores y asesoras en los distintos turnos de trabajo.

El investigador llegó a la conclusión que con la aplicación del cuestionario, la entrevista semi estructurada y grupo focal realizado, fue posible recabar la información necesaria para conocer la satisfacción de los asesores en referencia a sus condiciones internas y externas, profundizando en aspecto relevantes de sus actividades diarias.

Y recomendó mejorar las relaciones interpersonales entre asesores y superiores, ya que reflejan altos grados de insatisfacción y concordando en su mayoría que no existe una buena comunicación, se deberá reforzar el trabajo en equipo entre el grupo de asesores mediante talleres que permita mejorar habilidades de liderazgo, comunicación y empatía.

Mejía (2012), en la tesis “Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales”, tuvo como objetivo determinar la importancia de la evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales en agentes de servicio telefónico, utilizó el diseño de tipo descriptivo, la muestra estuvo conformada por 123 agentes de servicio telefónico, correspondiente al 68% de la población total del personal.

El autor llegó a las siguientes conclusiones: Se demostró que la evaluación por competencias laborales fue de gran importancia para identificar en que medida el agente de servicio telefónico está siendo productivo en su puesto de trabajo; además permite complementar y agilizar las medidas de acción que corrijan o motiven según los resultados del

desempeño, se logró identificar por medio de los resultados obtenidos a través de la evaluación del desempeño que son cinco competencias fundamentales las que determinan el éxito del puesto de trabajo de los agentes.

Como resultado de la evaluación del desempeño se logró determinar que los agentes de servicio telefónico tuvieron un rendimiento superior en la competencia del nivel de inglés, y en la competencia eficiencia se logró detectar un porcentaje significativo que muestra que los agentes están por debajo de lo requerido por el puesto de trabajo.

La recomendación fue realizar la evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales con mayor frecuencia a los agentes de servicio telefónico. Mejorar el proceso de inducción por competencias laborales en los agentes, implementando un taller de inducción que permita un mejor aprendizaje y por lo tanto pueda desarrollar mejor los conocimientos en su puesto de trabajo.

Pila (2012), en la tesis “La motivación como estrategia de aprendizaje en el desarrollo de competencias comunicativas de los estudiantes de I-II nivel de inglés del convenio héroes del cenepa-espe de la ciudad de Quito en el año 2012”, diseño de una guía de estrategias motivacionales para el docente, tuvo como objetivo establecer el tipo de estrategias motivacionales que utilizan los docentes en el proceso de enseñanza-aprendizaje y evaluar si los docentes emplean la motivación como estrategia de aprendizaje y comunicación.

La investigación fue aplicada con el método científico que construye explicaciones acerca de la realidad por medio de procedimientos o métodos basados en la lógica y fue desarrollado con un proceso de trabajo de campo, por ello se le consideró una investigación cuantitativa, se aplicó una investigación de campo que es el estudio sistemático de problemas en el lugar que se producen los acontecimientos, a fin de recolectar información a través de encuestas, entrevistas y observación directa.

La población en estudio estuvo conformada por "Héroes del Cenepa ESPE", que se encontró localizada en la ciudad de Quito, con una población total de 100 estudiantes, 12 docentes de planta y tres encargados del laboratorio. Se escogió como muestra de estudio a los estudiantes del I-II nivel de suficiencia del inglés al ser la población pequeña y por tratar de buscar el menor error estadístico.

Entre las principales conclusiones se obtuvo que es necesario que el docente realice prácticas motivacionales relacionadas con el idioma en grupos o parejas, de manera que permita a los estudiantes tener un buen desarrollo de las habilidades comunicativas, además de incentivarlos en el aula de clases de manera que afecte positivamente su proceso de aprendizaje y que la mayoría de estudiantes no encuentran motivación al momento de aprender el idioma inglés.

El autor recomendó que se debería asignar horas de estudio de Inglés para Propósitos específicos de acuerdo a cada carrera y especialidad a fin de motivarlos a estudiar el inglés, existió la necesidad de aumentar la participación y la motivación, esto mediante actividades comunicativas y grupales, recomendó a los docentes que utilicen técnicas, estrategias de motivación a sus estudiantes antes, durante y después de clases a fin de que el estudiante se sienta con interés de aprender.

Ramos (2011), en la tesis "La motivación laboral y su relación con el clima laboral en los trabajadores del Banco Ecuatoriano de la Vivienda Matriz Quito", señaló como objetivo principal determinar si la falta de motivación influye en el clima laboral de los servidores del Banco Ecuatoriano de la Vivienda.

Como metodología utilizó la de investigación de tipo correlacional, porque busca establecer la relación entre la motivación y el clima laboral en el Banco Ecuatoriano de la Vivienda Matriz Quito, el diseño que se utilizó en la investigación fue de tipo no experimental

ya que se observó el fenómeno en su contexto natural para luego analizarlo y brindar posibles soluciones recolectando así datos en un tiempo único.

La población en estudio estuvo conformada por el personal que labora en el Banco Ecuatoriano de la Vivienda Matriz Quito, la muestra a la que se aplicó correspondió al 65% de los Servidores correspondiente a los Departamentos Sub. Bancaria del Talento Humano, Sub. Bancaria Jurídica, Sub. Bancaria de Tecnología de la Información, Sub. Bancaria de Proyectos Inmobiliarios, Sub. Bancaria de Operaciones.

Las técnicas utilizadas para la recolección de datos fueron a través de la observación, cuestionarios, entrevistas, test individuales. Entre las principales conclusiones se identifican: Que las dimensiones más importantes que influyeron en el clima laboral de la empresa son la satisfacción con la forma de realizar el trabajo, confianza y apoyo, nivel de motivación además, la investigación constata la importancia que el personal del Banco cuente, con el soporte de Psicólogos Industriales para enfrentar su labor diaria con total eficacia.

La recomendación que se obtuvo en la investigación indicó que para obtener un mejoramiento continuó es necesario implementar una adecuada capacitación acorde con la innovación técnico científico, de acuerdo a las necesidades de cada uno de los Trabajadores que se debe llevar a cabo un estudio de clima laboral más profundo así expresarán su opinión sobre el ambiente donde se desenvuelven.

García (2011), en la tesis “Estudio de la motivación y satisfacción laboral en el colectivo de operadores de grúa torre en edificación a través de un método cualitativo”, tuvo como objetivo general la contribución, a los estudios de satisfacción laboral, porque buscó mejorar la calidad de vida laboral del colectivo estudiado, se pretendió conocer en profundidad los aspectos tanto intrínsecos como extrínsecos del trabajo que afectan a los operadores de grúa torre y como influyen en su satisfacción y motivación laboral.

El método utilizado en la investigación es el método de investigación cualitativo, se apoyo en entrevistas en profundidad que fueron seleccionadas para conocer, entender y reflexionar sobre aspectos tanto del trabajador, como de su entorno laboral y familiar más cercano.

Para la selección de la muestra se pensó utilizar, la técnica de la bola de nieve, en la que una persona entrevistada le facilita el contacto de otra persona que cumpla las características requeridas para ser entrevistado, de su entorno familiar o laboral. Pero como no funcionó adecuadamente, de los ocho entrevistados siete fueron contactados desde diferentes fuentes del entorno de amistades, del entorno académico y familiar.

Entre las principales conclusiones se obtuvo, que la relación con los supervisores, jefes y demás cargos superiores suele ser buena, normalmente se obtuvo y se ofreció respeto, y fue el medio para mantener relaciones cordiales.

Por otro lado, los aspectos motivadores que encontraron los operarios de grúa torre en su oficio fueron: el salario como objetivo fundamental, la responsabilidad, el orgullo de realizar bien el trabajo, ver que son una pieza clave del proceso edificatorio, y el reconocimiento de los demás, mientras que los aspectos desmotivadores fueron: la mala relación entre compañeros, los accidentes laborales, la presión laboral, el estrés, y la realización de tareas no asignadas al oficio, el autor no emite recomendaciones para su investigación.

Nacionales

Mino (2014), en la tesis “Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas marakos 490 del departamento de Lambayeque”, tuvo como objetivo determinar si existió correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque.

La investigación fue de tipo y nivel descriptivo, su población fue compuesta por 21 personas que laborarán en la empresa y su muestra fueron todos los trabajadores del restaurante. Por consiguiente, se aplicó la evaluación a 21 personas que laboran en la empresa.

Concluyeron en determinar que existió un grado de correlación bajo entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque, porque los datos mostraron un 0.281 y en la escala que oscila del -1 y +1 para que haya una correlación perfecta el resultado debió ser +1.

La dimensión con menor promedio dentro de la variable desempeño, fue el compromiso, que indicó particularmente la falta de trabajo en equipo, coordinación y compromiso de los trabajadores para con la empresa, lo que desencadenó un clima laboral desfavorable que produce menos productividad para con la empresa e influye en sus servicios al cliente.

Las recomendaciones que se dieron fueron que el restaurante Marakos 490 necesita evidentemente un manual de funciones y una estructura organizacional para mejorar procesos y evitar los conflictos mencionados anteriormente, la creación de un área de compras y un área de cobranza por los créditos que se otorgan como parte del servicio, realizar estrategias de comunicación y compromiso que ayuden al trabajo de equipo y a motivar al personal.

Toala (2014), en la tesis “Diseño de clima organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del Municipio de Jipijapa-2013”, tuvo como objetivo principal proponer un diseño de clima organizacional que coadyuve en el desempeño profesional y a su vez en el cumplimiento de las funciones de los servidores públicos del ilustre Municipio de Jipijapa.

Utilizaron el método cualitativo o método no tradicional, el diseño de la investigación fue documental, descriptiva y explicativa, la población fue de 130 funcionarios del Municipio de Jipijapa y la muestra constó de 107 funcionarios y concluyeron que en el Municipio de

Jipijapa debió existir una efectiva y oportuna comunicación para que mejoren las relaciones interpersonales entre autoridades y servidores públicos; que el municipio de jipijapa no cuenta con buenas relaciones interpersonales entre las autoridades y servidores públicos.

Por último recomendaron: que las autoridades implementen el diseño propuesto en la investigación, para mejorar los procesos administrativos que permitan tener un clima organizacional agradable para el mejor desempeño de las funciones de los servidores públicos; modificar el espacio físico para evitar falencias por parte del personal en el momento de realizar las funciones diarias.

Alvitez y Ramírez (2013), en la tesis “Relación entre el programa de compensación e incentivos y la motivación en los empleados de la empresa del Grupo Almer”, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el programa de compensación e incentivos y la motivación de los empleados de la Empresa del Grupo Almer, la población en estudio estuvo conformada por los empleados del Grupo Almer.

Su población fue un total de 10 empleados, por la naturaleza de la investigación el total de la muestra fueron los 10 empleados para la recolección de datos se aplicó encuestas, además se hizo un análisis documental para evaluar la información concerniente al programa de compensaciones que empleó la empresa y que resulto relevante para la investigación.

Las conclusiones a las que se llegaron con la investigación fueron que los resultados obtenidos mostrarán que existió una considerable cifra de insatisfacción con el programa de compensación e incentivos y ello influyó directamente en el nivel de motivación mostrado en los trabajadores este nivel de motivación guarda una relación directa con el nivel de sueldo que perciben los empleados.

Se recomendó adoptar y desarrollar la propuesta para el desarrollo minucioso de un programa de compensaciones e incentivos que permita contar con empleados altamente motivados lo cual beneficiará principalmente a la institución.

Alvarado & Aguilar (2013), en la tesis “Estudio de la motivación laboral en los trabajadores del grupo kozue”, tuvo como objetivo principal conocer cual es el grado de motivación laboral en los trabajadores del Grupo Kozue en la ciudad de Iquitos, el método utilizado en esta investigación fue no experimental y transeccional, porque no existió la manipulación intencional de las variables en estudio, además recabó información en un solo periodo.

La investigación fue de tipo explicativa, la población en estudio estuvo constituida por 43 trabajadores del grupo kozue, pero la muestra seleccionada fue de 30 trabajadores de la empresa y las técnicas utilizadas para la recolección de datos fueron: La observación, encuestas, cuestionarios. Para el análisis se organizó al grupo de trabajadores en tres categorías o niveles jerárquicos según la naturaleza de sus funciones: (a) alta dirección 5 trabajadores, (b) nivel intermedio (supervisores) 10 trabajadores, y (c) nivel operativos: 28 trabajadores.

Los autores concluyeron que uno de los aspecto que sobresale es, que cuanto más alto es el nivel de ubicación del trabajador en la estructura orgánica mayor es la aceptación de que el grado de conocimiento que tiene el trabajador acerca de los aspectos que conforman la filosofía de la gestión, necesariamente le impulsan a alcanzar las metas en el trabajo.

La investigación recomendó que los de la Alta Dirección y también los Gerentes de línea, deben capacitarse en cursos de liderazgo y motivación laboral, porque ninguna característica de liderazgo es percibida por el 100% de los trabajadores como una cualidad de sus superiores. A diferencia del nivel intermedio, en el nivel operativo 94 destaca una visión negativa de las características de los líderes; para los trabajadores operativos, las cualidades de líder no están presentes en sus superiores.

Alfaro y col. (2012) en la tesis “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”, tuvo como principal objetivo aportar indicios sobre la

situación de la satisfacción laboral en la muestra de municipalidades y proponer explicaciones que permitan entenderlos y mejorarlos.

Eligieron el diseño no experimental transeccional descriptivo y correlacional, la población del estudio fue conformada por los trabajadores dependientes de la municipalidad de la Provincia Constitucional del Callao, y de las municipalidades B y C de Lima Metropolitana el total de los trabajadores de la población 3,179; la muestra fue de 161; Para la recopilación de la información se utilizó como instrumento el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC”.

Sus dos principales conclusiones fueron que los niveles de satisfacción laboral medio reportados por los trabajadores de las tres municipalidades analizadas se pueden considerar promedio, lo que indicó que hay posibilidades de mejoras no existen diferencias significativas en el reporte del nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores de cada una de las tres municipalidades analizadas.

Esto podría deberse a que, en general, ellas tienen marcos comunes como son: (a) la municipalidad distrital tiene con estructuras organizacionales bien definidas y semejantes por ley, (b) la normativa que las rige y que impacta en las relaciones laborales es la misma, y (c) tienen una cercana ubicación geográfica y proximidad (Lima Metropolitana y Callao).

Su recomendación fue que si bien el nivel de satisfacción laboral medio es el mismo para las tres municipalidades, una de ellas tiene un mayor puntaje y mejores resultados, lo que sugiere que a pesar de la estructura rígida del régimen municipal es posible lograr climas laborales diferenciados. Por ello sería recomendable realizar trabajos coordinados a nivel de municipalidades, directamente o a través de organizaciones que las agrupen, de tal forma que puedan compartir las mejores prácticas en la Gestión de Personas.

Vásquez (2011), en la tesis “Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud de centro quirúrgico – H.R.D.L.M.

Chiclayo, 2011”, que tuvo como objetivo principal identificar los factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional de dicho equipo, así como determinar su influencia y establecer la correlación de los mismos.

El estudio fue de tipo descriptivo – cuantitativo, en la investigación se utilizó el estudio correlacional, que tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existió entre dos o más variables en un contexto en particular, la población en estudio estuvo constituida por 42 trabajadores de salud que laboran en Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo y de acuerdo a grupo ocupacional: 14 enfermeras, 09 médicos anesestesiólogos, 10 médicos generales cirujanos, 02 médicos obstetras, 03 médicos traumatólogos y 04 médicos cirujanos especialistas.

Se seleccionó el muestreo por conveniencia, utilizando el total de la población de trabajadores de salud que laboran en Centro Quirúrgico del HRDLM, para la aplicación de la investigación, como instrumento de recolección de datos utilizó un cuestionario basado en el modelo de Litwin y Stringer, para recoger las respuestas de los sujetos, respecto a motivación y comportamiento organizacional, antes de la aplicación del instrumento se hizo una validación mediante una prueba piloto, encuestando a 10 personas en forma aleatoria que laboren en Centro Quirúrgico, con la finalidad de determinar si el instrumento era entendido, adecuado, para que no hubieran problemas para ser contestados o si se requería mejorarlo para su aplicación final.

Entre las principales conclusiones se obtuvo que entre los factores motivacionales que perjudican el comportamiento organizacional del equipo de salud, se encuentre la falta de reconocimiento alguno en los dos últimos años por parte de la Dirección del hospital, los trabajadores carecen de resoluciones, carta de felicitación, beca de capacitaciones, entre otros; tal es así que el 45.2% está muy en desacuerdo y el 35.7% afirma estar en Desacuerdo.

Además se determinó que existió una relación de grado moderado entre estos factores, lo cual influye en el desempeño de las actividades del trabajador de salud en centro, por tales motivos el investigador recomendó que el reconocimiento que recibe el personal de una determinada institución contribuyen en el desempeño del personal, brindándoles seguridad y sobre todo los hacer sentir valorados, por lo que se recomendó que se debe tener en consideración como factor motivacional en los trabajadores del servicio del Centro Quirúrgico del Hospital Regional.

También se recomendó que se establezca una relación contractual más segura para los trabajadores y el flujo de retroalimentación informativa, se operativize constantemente para que se conozca las condiciones y el desarrollo del trabajo y que la institución brinde capacitación al personal de salud como parte de su política de gestión de recursos humanos, programando talleres de motivación dirigidas al personal de salud.

2.2 Bases teóricas

Motivación

“Es el proceso de estimular a un individuo para que se realice una acción que satisfaga alguna de sus necesidades y alcance alguna meta deseada para el motivador”. (Sexton, 1977)

La motivación es “el proceso responsable de la entidad, el curso y la persistencia de los esfuerzos que hace una persona para lograr un determinado objetivo” y así mismo señala que existen tres componentes motivacionales:

- a) La dirección referida a lo que el individuo elige cuando tiene varias opciones, elegirá la alternativa que lo motivará.
- b) La intensidad, es la fuerza de la respuesta una vez que el individuo ha hecho su elección, está referido al esfuerzo que realiza la persona al hacer una determinada tarea.

c) La persistencia, referido al tiempo que dura el esfuerzo del individuo solo aquella que están motivados, permanecerán haciendo una tarea el tiempo suficiente para lograr sus metas y objetivos. (Mitchell, 1997). Citado por, (Arbaiza, 2010).

La motivación “Es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual”. (Robbins, 1999).

La motivación “Son los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo organizacional”. (Robbins & Judge 2009)

“La motivación intrínseca se refiere a aquellas acciones del sujeto realiza por su propio interés y curiosidad y en donde no hay recompensas externas del sujeto de ningún tipo”. (Baquero & Luque 1999).

Las actividades intrínsecamente motivadas son “las que los sujetos consideran interesantes y que desean realizarlas, porque son interesantes por sí mismas y no necesitan reforzamiento alguno” y las definen como, “las actividades cuya motivación está basadas en la satisfacción inherente a la actividad en sí misma, más que en contingencias o refuerzos que pueden ser operacionalmente separables de ella”. La motivación intrínseca: Es definida como la conducta que se lleva a cabo sin ningún tipo de contingencia externa. El incentivo es intrínseco a la actividad misma, los motivos que conducen a la activación son inherentes a nuestra persona sin necesidad de estímulos externos. Por ello este tipo de comportamiento se consideró intrínseco a las motivaciones personales de cada uno. Como cuando ponemos en práctica un hobby o cuando realizamos una actividad por el hecho de superarnos a nosotras mismos, suele verse en la motivación deportiva y también cuando tenemos una motivación personal sobre un proyecto personal que tiene mucho valor para nosotros. (Deci & Ryan 2000).

La motivación extrínseca como “cualquier situación en la que la razón para la actuación es alguna consecuencia separable de ella, ya sea dispensada por otros o auto administrada”. La

motivación extrínseca: Son actividades en las cuales los motivos que impulsan la acción son ajenos a la misma, es decir, están determinados por las contingencias externas. Se refiere a incentivos, negativos o positivos externos al propio sujeto y actividad. Se observa frecuentemente en la motivación en el trabajo, basada en conseguir determinados objetivos, porque cuando se logra satisfacer las expectativas en el trabajo entonces se consigue un premio como recompensa.

Generalmente, es el salario la principal motivación laboral que existe cuando hacemos algo a cambio de un bien material. Cuando el premio es extrínseco en lugar de intrínseco el rendimiento disminuye. En las últimas décadas, se está empezando a valorar otro tipo de incentivos tales como descansos, reconocimiento que busca alentar al trabajador con frases motivadoras y resaltando sus puntos fuertes, aunque sigue siendo el factor material el más relevante. (Deci, Kasser & Ryan, 2004)

Para que se genere motivación en los empleados es fundamental que los factores externos que los rodean actúen sobre sus pensamientos, sentimientos y acciones, para que los factores extrínsecos sean motivadores se debe generar un diferencial en la percepción de las personas, propone como ejemplo el salario que reciben que en si no es un factor motivador, pero cuando se produce un aumento se produce una diferencia que actúa sobre los sentimientos y pensamientos de los individuos que los motiva a obtener mejores resultados. (Manene, 2012).

Entre las principales teorías sobre la motivación se encuentran:

La Teoría de la Jerarquía de las Necesidades “las personas tienen un conjunto complejo de necesidades muy fuertes que se ordenan en forma de niveles jerárquicos y se dividen en cinco niveles”

a) Necesidades fisiológicas: Están representadas por el deseo de tener alimento, agua, aire y abrigo, estas necesidades se encuentran en el nivel más bajo de la pirámide, se

concentran en satisfacer primero este tipo de necesidades antes de dirigirse a las de niveles superiores, si los empleados están motivados por este tipo de necesidades, no se centraran en el trabajo que están realizando y aceptaran cualquier trabajo que satisfaga estas necesidades.

b) Necesidades de seguridad, se reflejan por el deseo de tener seguridad, estabilidad y ausencias de dolor, amenazas y enfermedad. Las personas que se motivan por este tipo de necesidad valoran sus empleos, por ello están concentrados en proteger a sus trabajadores contra los peligros de su entorno.

c) Necesidades de afiliación están conformados por el deseo de amistad, amor y sentimiento de pertenencia, cuando las necesidades de los anteriores niveles están satisfechas surge la necesidad de afiliación, si este tipo de necesidad es su principal fuente de motivación, las personas valoran su empleo porque es una oportunidad de establecer relaciones interpersonales, se preocupan por la aceptación de sus compañeros de trabajo.

d) Necesidades de estima, consiste en el deseo de tener sentimientos de realización, reconocimiento o respeto, los individuos que tienen necesidades de estima desean que los demás los acepten por lo que son y que los perciban como competentes y capaces, en este caso tratan de motivar a los empleados con recompensas públicas y reconocimientos de sus logros.

e) Necesidades de autorrealización, implican que las personas reconozcan el potencial que tienen y su capacidad para lograr todo lo que deseen ser, este tipo de personas buscan incrementar su capacidad de resolver problemas, para aprovechar al máximo sus habilidades se establece un diseño de puestos adecuado. (Maslow citado por Hellriegel & Slocum, 2009).



Figura 1

Teoría de Maslow

Fuente: Abraham H. Maslow (2005), El Management

La teoría de ERC, que es un replanteamiento de la teoría de Maslow, porque sostuvo que existen solo tres grupos de necesidades fundamentales que están representados por:

- Existencia, estas son similares a las necesidades fisiológicas y de seguridad están referidas al bienestar físico, a la preservación y la supervivencia.
- Relación que son similares a las necesidades sociales y de status, referida a la necesidad de interacción con otras personas.
- Crecimiento relacionado con las necesidades de autoestima y autorrealización, es el deseo de desarrollo personal. Otra de las principales diferencias no tiene una estructura rígida o jerárquica en base a su importancia, sino pueden darse simultáneamente. (Alderfer, 1969). Citado por, (Arbaiza, 2010).

Por otro lado, se encuentra la teoría de X y Y, donde los autores propusieron dos visiones diferentes de los seres humanos.

Teoría X: Está representada por la visión negativa de los empleados, porque considera que les disgusta su trabajo, por ello deben ser dirigidos hasta forzados a realizarlos.

Teoría Y: Es la visión positiva de los empleados, porque ellos llegan a considerar su trabajo como algo natural, como un descanso o juego, por ello buscan y aceptan sin problemas la responsabilidad.

El autor sostuvo que los supuestos de la teoría Y son más válidos que los de la X, por ello propuso la toma de decisiones participativa, trabajos responsables, buenas relaciones grupales para maximizar la motivación del empleado. (Douglas Mc Gregor citado por Robbins & Judge, 2009).

La teoría del factor dual. Esta referida a la motivación en el trabajo, que enfatiza en que el individuo se caracteriza por dos tipos de necesidades que afectan de diferentes maneras el comportamiento humano, su teoría derivó del análisis de incidentes críticos que derivaron de las entrevistas a personas de distintos países y empresas, porque busco determinar que factores provocaban satisfacción o insatisfacción laboral, los resultados demostraron que cuando las personas interrogadas se sentían bien en su trabajo y estaban satisfechos, tendían a atribuir esta situación a ellos mismos, mencionando características o factores intrínsecos como: los logros, el reconocimiento, el trabajo mismo, la responsabilidad, los ascensos, etc. En cambio, cuando se encontraban insatisfechos tendían a citar factores externos como las condiciones de trabajo, la política de la organización, las relaciones personales, etc. De este modo, se comprobó que los factores que motivan, no son los mismos que los que desmotivan.

Por consiguiente elaboro su teoría de los dos factores: (a) factores higiénicos o extrínsecos: Estuvieron relacionados a factores externos que rodean al individuo y a sus necesidades primarias que se encuentran fuera de su control y que están conformados por las instalaciones, ambiente, sueldo o beneficios, estilo de liderazgo, clima laboral, supervisión y oportunidades de crecimiento.

Su satisfacción elimina la insatisfacción, pero no garantiza una motivación que se traduzca en esfuerzo y energía hacia el logro de resultados. Pero si no se encuentran satisfechos provocan insatisfacción, (b) factores motivadores o intrínsecos: Hacen referencia al perfil del puesto y sus actividades, por consiguiente estos factores están bajo el control del individuo. Están conformados, por el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional y logros. El efecto que tienen los factores motivacionales sobre el comportamiento de los individuos es mucho más profundo y estable, por consiguiente aumentan la productividad a niveles de excelencia y si son óptimos provocan la satisfacción en los individuos.

El autor sostuvo que si quiere motivar a las personas en su trabajo, se debe hacer énfasis en los factores asociados con el trabajo o con los resultados que derivan de él, como las oportunidades de ascender, posibilidades de desarrollo personal, reconocimiento, responsabilidad y el logro.

La presencia o ausencia de estos factores, determina el hecho de que los individuos se sientan o no motivados, porque el autor sostuvo que la relación y actitud que tiene un individuo con su trabajo puede determinar su éxito o fracaso, la satisfacción que obtendrán en el cargo será en función a las actividades retadoras o estimulantes que se realicen, por otro lado la insatisfacción se conseguirá en función al ambiente, salario, supervisión y contexto que rodea el cargo. (Herzberg, 1959) citado por (Robbins & Judge, 2009).

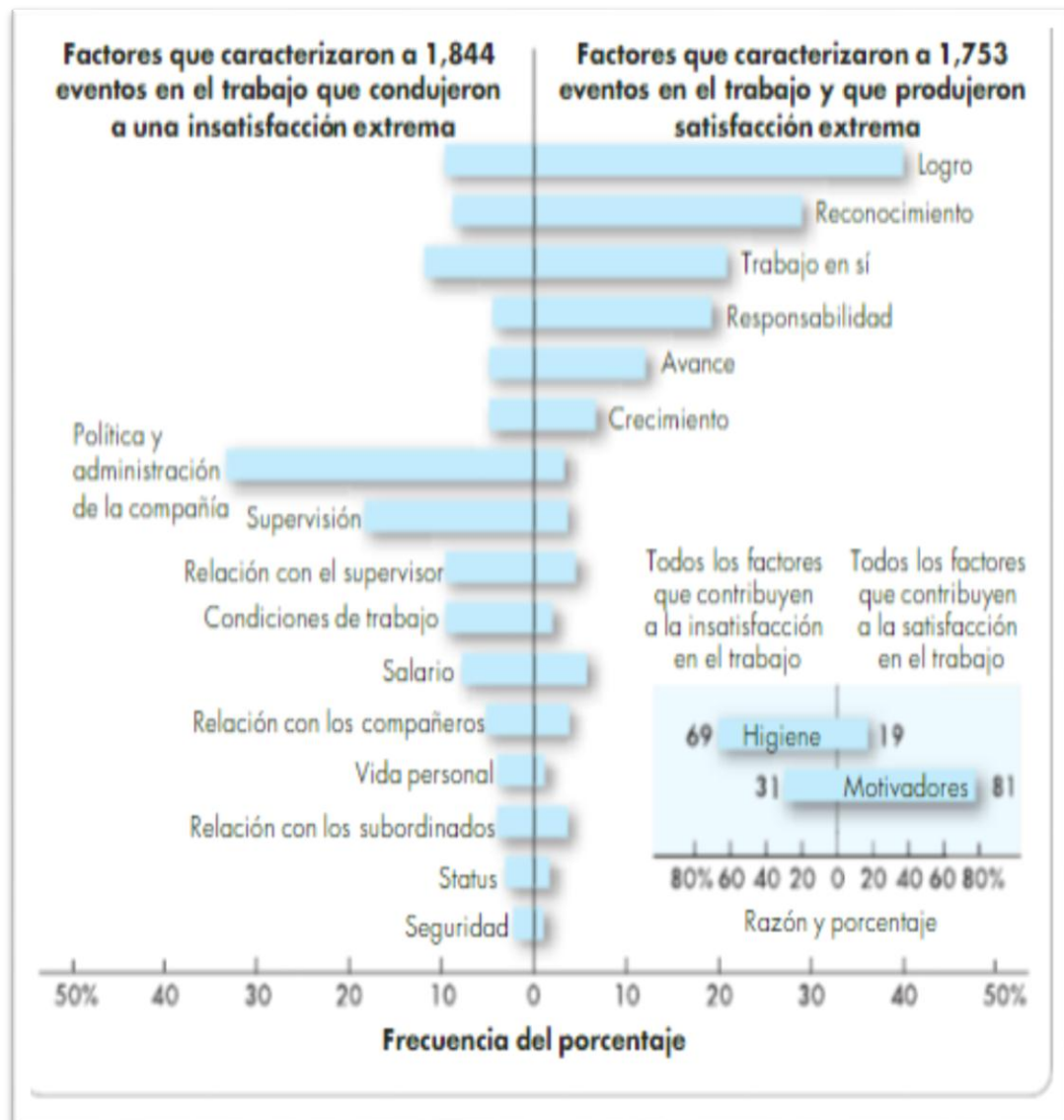


Figura 2

Comparación de factores satisfactorios e insatisfactorios

Fuente: Robbins & Judge (2009). Comportamiento Organizacional



Figura 3

Visiones contrastantes de la satisfacción e insatisfacción

Fuente: Robbins & Judge (2009). Comportamiento Organizacional.

“Los factores higiénicos coinciden con los niveles más bajos de la necesidad jerárquica de Maslow (filológicos, de seguridad y sociales). Los factores motivadores coinciden con los niveles más altos (consideración y autorrealización)”. (Leidecker & Hall, 1989).

También está presente la Teoría de McClelland. Este teorista se enfoca básicamente hacia tres tipos de motivación:

- a) Logro, es el impulso de sobresalir, de tener éxito. Impulsa a los individuos a imponerse a ellos mismos metas elevadas por alcanzar. Estas personas tienen una gran necesidad de desarrollar actividades, pero muy poca de afiliarse con otras personas. Las personas movidas tienen el deseo de la excelencia, apuestan por el trabajo bien realizado, aceptan responsabilidades y necesitan feedback constante sobre su actuación.
- b) Poder, que consiste en la necesidad de influir y controlar a otras personas y grupos, y obtener reconocimiento por parte de ellas. Las personas motivadas por este factor, les

gustan que se las considere importantes y desean adquirir progresivamente prestigio y status. Habitualmente luchan por que predominen sus ideas y suelen tener una mentalidad política.

c) Afiliación, que es el deseo de tener relaciones interpersonales amistosas, cercanas, de formar parte de un grupo, etc., les gusta ser populares, el contacto con los demás, no se sienten cómodos con el trabajo individual y le agrada trabajar en grupo y ayudar a otra gente. (McClelland, 1989) citado por (Hellriegel & Slocum, 2009).



Figura 4

Teoría de Mc Clelland

Fuente: McClelland (1989). Estudio de la motivación humana.

Así mismo se encuentra la teoría del establecimiento de metas de Locke, quien plantea que los individuos se sienten motivados cuando tienen metas claramente trazadas y define meta como “el resultado que una persona o equipo trata de lograr a

través de su comportamiento”, que debe hacer y cuanto esfuerzo debe invertir para lograrlo y a su vez indica que una meta posee las siguientes características: (a) especificidad, es decir que tan clara es la meta, (b) Dificultad de la meta, es el grado de competencia en la meta, (c) intensidad de la meta, proceso de fijar como alcanzar la meta, (d) compromiso con la meta, referido a la cantidad de esfuerzo para alcanzar la meta. (Locke, 1958) citado por (Arbaiza, 2010)

Mientras que en la Teoría de la Equidad de Stacy Adams, sostiene que los individuos comparan sus recompensas y el producto de su trabajo con los demás, evalúan si son justas, reaccionando con el fin de eliminar cualquier injusticia. Cuando existe un estado de inequidad que se considera injusto, se busca la equidad. Si estamos recibiendo lo mismo que los demás nos sentimos satisfechos y motivados para seguir adelante, de lo contrario nos desmotivamos, o en ocasiones aumentamos el esfuerzo para lograr lo mismo que los demás. (Adams citado por, Arbaiza, 2010).

Modelos de motivación

Por la competitividad actual de las organizaciones, los gerentes se están enfocando en el modelamiento de la conducta para mejorar la motivación de sus empleados. Existe un proceso para la modelación de la conducta que, consta de seis pasos a desarrollar:

- **Presentación cognitiva.** Es la presentación de las técnicas y los pasos requeridos, este proceso adopta la forma de un seminario y está diseñado con el fin de proporcionar la base conceptual necesaria para facilitar el cambio permanente de la conducta.
- **Modelamiento.** En grupos se pueden ver videos de como se trata eficientemente al empleado para mejorar su desempeño, el modelo muestra una forma específica de manejar la situación, con la finalidad que el modelo sea imitado.

- Ensayo de la conducta. Los aprendices realizan prácticas intensivas del comportamiento de los modelos, el ensayo de la conducta, les permite practicar un nuevo patrón de comportamiento en situaciones difíciles.
- Retroalimentación y refuerzo. Refuerzos que el empleado recibe de su jefe no se le exige que utilice la conducta aprendida es una opción en función a la situación, porque se debe elegir la mejor forma para, manejar con éxito la situación específica.
- Transferencia del entrenamiento al campo del trabajo
- Las técnicas interpersonales se determinarán de acuerdo a las necesidades de la empresa, después de una constante práctica, los empleados serán capaces de aplicar los principios aprendidos a situaciones nuevas, así se ayuda a transferir lo aprendido a sus trabajos.
- Refuerzo gerencial. Los jefes reciben instrucciones sobre las técnicas de refuerzo y son responsables de instruir, asesorar y reforzar a los empleados cuando utilizan las técnicas adquiridas (Rosenbaum, 2005).

Cada colaborador tiene diferentes tipos o dimensiones de necesidades que los motivan a satisfacerlas, si se logran cubrir esas necesidades, los individuos realizarán un compromiso con la organización, de acuerdo al tipo de necesidad que ha sido cubierta.

Estableció que estas necesidades son las siguientes:

a) Remuneración, como el empleado tiene necesidades económicas que cubrir desea tener una correcta remuneración económica acorde con su puesto de trabajo, a veces algunos empleados se quedan en este nivel porque su necesidad básica es cubrir su economía.

b) Crecimiento personal, para los empleados que valoran su crecimiento personal, será imprescindible, disponer de planes de carrera, nuevos retos y fundamentalmente posibilidades de crecimiento dentro de la empresa.

c) Vinculación con la compañía, para aquellos empleados que desean vincularse con la organización, necesitan compartir objetivos, misión y otros aspectos trascendentales, para ello se debe disponer de una buena comunicación de los objetivos, compartir la visión de empresa, se debe brindar empowerment para la toma de decisiones, si no se sienten que forman parte intentaran buscarlo en otra parte (Manene, 2012).

Desempeño

El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuos(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional.

El desempeño laboral y también nos dice que existen ciertos elementos que inciden en el desempeño laboral, que se relacionan y generan un bajo o alto desempeño laboral. Entre estos tenemos:

- Retribuciones monetarias y no monetarias,
- Satisfacción en relación con las tareas asignadas.
- Habilidades, aptitudes (competencias) para realizar las tareas asignadas.
- Capacitación y desarrollo constante de los empleados.
- Factores motivacionales y conductuales del individuo.
- Clima organizacional.
- Cultura organizacional.
- Expectativas del empleado (Palaci, 2005).

“La comunicación es uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles”(Robbins, 1999).

“El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados” (Chiavenato, 2006).

La evaluación del desempeño es como la calificación a un empleado comparando su actuación, presente o pasada, con las normas establecidas para su desempeño. Así pues, el proceso de evaluación implica: establecer las normas del trabajo, evaluar el desempeño real del empleado con relación a dichas normas y volver a presentar la información al empleado con el propósito de motivarle para que elimine las deficiencias de su desempeño (Dessler, 2001).

Según Davis y Newtrons conceptualizaron los siguientes elementos del desempeño laboral: Conocimientos, comunicación y trabajo en equipo.

Conocimientos Es una actividad que puede ser desarrollada por el hombre conscientemente desde que los principios de la humanidad y comenzó a crear cultura y con ello a modificar el medio que lo rodeaba para adecuarlo a sus necesidades de supervivencia y desarrollo. Por esta vía la especie humana fue generando una serie de explicaciones a las interrogantes que le planteaban el contacto directo o indirecto con las cosas, hechos o fenómenos que la naturaleza le presentaba, cuyas respuestas eran de vital importancia para la civilización.

El conocimiento es “la combinación de información, contexto y experiencia”. El conocimiento resumido, una vez validado y orientado hacia un objetivo genera inteligencia, la cual pretende ser una representación de la realidad.

El conocimiento es como: conjunto integrado por información, reglas, interpretaciones y conexiones puestas dentro de un contexto y de una experiencia, que ha sucedido dentro de una organización, bien de una forma general o personal.

Comunicación Es la relación comunitaria humana consiste en la emisión-recepción de mensajes entre interlocutores en estado de total reciprocidad, siendo por ello un factor esencial de convivencia y un elemento determinante de las formas que asume la sociabilidad del hombre.

La comunicación es “la más básica y vital necesidad de los seres humanos, constituye un vehículo universal de intercambio entre los habitantes del planeta, es motor y expresión de la actividad social, traduce el pensamiento en actos, de allí que tenga incidencia en lo individual y en lo colectivo”(Davis & Newtrons, 1999).

La comunicación se define como “la interrelación mediante palabras, letras, símbolos o mensajes, como medio para que los miembros de la organización compartan significados y tengan comprensión con los demás”. En términos generales, la comunicación es un medio de conexión o de unión que tenemos las personas para transmitir o intercambiar mensajes. Es decir, que cada vez que nos comunicamos con nuestros familiares, amigos, compañeros de trabajo, socios, clientes, entre otros, lo que hacemos es establecer una conexión con ellos con el fin de dar, recibir o intercambiar ideas, información o algún significado (Chiavenato, 2001).

Los equipos de trabajo operan mediante un proceso participativo de toma de decisiones, tareas compartidas y responsabilidad por el trabajo”. Lo planteado por el autor, permite inferir que dentro de la organización es una condición necesaria e importante la conformación de equipos de trabajo en el que el líder sea el agente de cambio, que impulse nuevos retos al personal, todo ello mediante dinámicas de

integración, considerando la opinión de todo el personal, con el objetivo de elevar el desempeño del profesional de los empleados (Chiavenato, 2006).

Trabajo en equipo se define como “dos o más personas que interactúan e influyen en otros para lograr un propósito común” (Stoner, 1996).

“Valores culturales” deseables que son la base de un desempeño de excelencia para cualquier trabajador:

a) Puntualidad, llegar temprano al lugar de trabajo es una acción de respeto a las personas con las cuales interactuamos y sólo el principio de un buen día laboral.

b) Enfoque hacia el Cliente, significa centrarse en la satisfacción del cliente interno y externo. Esforzarse en comprender el negocio del Cliente, anticiparse a sus necesidades y proporcionar soluciones adecuadas y convenientes para todos. Hace propios los problemas del cliente y los soluciona.

c) Conciencia de Costos, significa conocer los costos de hacer negocios dentro de su área. Ser tenaz en la búsqueda de maneras de reducir los costos sin perjudicar o sacrificar la calidad.

d) Enfoque Empresarial, significa actuar como dueño dentro del alcance de su rol y responsabilidades. Inicia acciones para lograr beneficios o ventajas, administrando de modo efectivo los riesgos asociados. Genera soluciones creativas e innovadoras para solucionar los problemas del trabajo y apoya constructivamente las ideas de los otros.

e) Orientación al Crecimiento, significa que buscaron constantemente expandir y diversificar sus conocimientos y capacidades para realizar un aporte para que la empresa fuera cada vez más eficaz y eficiente (Manane, 2012).

Efectos de la satisfacción en el trabajo sobre el desempeño del empleado:

a) Satisfacción y productividad: Una revisión muy cuidadosa acerca de esta relación demostró que es positiva, y las correlaciones son relativamente bajas. Con esto

se quiere decir que no más del 2% de una variación en la producción, puede ser atribuida a la satisfacción del empleado.

b) Satisfacción y Ausentismo: Se encuentran negativamente relacionados, pero dicha correlación es atenuada. Suena lógico que los empleados insatisfechos falten más al trabajo, pero no se puede olvidar que además existen otros factores que poseen un impacto en esta relación y que disminuyen la correlación que existe entre ambos.

c) Satisfacción y Rotación: Ambas se encuentran relacionadas de manera negativa, esta relación es más fuerte que la que se observa con el ausentismo (Manane, 2012).

Métodos de Evaluación del Desempeño: Diversos autores coinciden en cuanto a señalar los objetivos de cualquier programa de evaluación del desempeño. Entre estos, pueden mencionarse los siguientes:

- Adecuar el trabajador al cargo.
- Distribuir incentivos salariales.
- Permitir el mejoramiento de las relaciones empresa-empleado.
- Establecer controles sobre la conducta de las personas o provocar cambios en su conducta.
- Detectar necesidades de adiestramiento.
- Tomar decisiones de despido.
- Manejar la política de sueldos y salarios.

Sin embargo, las organizaciones tradicionalmente han utilizado estos procesos, casi exclusivamente, para tomar decisiones relativas a premios y sanciones para el recurso humano (Parra, 2000).

Existen diversas metodologías de evaluación, entre estas pueden mencionarse las siguientes: de escalas gráficas, de comparación, de comprobación, Hay de

evaluación del desempeño, el método ECBC, por incidentes críticos. No obstante, con frecuencia los resultados de la aplicación de este tipo de métodos no son los esperados, haciendo necesario la utilización de una metodología que se fundamente en los siguientes factores:

- a) Aceptación del trabajador por participar en la fijación de objetivos y programas de actividades.
- b) Generación de un adecuado grado de confianza entre el supervisor y el subordinado.
- c) Basado en datos e información suficiente, pertinente y objetiva.
- d) Que utilice metas cuantitativas.
- e) Que permita revisiones periódicas del desempeño para ajustes.
- f) Que permita acordar con el trabajador estrategias para superar sus deficiencias.
- g) Que se permita la participación en el desarrollo inicial, diseño de herramientas.
- h) Que permita a los trabajadores tener un conocimiento completo y actualizado sobre lo que piensa la empresa acerca de sus esfuerzos.
- i) Apoyado en procesos de Capacitación para todo el personal.
- j) Que el evaluador-supervisor conozca en detalle el puesto de trabajo (Parra, 2000).

El Método de Evaluación del Desempeño por Resultados. El método de evaluación por resultados se fundamenta en la fijación de metas como técnica unida a la evaluación del desempeño. Éste es un mecanismo para informar a los empleados sobre el progreso alcanzado frente a las metas fijadas; tal retroalimentación personal o impersonal, absoluta o comparativa puede incrementar la productividad. Revisar el desempeño es tan importante como fijar metas (Parra, 2000).

La fijación de metas es un proceso participativo que consta de dos pasos fundamentales: planificar el desempeño y determinar y comunicar a los empleados la forma en que están desempeñando su trabajo y cumpliendo con los objetivos. Comparar

resultados esperados con resultados efectivos para identificar puntos fuertes, débiles y medidas correctivas, contribuyendo con ello al logro de los objetivos empresariales.

Las actividades específicas del método son: (a) Establecer las metas de la organización, (b) Determinar la capacidad actual de la unidad y establecer metas para ésta, (c) Elaborar la descripción del puesto conjuntamente entre subordinado-evaluado y supervisor-evaluador. Llegar a acuerdos sobre el contenido e importancia de las principales funciones o tareas, y establecer criterios de desempeño para cada una de ellas, (d) Obtener el compromiso de los individuos con las metas de la unidad y precisarlo con su superior, (e) Fijar los objetivos individuales o de grupo para el siguiente período y ponerse de acuerdo en los métodos para lograrlos, (f) Definir puntos de comprobación para la evaluación del progreso, (g) Evaluar el desempeño real al final del período determinado (Parra, 2000).

Una buena forma de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores es motivándolos constantemente, y para ello podemos utilizar diferentes técnicas como pueden ser delegarles una mayor autoridad, darles mayores responsabilidades, recompensar los logros obtenidos, ofrecer un buen clima laboral. Factores que influyen o intervienen en este desempeño laboral:

a) La motivación: la motivación por parte de la empresa, por parte del trabajador y la económica. El dinero es un factor que motiva a los trabajadores, y hay que tenerlo muy en cuenta también si se trabaja por objetivos.

b) Adecuación o ambiente de trabajo: es muy 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.

c) Establecimiento de objetivos: el establecimiento de objetivos es una buena técnica para motivar a los empleados, ya que se establecen objetivos que se deben desarrollar en un período de tiempo, tras el cual el trabajador se sentirá satisfecho de haber cumplido estos objetivos y retos. Deben ser objetivos medibles, que ofrezcan un desafío al trabajador, pero también viables.

d) Reconocimiento del trabajo: el reconocimiento del trabajo efectuado es una de las técnicas más importantes. Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no lo reconoce. Esta situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores. Decir a un trabajador que está realizando bien su trabajo o mostrarle su satisfacción por ello no sólo no cuesta nada, sino que además lo motiva en su puesto ya que se siente útil y valorado.

e) La participación del empleado: si el empleado participa en el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también se encuentra que forma parte de la empresa. Además, quien mejor que el trabajador para planificarlo ya que es quien realiza el trabajo y por lo tanto quien puede proponer mejoras o modificaciones más eficaces.

f) La formación y desarrollo profesional: los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorecer la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial. Las ventajas son la autoestima, la satisfacción laboral, mejor desempeño del puesto, promoción (WorkMeter, 2012).

2.3. Glosario de términos

Análisis Documental: Es una técnica de representación del contenido de los documentos en un sistema documental realizado, principalmente, para que puedan ser recuperados cuando sean necesarios.

Calidad: Es el conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes (necesidades que no han sido atendidas por ninguna pero que son demandadas por el público) de los clientes.

Calidad de atención: Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por lo tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes.

Capacitación: Es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo a un programa permanente, aprobado y que pueda brindar.

Capacitación en el Puesto: Es la capacitación de una persona para que aprenda un trabajo mientras lo desempeña”. De este modo se contempla que una persona aprenda una responsabilidad mediante su desempeño real.

Comunicación: Es la transmisión de un mensaje de una persona a otra.

Comunicación Efectiva: Es todo aquello que nos permita comunicarnos instantáneamente con todas las personas de nuestro alrededor y de una manera efectiva. Se refieren a habilidades, técnicas para hacerlo mejor, saber interactuar de una manera eficiente y sobre todo, en tratar de crear una buena y excelente relación con las demás personas.

Coordinación: Es un complemento, incluso un contrapeso, para la división del trabajo y la especialización laboral. La especialización suele separar a las personas en las organizaciones, porque los trabajos son, por definición, un grupo de actividades particulares e identificables.

Desempeño: Es el conjunto de conductas laborales del trabajador en el cumplimiento de sus funciones; también se le conoce como rendimiento laboral o meritos laborales.

Desempeño laboral: Es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual.

Estándares: Implican una serie de medidas tendientes a determinar que se debe aprender y que se debe enseñar en las escuelas, cómo se deben evaluar los logros educativos, que acciones se deben desarrollar en función a los resultados de la evaluación y seguimiento de estos, y en que plazo se deben cumplir las metas señaladas.

Entidad del Estado: Es aquella que es propiedad del Estado, sea éste nacional, municipal o de cualquier otro estrato administrativo, ya sea de un modo total o parcial.

Evaluación: Se refiere a la acción y a la consecuencia de evaluar, un verbo cuya etimología se remonta al francés évaluer y que permite indicar, valorar, establecer, apreciar o calcular la importancia de una determinada cosa o asunto.

Logro: Es el alcance de una meta previamente propuesta por una persona o un grupo de personas.

Motivación: Es la acción y efecto de motivar. Es el motivo o la razón que provoca la realización o la omisión de una acción. Se trata de un componente psicológico que orienta, mantiene y determina la conducta de una persona.

Motivación intrínseca: Se refiere a la realización de acciones por la mera satisfacción de hacerlas sin necesidad de ningún incentivo externo. Un hobby es un ejemplo típico, así como la sensación de placer, el auto superación.

Motivación extrínseca: Son aquellas actividades en las cuales los motivos que impulsan la acción son ajenos a la misma, es decir, están determinados por las contingencias externas. Esto se refiere a incentivos o reforzadores negativos o positivos externos al propio sujeto y actividad.

Pensamiento sistemático: El pensamiento sistémico es la actitud del ser humano, que se basa en la percepción del mundo real en términos de totalidades para su análisis, comprensión y accionar, a diferencia del planteamiento del método científico, que sólo percibe partes de este y de manera inconexa.

Reconocimiento: Es la acción de distinguir a una cosa, una persona o una institución entre las demás como consecuencia de sus características y rasgos. También sirve para expresar la gratitud que se experimenta como consecuencia de algún favor o beneficio.

Responsabilidad: Es aquello que nos permite reflexionar, administrar, orientar, analizar y valorar las consecuencias de nuestros actos.

Salario: Es la suma de dinero que recibe de forma periódica un trabajador de su empleador por un tiempo de trabajo determinado o por la realización de una tarea específica o fabricación de un producto determinado. El pago puede ser mensual, semanal.

Servidor público: Es una persona que brinda un servicio de utilidad social. Esto quiere decir que aquello que realiza beneficia a otras personas y no genera ganancias privadas.

Supervisión: Es la observación regular y el registro de las actividades que se llevan a cabo en un proyecto o programa. Es un proceso de recogida rutinaria de información sobre todos los aspectos del proyecto.

Trabajadores operativos: Los empleados operativos son aquellos empleados que directamente producen bienes y servicios para una empresa y no supervisan el trabajo de otros.

Trabajo en equipo: Se refiere a la mutua colaboración de personas a fin de alcanzar la consecución de un resultado determinado.

Capítulo III

Hipótesis y variables

3.1 Hipótesis general

- Existe relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Oficina Registral de Santiago de Surco en el 2016.

3.2 Hipótesis específica

- La motivación intrínseca tiene una relación directa con el desempeño laboral de los empleados de la SUNARP – Oficina Registral de Santiago de Surco.
- La motivación extrínseca tiene una relación directa con el desempeño laboral de los empleados de la SUNARP – Oficina Registral de Santiago de Surco.

3.3 Identificación de variables

3.3.1 Clasificación de variables

V1= Motivación - Variable independiente “X”.

Indicadores: Avance laboral
 Reconocimiento
 Responsabilidad
 Logros
 Supervisión
 Salario o Beneficios
 Condiciones de trabajo

V2 = Desempeño Laboral – Variable dependiente “Y”.

Indicadores: Capacitaciones
 Evaluaciones
 Relaciones interpersonales
 Coordinación de los empleados
 Logros

Metas comunes

3.3.2 Definición conceptual de variables

Motivación

“Es el proceso de estimular a un individuo para que realice una acción que satisfaga alguna de sus necesidades y alcance alguna meta deseada para el motivador”(Sexton, 1977).

Desempeño

Es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual (Robbins & Coulter, 2010).

Tabla 1

3.4 Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Motivación	Motivación intrínseca Motivación extrínseca	Avance laboral Reconocimiento Responsabilidad Logros Supervisión Salario o beneficios Condiciones de trabajo
Desempeño laboral	Conocimientos de los empleados Comunicación laboral Trabajo en equipo	Capacitaciones Evaluaciones Relaciones interpersonales Coordinación de los empleados

		Logros Metas comunes
--	--	-------------------------

Tabla 2

Matriz de Operacionalización de la Variable Motivación. Sustentada con la Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg (1959)

DIMENSION	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICION LIKERT	NIVELES Y RANGOS	
Motivación Intrínseca	Avance Laboral	¿El puesto de trabajo que ocupa, cuenta con tareas y actividades desafiantes?	1) Totalmente en desacuerdo. 2) En desacuerdo 3) Neutro 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	a. Bueno = 41 – 55 b. Regular = 27 – 40 c. Mala = 11 - 26	
		¿El trabajo que realiza le permite adquirir nuevos conocimientos y progresar?			
		¿Ha recibido capacitaciones para la realización de sus funciones?			
		¿Las capacitaciones recibidas son idóneas para la realización de sus funciones?			
	Reconocimiento	¿Su jefe inmediato reconoce su labor realizada?			
		¿Considera usted que los reconocimientos se realizan de manera periódica para los trabajadores?			
	Responsabilidad	¿El trabajo que realiza tiene un alto nivel de responsabilidad?			
		¿Considera usted que le asignan responsabilidades extras al cargo que ocupa en la organización?			
		Logro			¿Considera usted que la labor que realiza le permite alcanzar sus metas como persona y profesional?
					¿Usted ha tenido la oportunidad de participar en proyectos institucionales que le permitan alcanzar éxitos profesionales?
	¿La institución le proporciona oportunidades de crecimiento profesional?				
Motivación Extrínseca	Supervisión	¿Qué tan satisfecho está usted del apoyo que recibe por parte de su jefe cuando se presentan problemas en el trabajo?	1) Totalmente en desacuerdo. 2) En desacuerdo 3) Neutro 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	a. Bueno = 34 – 45 b. Regular = 22 – 33 c. Malo = 9 - 21	
		¿Usted considera que su jefe tiene la formación técnica y/o profesional necesaria para realizar su trabajo?			
		¿Usted considera que el estilo de liderazgo adoptado por su jefe es el adecuado?			
	Salario o beneficios	¿Considera que la remuneración que recibe está de acuerdo al trabajo que realiza?			
		¿Usted recibe premios y/o incentivos por parte de la institución?			
		¿La institución le proporciona oportunidades de crecimiento económico?			
	Condiciones de trabajo	¿La institución cuenta con condiciones de seguridad para realizar su trabajo y evitar accidentes?			
		¿Considera que la institución le proporciona los recursos y materiales necesarios para la ejecución de su trabajo?			
		¿Tienen la libertad de opinar y mostrar su punto de vista sobre algún tema de la empresa frente a sus jefes y compañeros?			
				Total de Preguntas: Bueno = 74 – 100 Regular = 48 – 73 Mala = 20 - 47	

Tabla 3

Matriz de Operacionalización de la Variable Desempeño Laboral. Sustentada por Davis y Newtrons (1999).

DIMENSION	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICION LIKERT	NIVELES Y RANGOS
Conocimiento de los empleados	Capacitaciones	Si usted recibe cursos de capacitación. ¿Estos le permiten hacer mejor su trabajo?	1) Totalmente en desacuerdo.	a. Bueno = 16 – 20 b. Regular = 10 – 15 c. Malo = 4 - 9
		¿Los cursos de capacitación que recibe, están de acuerdo a sus intereses?	2) En desacuerdo	
	Evaluaciones	¿Las evaluaciones sobre su desempeño laboral se realizan de manera constante?	3) Neutro	
		¿Las evaluaciones recibidas son adecuadas para medir el grado de conocimiento de su trabajo?	4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	
Comunicación laboral	Relaciones interpersonales	¿Hay respeto entre la dirección y los trabajadores de la organización?	1) Totalmente en desacuerdo. 2) En desacuerdo 3) Neutro 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	a. Bueno = 23 – 20 b. Regular = 15 – 22 c. Malo = 6 - 14
		¿Considera buena la relación interpersonal entre usted y su jefe inmediato?		
		¿La Interacción con el personal de su área, es la adecuada?		
	Coordinación de los empleados	¿Recibe constante información sobre cambios o implementaciones que se dan en otras áreas?		
		¿Usted considera que es importante compartir información para optimizar su trabajo?		
		¿Existen reuniones o eventos frecuentes, en el que se asegure el intercambio de información entre los jefes y trabajadores?		
Trabajo en equipo	Logros	¿Su jefe comunica a todos en su área el éxito en el cumplimiento de los objetivos?	1) Totalmente en desacuerdo. 2) En desacuerdo 3) Neutro	a. Bueno = 19 – 25 b. Regular = 13 – 18 c. Malo = 5 - 12
		¿La institución les da oportunidades para crecer profesionalmente?		
		¿Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo?		
		¿Su jefe transmite bien los objetivos a los integrantes de su equipo?		

	Metas comunes	¿Motiva a su equipo para conseguir los objetivos?	4) De acuerdo	
			5) Totalmente de acuerdo	

Total de Preguntas:
Bueno = 56 - 75
Regular = 36 - 55
Mala = 15 - 35

3.5. Matriz de Consistencia

Definición del Problema	Objetivos	Formulación de Hipótesis	Clasificación de Variables	Metodología	Población Muestra y Muestreo	Instrumento
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos-Oficina Registral de Surco en el 2016?</p> <p>Problema específico</p> <p>¿Qué relación tiene la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los empleados de la SUNARP-Oficina Registral de Santiago de Surco?</p> <p>¿Qué relación tiene la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los empleados de la SUNARP -Oficina Registral de Santiago de Surco?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Establecer la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral de Santiago de Surco en el 2016.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación que existe entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los empleados de la SUNARP – Oficina Registral de Santiago de Surco.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los empleados de la SUNARP – Oficina Registral de Santiago de Surco.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Oficina Registral de Santiago de Surco en el 2016.</p> <p>Hipótesis específica</p> <p>La motivación intrínseca tiene una relación directa con el desempeño laboral de los empleados de la SUNARP – Oficina Registral de Santiago de Surco.</p> <p>La motivación extrínseca tiene una relación directa con el desempeño laboral de los empleados de la SUNARP – Oficina Registral de Santiago de Surco.</p>	<p>V1= Independiente “X” Motivación</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivación intrínseca ▪ Motivación extrínseca <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Avance laboral ▪ Reconocimiento ▪ Responsabilidad ▪ Logros ▪ Supervisión ▪ Salario o beneficios ▪ Condiciones de trabajo <p>V2= Dependiente “y” Desempeño Laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimiento de los empleados. ▪ Comunicación Laboral ▪ Trabajo en equipo <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitaciones ▪ Evaluaciones ▪ Coordinación de los empleados ▪ Relaciones interpersonales ▪ Logros ▪ Metas comunes 	<p>Método y Diseño</p> <p>Método:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Correlacional ▪ No experimental ▪ Transveral <p>Diseño</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Correlacional <p>Tipo y Nivel de Investigación</p> <p>Tipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tipo Cuantitativo ▪ Básica ▪ De campo 	<p>El tamaño de población de estudio</p> <p>Fue de 26 empleados, la cantidad tuvo como foco la Sede Lima Zona Registral N° IX – Oficina Registral de Surco, Lima.</p> <p>Muestra</p> <p>Fue la totalidad de la población, ya que son 26 trabajadores.</p>	<p>Técnica</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La encuesta <p>Sustentada por: La Teoría de los dos Factores de Frederick Herzberg – 1959 (motivación)</p> <p>Sustentada por Davis y Newtrons – 1999 (desempeño laboral)</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario de 35 ítems que buscan responder las variables en estudio</p>

Capítulo IV

Metodología

Lugar de estudio de la investigación

En el marco de su plan de descentralización, la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (Sunarp), inauguró el 25 de junio de 2008 la Oficina Zonal ubicada en el distrito de Santiago de Surco, con esta oficina se benefician a miles de vecinos del distrito ya que no tendrían la necesidad de trasladarse hasta la sede de la Zona Registral N^a IX, ubicada en Jesús María, para realizar sus trámites.

La oficina de Surco se ubica en la Av. Benavides 3750 - 3751. En la Oficina Zonal se recepciona las solicitudes de inscripción de títulos y las subsanaciones que se formulan a las observaciones. También se da el servicio de publicidad registral (copias simples, copias certificadas y búsquedas) y se entregarán constancias de inscripción, además de realizarse todo tipo de pagos por derechos registrales, incluyendo los de mayor derecho.

Los usuarios que acudan a la oficina también podrán solicitar la publicidad registral de cualquier lugar del país (búsquedas, copias simples de tomos, fichas y/o partidas electrónicas, y visualización de tomos, fichas y partidas electrónicas). Esto debido a la interconexión que hay entre las oficinas registrales a nivel nacional.

4.1 Tipo de investigación

El tipo de estudio utilizado en la investigación fue de tipo cuantitativo por la naturaleza de la información que se recogió para responder al problema y el nivel de medición utilizado.

“La Investigación Cuantitativa, se centra fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos educativos”(Álvarez, 1996).

La investigación Cuantitativa tiene una concepción lineal, es decir que haya claridad entre los elementos que conforman el problema, que tenga definición, limitarlos y saber con

exactitud donde se inicia el problema, también dicen que es importante saber qué tipo de incidencia existe entre sus elementos"(Hurtado &Toro, 2001).

Tomando en cuenta el propósito o finalidad que persiguió la investigación fue de tipo básica o pura, porque tuvo como principal finalidad obtener y recopilar información para ir construyendo una base de conocimientos que se agregaran a la existente, y que permitieron poder corroborar las hipótesis formuladas.

Según la clase de medios que se utilizó para obtener los datos que fueron analizados, se aplicó una investigación de campo, porque la información ha provenido de encuestas que se realizaron a los empleados que pertenecen a la oficina registral de Santiago de Surco, y que laboran en las diferentes areas correspondientes, para mayor accesibilidad de las respuestas, se elaboró un cuestionario en escala de Likert.

En la investigación se desarrollo un nivel de tipo correlacional, porque tuvo como finalidad medir el grado de relación existente entre las variables en estudio que fueron la motivación y el desempeño laboral, la investigación busco demostrar la dependencia probabilística entre eventos.

Un estudio correlacional, se refiere, “Al grado de relación (no causal) que existe entre dos o más variables”. Para realizar este tipo de estudio, primero se debe medir las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales acompañadas de la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación (Tamayo &Tamayo, 2001).

Para el autor un estudio correlacional, busca identificar el grado de relacion existente entre dos o más variables, que se obtiene a través de la medcion de variables y la comprobación de hipótesis.

4.2 Diseño de la investigación

El diseño constituye la estructura del trabajo, brinda la dirección y sistematiza la investigación, por consiguiente, la investigación utilizo un diseño no experimental de tipo

transversal y correlacional. Fue de tipo no experimental, porque la recolección de datos se llevó a cabo en un solo momento y los investigadores no tuvieron el poder para manipular las variables, solo observaron los hechos en su contexto natural.

Fue de tipo transversal por que la recolección de datos se realizó solo una vez durante una cantidad de tiempo limitada y fue de tipo correlacional, porque la investigación tuvo como objetivo medir el grado de relación que existió entre las dos variables, en un contexto en particular que en este caso fue, la institución de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de la oficina de Santiago de Surco. La investigación busco determinar si hay una correlación, el tipo de correlación y su grado o intensidad.

“La investigación correlacional busca determinar cómo se relacionan los diversos fenómenos de estudio entre sí”(Cazau, 2006).

Según el presente autor la investigación de tipo correlacional busca determinar la relación existente entre los fenomenos que se presentan en un determinado contexto.

El método de estudio que se utilizó en la investigación fue de tipo correlacional, porque tuvo como finalidad determinar la relación que existió entre ambas variables y en qué medida la variación de una de ellas puede afectar a la otra variable, gracias a la información que se recogió se pudo comprobar la relación directa existente entre ambas variables en estudio. Una de las principales ventajas del método correlacional, consiste en que es ideal para estudiar fenómenos conforme estos suceden sin alterar la realidad.

4.3 Unidad de análisis

La población a estudiar fue todo el personal de la Oficina Registral de Surco de la Entidad Pública Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – SUNARP N° IX – Sede Lima.

4.4 Población de estudio

Debido a que una de las Oficinas de la Sunarp que fue investigada es de tamaño mediana, la unidad de análisis y la población serán las mismas. Es por ello que el tamaño de la población de estudio fue de 26 empleados. Cabe señalar que esta cantidad tuvo como foco la Sede Lima Zona Registral N° IX – Oficina Registral de Surco con dirección: Av. Benavides N° 3750 - 3751, Santiago de Surco, Lima.

“La población es la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica en común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (Tamayo, 1997).

Para el autor la población es el total de individuos que poseen una característica en común que los relaciona y les permite ser sujetos de la investigación.

4.5 Tamaño y selección de muestra

Para la realización de la investigación se consideró a la totalidad de la población debido a que la oficina de la Sunarp de Surco, sólo cuenta con 26 empleados representados por 5 hombres y 21 mujeres que pertenecen a las distintas áreas: mesa de partes, orientación al usuario, caja, área registral, publicidad registral y digitación . Es por este motivo, que no se realizó muestreo, ya que la cantidad de trabajadores fue muy reducida y se busco obtener resultados confiables.

En cuanto a la muestra, se consideró a la totalidad de la población debido a que la entidad sólo cuenta con 26 empleados.

“La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características a los que llamamos población” (Hernandez y col, 1998).

Tabla 5

Descripción de la Población

Áreas Laborales	
Orientación	5
Caja	5
Mesa de Partes	3
Digitación	3
Publicidad Registral	5
Área Registral	5
Total	26

4.6 Técnicas de recolección de datos

Para la investigación se utilizaron como técnica de recolección de datos una encuesta que fue aplicada a todos los empleados de la SUNARP – Oficina Registral de Santiago de Surco. La encuesta se aplicó para medir las variables de motivación y desempeño laboral de los empleados mencionados, con el fin de conocer sus opiniones, en función a los indicadores y hechos específicos.

“La encuesta es un conjunto de técnicas destinadas a reunir de manera sistemática, datos sobre un relativo tema de la población, a través del contacto directo o indirecto con los individuos que integran la población estudiada” (Zapata, 2007).

Según el autor la encuesta es una técnica que permite reunir los datos relevantes que proporcionan los sujetos en estudiados.

El instrumento que se empleó en la investigación, fue un cuestionario en escala de Likert, que tuvo como alternativas de respuesta entre: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Neutro, De acuerdo y Totalmente de acuerdo, representado por 35 ítems y como

encabezado tuvo 5 preguntas generales que se solicitarón al encuestado responder, como indicar la edad, estado civil, condición de trabajo área en la que la laboraban y género.

“Un cuestionario es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información” (Hurtado, 2000).

Según el autor el cuestionario es un instrumento que contiene una cantidad de preguntas relacionadas a un tema en particular el cual va permitir obtener la información necesaria para la investigación.

El cuestionario abarcó un conjunto de preguntas relacionadas a cada una de las dos variables a medir, que en la investigación fueron la motivación (20 ítems) y el desempeño laboral (15 ítems). La variable independiente motivación se subdividió en dos dimensiones, la primera dimensión fue la motivación intrínseca, que tuvo cuatro indicadores representados por los ítems del 1 al 11, la segunda dimensión fue la motivación extrínseca, que tuvo tres indicadores representados por los ítems del 12 al 20.

Mientras que la variable dependiente desempeño laboral se subdividió en tres dimensiones, la primera dimensión fue el conocimiento de los empleados, que tuvo dos indicadores representados por los ítems del 21 al 24, la segunda dimensión fue la comunicación laboral, que tuvo dos indicadores representados por los ítems del 25 al 30 y la tercera dimensión fue el trabajo en equipo que tuvo también dos indicadores representados por los ítems del 31 al 35.

Para poder formular las preguntas fue necesario anticipar las posibles alternativas de respuestas, donde se solicitó al encuestado contestar con una de las cinco alternativas de respuestas, y se optó por este tipo de alternativas, porque a diferencia de las preguntas dicotómicas, la escala de Likert permitió medir las actitudes y conocer el grado de conformidad de los encuestados en determinadas situaciones.

La escala de Likert tiene asociado un parámetro cuantitativo para cada caso, tal como se muestra en el Tabla 6.

Tabla 6

<i>Escala de Likert Aplicada en la Encuesta</i>	
Descriptivo	Parámetro numérico
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Neutro	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Este instrumento fue aplicado a todos los empleados que laboran en la Sunarp - Ofina Registral de Sanatiago de Surco. Su aplicación permitió identificar cuales fueron los agentes motivacionales de los trabajadores; los cuales ayudaron a proponer nuevas formas de motivación o mejorar las detectadas. También, permitió tener información útil para conocer como se gestiona el desempeño de los empleados; y conocer la percepción que tienen los empleados sobre sus puestos de trabajo. Con respecto a su contenido, está compuesto por afirmaciones relacionadas a la motivación y desempeño laboral; en donde cada una de ellas está acompañada de cinco respuestas (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, neutro, de acuerdo y totalmente de acuerdo) que representan un valor determinado (del 1 al 5), según la escala de Likert.

Ítems de la encuesta con escala de Likert aplicada a los empleados:

Variable Motivación:

Dimensión Motivación Intrínseca

Indicador: Avance laboral

1. ¿El puesto de trabajo que ocupa, cuenta con tareas y actividades desafiantes?
2. ¿El trabajo que realiza le permite adquirir nuevos conocimientos y progresar?
3. ¿Ha recibido capacitaciones para la realización de sus funciones?

4. ¿Las capacitaciones recibidas son idóneas para la realización de sus funciones?

Indicador: Reconocimiento

5. ¿Su jefe inmediato reconoce su labor realizada?
6. ¿Considera usted que los reconocimientos se realizan de manera periódica para los trabajadores?

Indicador: Responsabilidad

7. ¿El trabajo que realiza tiene un alto nivel de responsabilidad?
8. ¿Considera usted que le asignan responsabilidades extras al cargo que ocupa en la organización?

Indicador: Logro

9. ¿Considera usted que la labor que realiza le permite alcanzar sus metas como persona y profesional?
10. ¿Usted ha tenido la oportunidad de participar en proyectos institucionales que le permitan alcanzar éxitos profesionales?
11. ¿La institución le proporciona oportunidades de crecimiento profesional?

Dimensión motivación extrínseca

Indicador: Supervisión

12. ¿Qué tan satisfecho está usted del apoyo que recibe por parte de su jefe cuando se presentan problemas en el trabajo?
13. ¿Usted considera que su jefe tiene la formación técnica y/o profesional necesaria para realizar su trabajo?
14. ¿Usted considera que el estilo de liderazgo adoptado por su jefe es el adecuado?

Indicador: Salario o beneficios

15. ¿Considera que la remuneración que recibe está de acuerdo al trabajo que realiza?
16. ¿Usted recibe premios y/o incentivos por parte de la institución?
17. ¿La institución le proporciona oportunidades de crecimiento económico?

Indicador: Condiciones de trabajo

18. ¿La institución cuenta con condiciones de seguridad para realizar su trabajo y evitar accidentes?
19. ¿Considera que la institución le proporciona los recursos y materiales necesarios para la ejecución de su trabajo?
20. ¿Tienen la libertad de opinar y mostrar su punto de vista sobre algún tema de la empresa frente a sus jefes y compañeros?

Variable Desempeño Laboral

Dimensión Conocimientos de los empleados

Indicador: Capacitación

21. Si usted recibe cursos de capacitación. ¿Estos le permiten hacer mejor su trabajo?
22. ¿Los cursos de capacitación que recibe, están de acuerdo a sus intereses?

Indicador: Evaluaciones

23. ¿Las evaluaciones sobre su desempeño laboral se realizan de manera constante?
24. ¿Las evaluaciones recibidas son adecuadas para medir el grado de conocimiento de su trabajo?

Dimensión comunicación laboral

Indicador: Relaciones interpersonales

25. ¿Hay respeto entre la dirección y los trabajadores de la organización?
26. ¿Considera buena la relación interpersonal entre usted y su jefe inmediato?

27. ¿Recibe constante información sobre cambios o implementaciones que se dan en otras áreas?

Indicador: Coordinación de los empleados

28. ¿Usted considera que es importante compartir información para optimizar su trabajo?
29. ¿Existen reuniones o eventos frecuentes, en el que se asegure el intercambio de información entre los jefes y trabajadores?
30. ¿La Interacción con el personal de su área, es la adecuada?

Dimensión trabajo en equipo

Indicador: Logros

31. ¿Su jefe comunica a todos en su área el éxito en el cumplimiento de los objetivos?
32. ¿La institución les da oportunidades para crecer profesionalmente?

Indicador: metas comunes

33. ¿Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo?
34. ¿Su jefe transmite bien los objetivos a los integrantes de su equipo?
35. ¿Motiva a su equipo para conseguir los objetivos?

4.7 Técnica de procesamiento, análisis e interpretación de la información

Por la naturaleza de la información cuantitativa, los investigadores utilizaron para el procesamiento, análisis y tabulación de datos el sistema estadístico SPSS, porque les permitió elaborar una base de datos con la información que se obtuvo y a cada alternativa se le asignó un código para sintetizar las respuestas y facilitar su análisis estadístico.

La interpretación de los datos de cada una de la respuesta fueron representados mediante gráficos de barras con sus respectivos porcentajes e interpretaciones porque les permitió a los investigadores elaborar su análisis pertinente de los resultados totales de cada

una de las preguntas formuladas , que fue de vital importancia para la elaboración de las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo V

Presentación de resultados

5.1. Análisis e interpretación de Resultados

5.1.1. Estadísticos empleados

Para los instrumentos de recolección de datos:

- a. **Medición de la validez:** Mediante la correlación Item y a través de la extracción de los factores principales de las directrices de Puntajes Sujeto-Item.
- b. **Medición de la confiabilidad:** Prueba de Normalidad de Shapiro-Wilk, Coeficiente de Confiabilidad de las mitades de Spearman-Brown y el Coeficiente de Confiabilidad Alfa de Crombach.
- c. **Para el análisis de los resultados:** Diferencia de proporciones prueba Z con un nivel de confianza del 99% y un margen de error del 1%.

Significación de la media aritmética.

- Nivel de confianza $NC = 99\%$ entonces $Z = 2.58$
- Error típico de la media aritmética
- Hallar la razón crítica
- Comparación de la razón crítica con el nivel de confianza

Si $RC > Z$ entonces es significativa

Si $RC < Z$ entonces no es significativa

- d. **Softwares estadísticos utilizados:** Para la tabulación de datos, se contó con el programa estadístico SPSS y el programa de Excel. La base de datos fue creada en SPSS, con este software se desarrollaron los procedimientos de análisis requeridos, para luego ser exportados a Excel a fin de completar la diagramación.

La técnica se utilizó para la obtención de la información fue mediante una encuesta, apoyada mediante el instrumento de un cuestionario conformado por treinta (35) ítems de tipo abanico que abarcaron alternativas desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo, es decir las respuestas consistieron en una serie de alternativas, entre las cuales el encuestado escogió la que creyó conveniente.

Con la aplicación del cuestionario se obtuvieron las respuestas sobre las opiniones de la población investigada, las cuales permitieron crear una base de datos en el programa estadístico Spss, ideal para elaborar tablas y gráficos representativos de la información obtenida, lo cual permitió que procedieran a la interpretación y análisis de cada uno de los ítems, para dar cumplimiento al desarrollo de los objetivos de la investigación.

5.1.2 Validación del cuestionario

Para establecer la validez del instrumento se realizó la entrega de un ejemplar del instrumento (validación del instrumento, matriz de consistencia y la encuesta) a tres (3) expertos, el Mg. Víctor Atocsa Apcho, Dra. Yoko Otsuka Chong y el Mg. Luis De La Torre Collao quienes validaron el contenido de dichos instrumentos.

Seguidamente, se determinó la eficacia, eficiencia, factibilidad, honestidad, operatividad, claridad de términos, precisión, sinceridad, concreción y de cada uno de los ítems con respecto a las variables de estudio planteadas. Para la presente investigación se asumió una validez de contenido ya que los expertos revisaron, evaluaron, analizaron y aprobaron la aplicación del instrumento luego de los ajustes inherentes al proceso de validación sugerida. De acuerdo con estas opiniones se aplicó la Validación del Instrumento.

Confiabilidad del instrumento.

Para concluirla, se aplicó el método conocido como Coeficiente Alpha de Cronbach, el cual nos permite diagnosticar el grado en que puedan estar correlacionados entre sí los ítems

de un instrumento, además se consideró una confiabilidad de consistencia interna alta, cuando se obtiene un coeficiente que oscila entre 0.81 y 1.0 (Ruiz 2002).

Rangos	Coefficiente Alfa Cronbach
Muy alta	0.81 a 1.00
Alta	0.61 a 0.80
Moderada	0.41 a 0.60
Baja	0.21 a 0.40
Muy baja	0.01 a 0.20

En la investigación para determinar la confiabilidad del instrumento de recolección de datos (cuestionario), se utilizó el Alfa de Cronbach que evaluó las preguntas que corresponden a cada variable, que estuvo representado por 20 preguntas para la variable independiente y 15 preguntas para la variable dependiente, los resultados del alfa de cronbach por variable se presentarán en las tablas a continuación.

Tabla 7

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,873	20

Cuando se analizaron las preguntas de la variable motivación laboral con el coeficiente de confiabilidad alfa de cronbach se obtuvo un índice de 0.87, lo que indicó que tuvo una confiabilidad bastante alta respecto a la media, debido a que el valor es mayor a 0.70

que debe ser necesario para aceptar su confiabilidad, por lo tanto se determinó que el instrumento fue confiable con respecto a las preguntas que responden a motivación y permitió que se aplique a la población en su totalidad .

Tabla 8

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	15

Así mismo cuando se analizó, las preguntas de la variable desempeño laboral con respecto a su coeficiente de confiabilidad alfa de cronbach, se obtuvo un índice de 0.92, lo cual indicó que tuvo una confiabilidad bastante alta, con respecto a la media debido a que el valor es mayor a 0.70 para las preguntas que responden a desempeño laboral ,así se determinó que el instrumento fue confiable y puedo ser aplicado a la población en su totalidad .

5.1.3. Datos generales de la encuesta:

Tabla 9

Estadístico moda para las preguntas generales

	Edad	Estado civil	Condición de trabajo	Área en que labora	Género
N Válido	26	26	26	26	26
Perdidos	0	0	0	0	0
Moda	1	1	2	1 ^a	2

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

La tabla representó el estadístico moda de cada una de las preguntas generales, la edad que represento la mayor parte de la población estuvieron entre los rangos de 21 a 30 años (valor 1), el estado civil de la mayoría de los sujetos investigados fue soltero (valor 1), la condición de trabajo a la que pertenecían la mayoría fue CAS (valor 2), mientras que el área en la que laboraban tuvo varias modas porque cuatro de las áreas tuvieron la misma cantidad de individuos, por ello no existió una moda absoluta y lo que respecta al género de los individuos investigados la mayoría fueron de género femenino (valor 2).

Tabla 10

Rango de edades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Entre 21 a 30	20	76,9	76,9	76,9
	Entre 31 a 40	2	7,7	7,7	84,6
	Entre 41 a 50	3	11,5	11,5	96,2
	Entre 51 a 60	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

La tabla 10 mostró los resultados de la población total de encuestados, donde se apreció los rangos de edades de los sujetos investigados y concluyeron que la mayoría de ellos se encontró entre los 21 a 30 y 25 años, con un 77%, los rangos entre 31 a 30 años representados por un 8%, los de 41 a 50 años por un 12% y los de 51 a 60 años por un 4%, por ello concluyeron

que la mayoría de sujetos investigados se encuentran entre 21 y 30 años, tomaron en cuenta el 99% de nivel de confianza y el 1% de margen de error.

Tabla 11

Estado civil

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Soltero	21	80,8	80,8	80,8
Casado	4	15,4	15,4	96,2
Divorciado	1	3,8	3,8	100,0
Total	26	100,0	100,0	

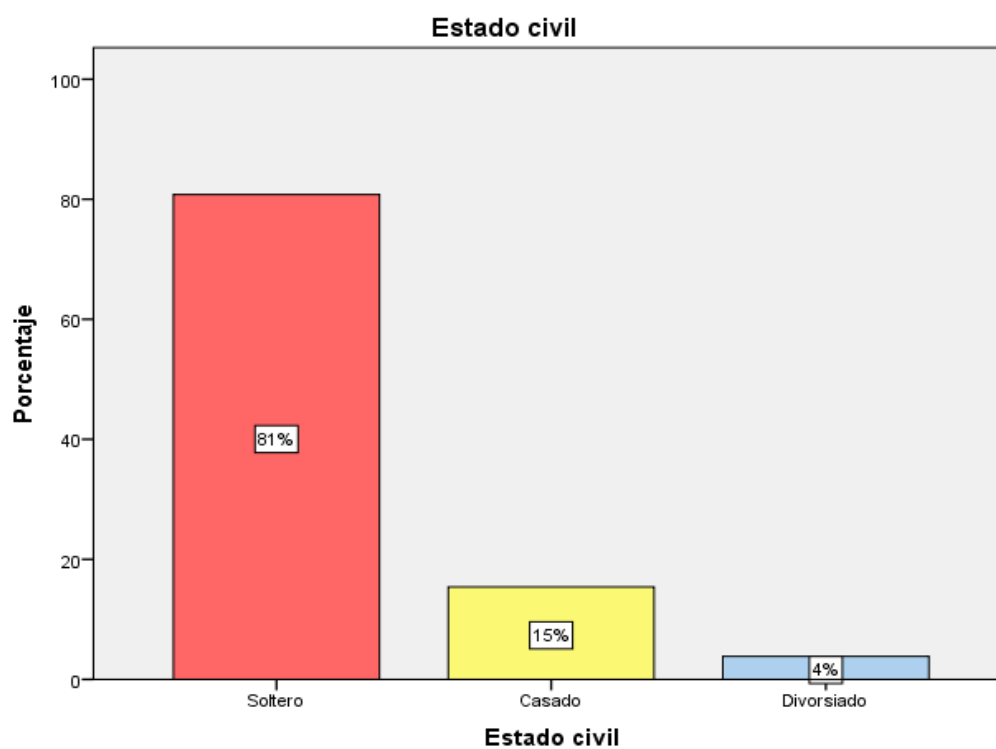


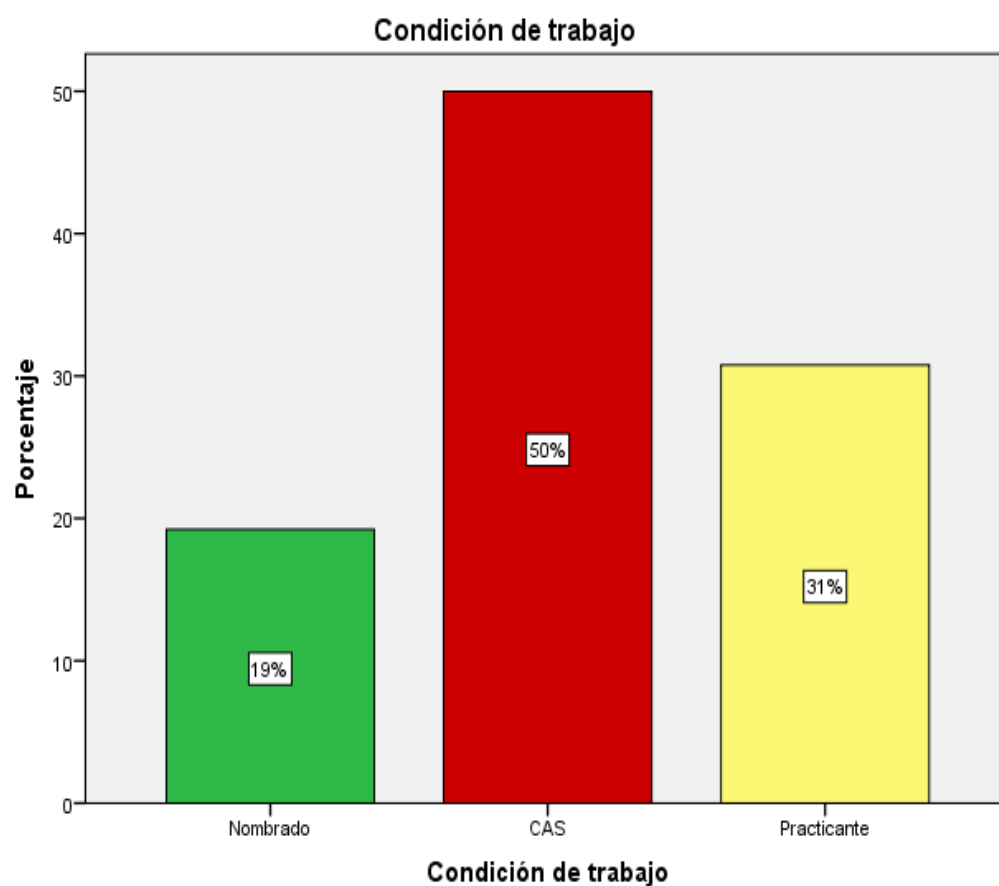
Figura 5

En la tabla 11 y figura 5 se mostró el estado civil al que perteneció cada uno de los individuos de la población investigada, el 81% de individuos eran solteros, el 15% casados y el 4% solamente divorciados, por lo tanto concluyeron que la mayoría de individuos investigados eran solteros, tomaron en cuenta el 99% de nivel de confianza y el 1% de margen de error.

Tabla 12

Condición de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nombrado	5	19,2	19,2	19,2
CAS	13	50,0	50,0	69,2
Practicante	8	30,8	30,8	100,0



Total	26	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

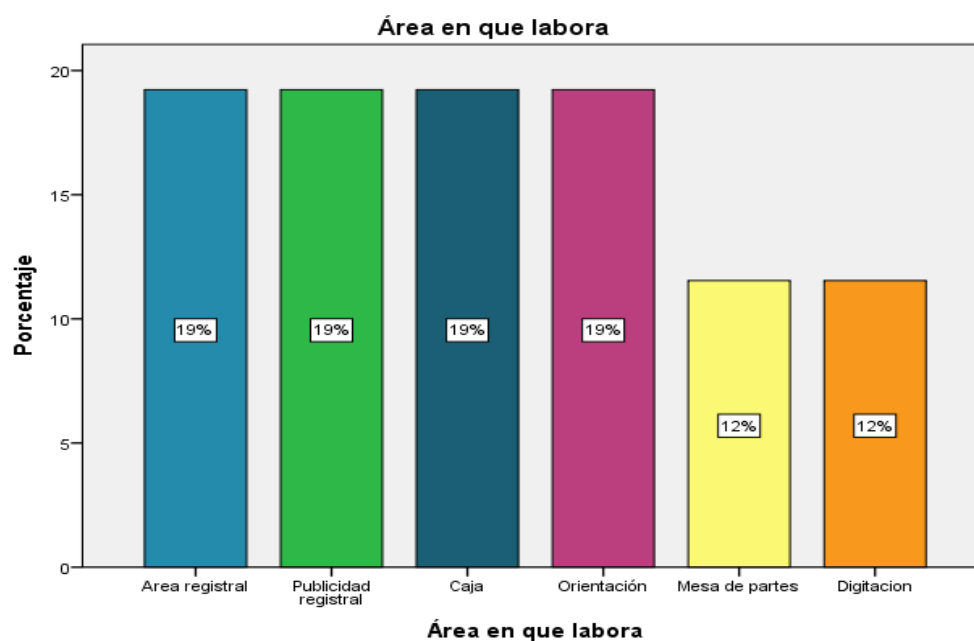
Figura 6

La tabla 12 y figura 6, demostró que el total de la población investigada estuvo dividida en tres categorías de condición de trabajo a la que pertenecían, el 19% fueron individuos nombrados, el 50% fueron CAS y el 31% practicantes, con lo cual demostraron que el mayor porcentaje de sujetos investigados fueron CAS (contrato administrativo de servicios), tomaron en cuenta el 99% de nivel de confianza y el 1% de margen de error.

Tabla 13

Área en que labora

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Área registral	5	19,2	19,2	19,2
Publicidad registral	5	19,2	19,2	38,5
Caja	5	19,2	19,2	57,7



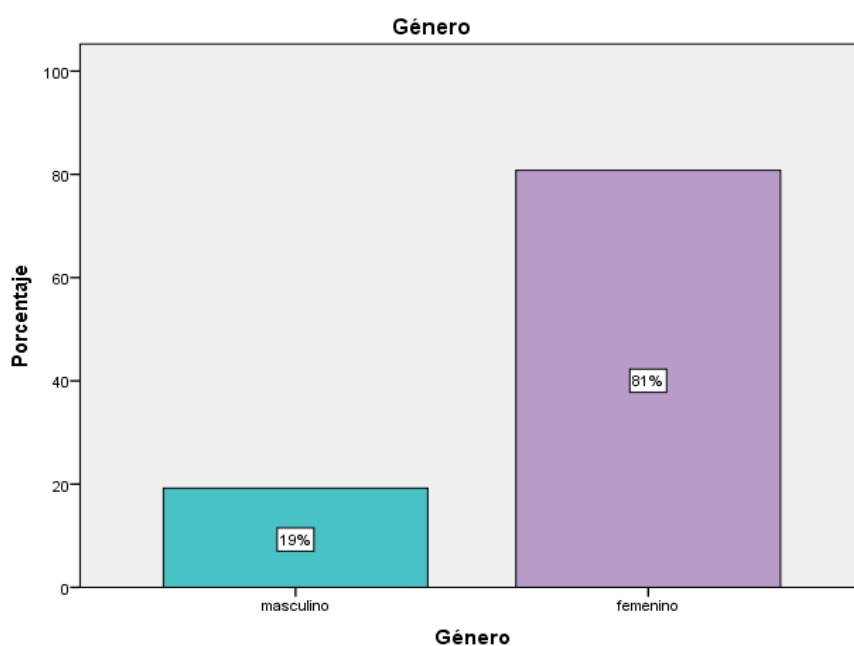
Orientación	5	19,2	19,2	76,9
Mesa de partes	3	11,5	11,5	88,5
Digitación	3	11,5	11,5	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Figura 7

La tabla 13 y figura 7, mostró que la población investigada estuvo conformada por seis áreas laborales, donde el 19% de individuos perteneció al área registral, 19% a publicidad registral, 19% a caja, 19% orientación, 12% a mesa de partes, y el otro 12% a digitación, por consiguiente concluyeron que el área registral, publicidad registral, caja y orientación estuvo conformada por la misma cantidad de individuos y representaron el mayor porcentaje de individuos investigados, tomaron en cuenta el 99% de nivel de confianza y el 1% de margen de error.

Tabla 14

Género



	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido masculino	5	19,2	19,2	19,2
femenino	21	80,8	80,8	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Figura 8

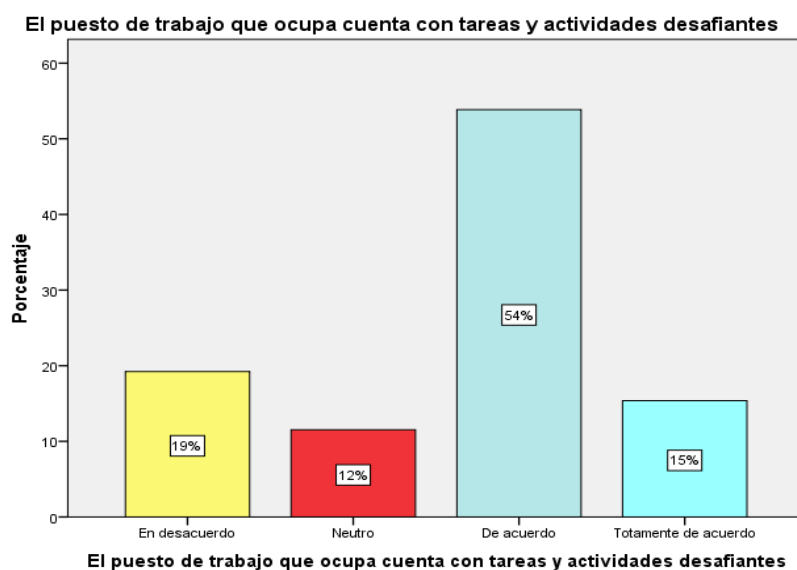
En la tabla 14 y figura 8, se demostró que del total de población investigada el 19% de individuos pertenecieron al género masculino, mientras que el 81% estuvo conformado por el género femenino, por lo que concluyeron que la mayor parte de sujetos investigados fueron mujeres, tomaron en cuenta el 99% de nivel de confianza y el 1% de margen de error.

5.1.4. Variable independiente: Motivación

Dimensión 1: Motivación intrínseca

Tabla 15

Pregunta.N°1: *¿El puesto de trabajo que ocupa cuenta con tareas y actividades desafiantes?*



	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	5	19,2	19,2	19,2
Neutro	3	11,5	11,5	30,8
De acuerdo	14	53,8	53,8	84,6
Totalmente de acuerdo	4	15,4	15,4	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Figura 9

La tabla 15 y figura 9, mostró las respuestas de los sujetos investigados para la pregunta, si consideraban que su puesto de trabajo contaba con tareas y actividades desafiantes, el 19% de ellos indicó que estaban en desacuerdo, el 12% indicaron neutro porque no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 54% indicaron que estaban de acuerdo, y el 15% que estaban totalmente de acuerdo, con ello concluyeron que más de la mitad de la población estudiada sí estuvo de acuerdo con que su trabajo tenía tareas y actividades desafiantes, a su vez indicaron que ninguno de los sujetos investigados respondieron que estuvieran totalmente en desacuerdo, tomaron en cuenta el 99% de nivel de confianza y el 1% de margen de error.

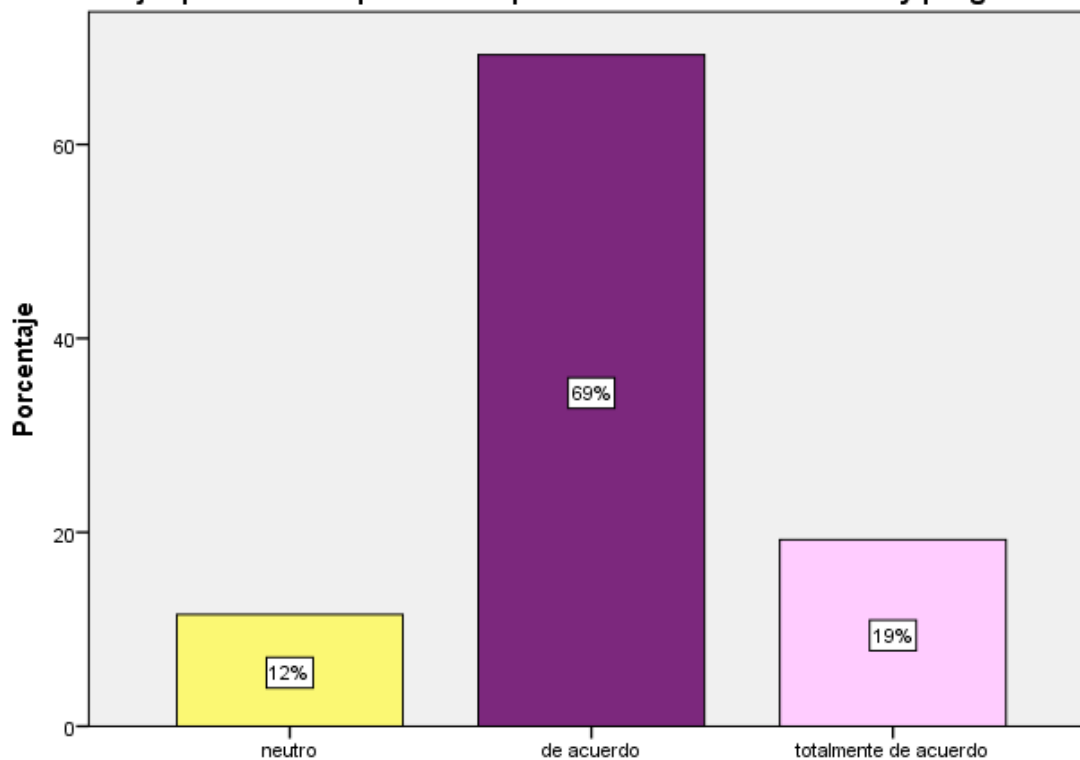
Tabla 16

Pregunta.N°2: *¿El trabajo que realiza le permite adquirir nuevos conocimientos y progresar?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido neutro	3	11,5	11,5	11,5
de acuerdo	18	69,2	69,2	80,8

totalmente de acuerdo	5	19,2	19,2	100,0
Total	26	100,0	100,0	

El trabajo que realiza le permite adquirir nuevos conocimientos y progresar



El trabajo que realiza le permite adquirir nuevos conocimientos y progresar

Figura 10

La tabla 16 y figura 10, mostró las respuestas de los sujetos investigados para la pregunta, si consideraban que el trabajo que realizan les permitió adquirir nuevos conocimientos y progresar, el 12% de ellos indicaron neutro porque no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 69% indicaron que estaban de acuerdo, y el 19% que estaban totalmente de acuerdo, con ello concluyeron que el 69% ,más de la mitad de la población estudiada si estuvo de acuerdo con que su trabajo les permitió adquirir nuevos conocimientos y progresar, seguido por un 19% que estaban totalmente de acuerdo, por ello obtuvieron un total de 88% que estuvieron de acuerdo

con esta afirmación, a su vez indicaron que ninguno de los sujetos investigados respondieron que estuvieran en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, tomaron en cuenta el 99% de nivel de confianza y el 1% de margen de error.

Tabla 17

Pregunta.Nº3: *¿Ha recibido capacitaciones para la realización de sus funciones?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	1	3,8	3,8	3,8
en desacuerdo	2	7,7	7,7	11,5
neutro	8	30,8	30,8	42,3
de acuerdo	13	50,0	50,0	92,3
totalmente de acuerdo	2	7,7	7,7	100,0
Total	26	100,0	100,0	

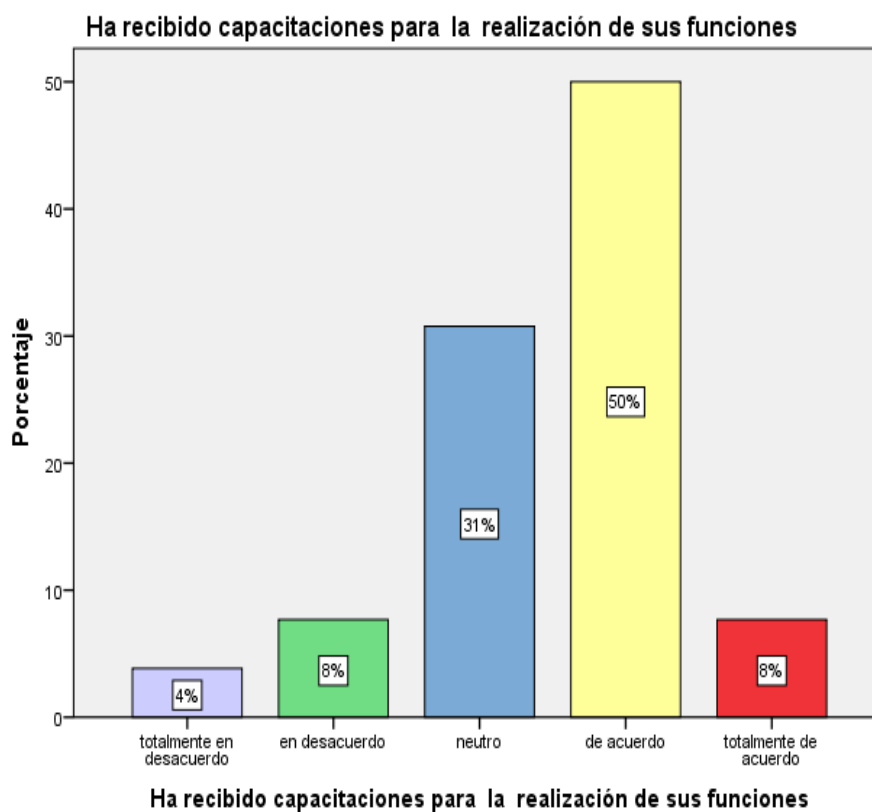


Figura 11

La tabla 17 y figura 11, mostró las respuestas de los sujetos investigados para la pregunta, si han recibido capacitaciones para la realización de sus funciones, el 4% de ellos indicaron que están totalmente en desacuerdo, el 8% indicaron que estaban en desacuerdo, el 31% indicaron neutro porque no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 50% estaban de acuerdo y el 8% que estaban totalmente de acuerdo, con ello concluyeron que solo el 50% de la población estudiada estuvo de acuerdo con que recibieran capacitaciones para realizar sus funciones, seguido por un 31% que indicaron neutro porque no estuvieron ni en desacuerdo ni de acuerdo y el resto de respuestas estuvieron representadas por porcentajes inferiores, tomaron en cuenta el 99% de nivel de confianza y el 1% de margen de error.

Tabla 18

Pregunta.Nº4: *¿Las capacitaciones recibidas son idóneas para la realización de sus funciones?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	1	3,8	3,8	3,8
en desacuerdo	1	3,8	3,8	7,7
neutro	11	42,3	42,3	50,0
de acuerdo	12	46,2	46,2	96,2
totalmente de acuerdo	1	3,8	3,8	100,0
Total	26	100,0	100,0	

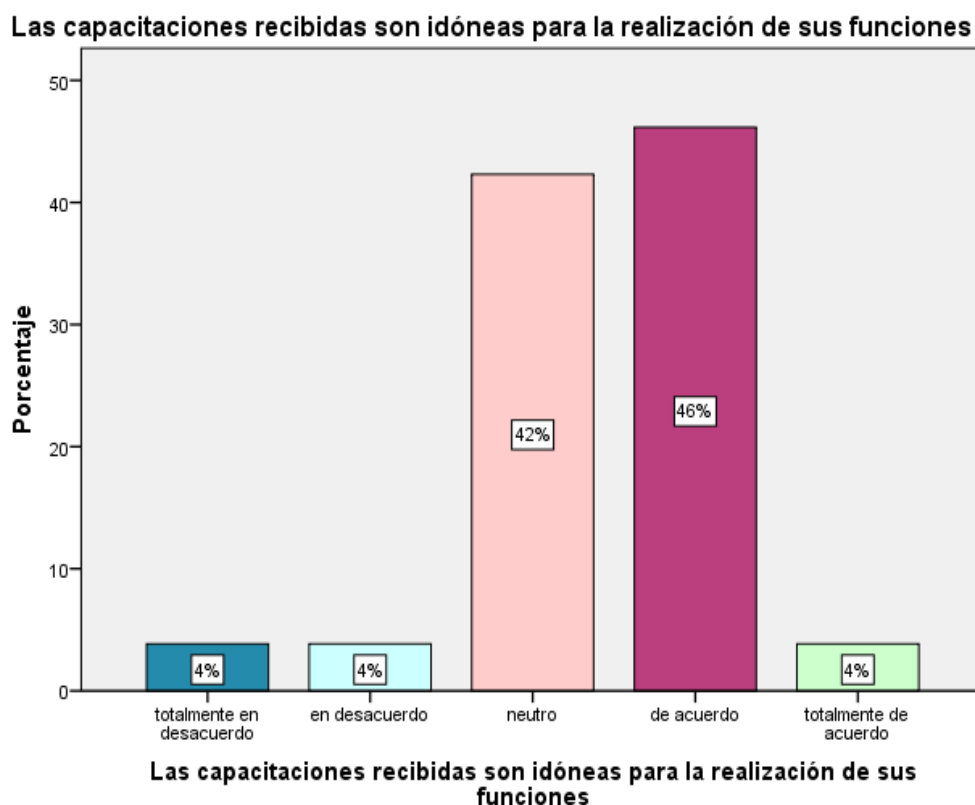


Figura 12

La tabla 18 y figura 12, mostró las respuestas de los sujetos investigados para la pregunta, si las capacitaciones recibidas son idóneas para la realización de sus funciones, el 4% de ellos indicaron que están totalmente en desacuerdo, el 4% indicaron que estaban en desacuerdo, el 42% indicaron neutro porque no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 46% estaban de acuerdo y el 4% que estaban totalmente de acuerdo, con ello concluyeron que solo el 46% de la población estudiada estuvo de acuerdo con que las capacitaciones recibidas eran idóneas para la realización de sus funciones y un gran porcentaje de ellos con 42% indicaron neutro porque no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, tomaron en cuenta el 99% de nivel de confianza y el 1% de margen de error.

Tabla 19

Pregunta.N°5: ¿Su jefe inmediato reconoce su labor realizada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	1	3,8	3,8	3,8
en desacuerdo	1	3,8	3,8	7,7
neutro	7	26,9	26,9	34,6
de acuerdo	10	38,5	38,5	73,1
totalmente de acuerdo	7	26,9	26,9	100,0
Total	26	100,0	100,0	

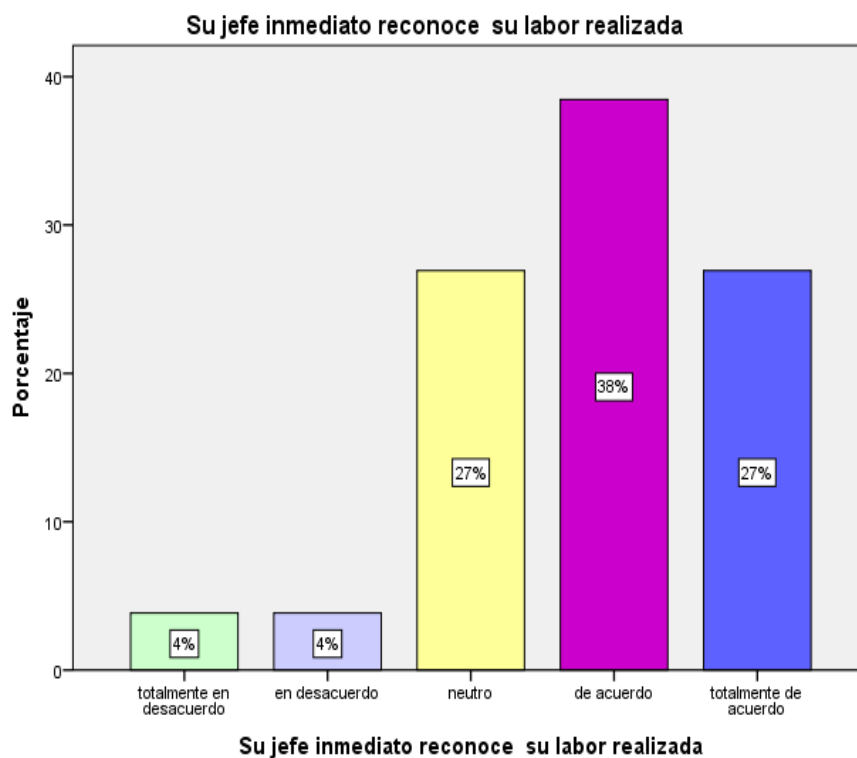


Figura 13

La tabla 19 y figura 13, mostró las respuestas de los sujetos investigados para la pregunta, si su jefe inmediato reconoce su labor realizada, el 4% de ellos indicaron que estaban totalmente en desacuerdo, el 4% estaban en desacuerdo, el 27% indicaron neutro porque no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 38% estaban de acuerdo y el 27% que estaban totalmente de acuerdo, con ello concluyeron que el mayor porcentaje estuvo representado por el 38% de la población que sí estuvo de acuerdo con que su jefe inmediato si reconoce su labor realizada, seguido por un 27% que sí estuvieron totalmente de acuerdo con dicha afirmación, el resto estuvieron en desacuerdo u optaron por neutro , tomaron en cuenta el 99% de nivel de confianza y el 1% de margen de error.

Tabla 20

Pregunta.N°6: *¿Considera usted que los reconocimientos se realizan de manera periódica para los trabajadores?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido en desacuerdo	7	26,9	26,9	26,9
neutro	10	38,5	38,5	65,4
de acuerdo	9	34,6	34,6	100,0
Total	26	100,0	100,0	

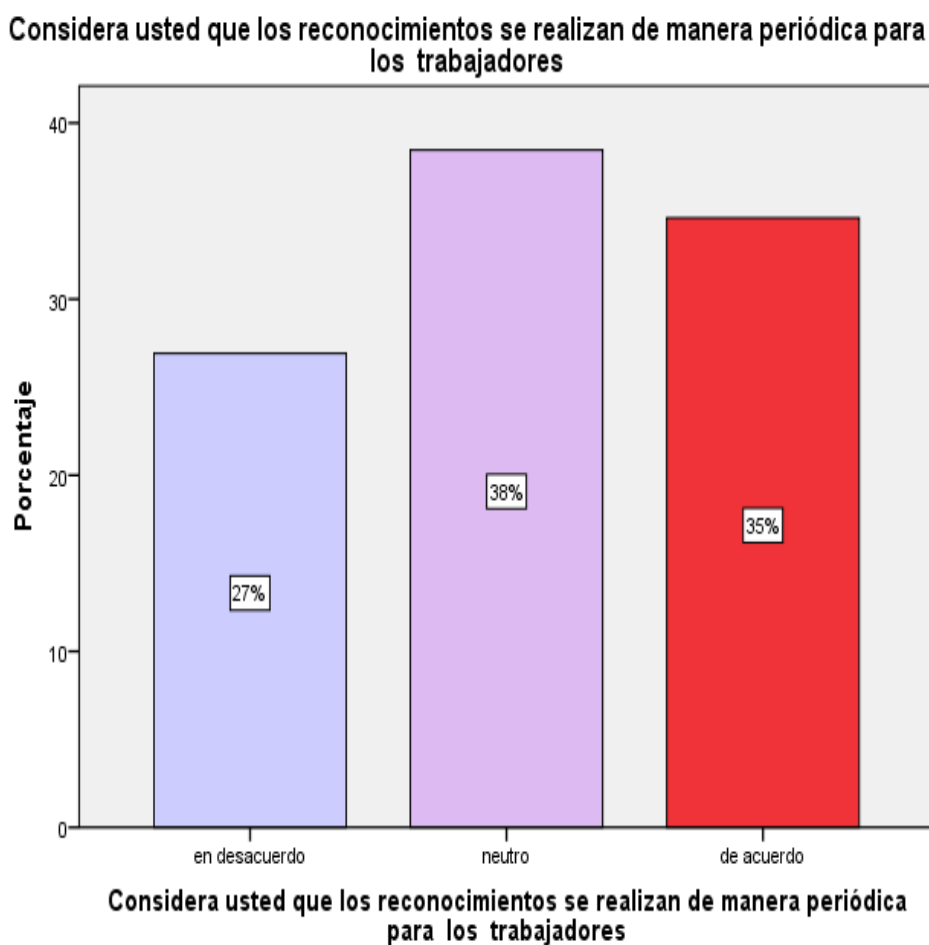


Figura 14

La tabla 20 y figura 14, mostró las respuestas de los sujetos investigados para la pregunta, si consideraban que los reconocimientos se realizaban de manera periódica, el 27% de ellos indicaron que estaban en desacuerdo, el 38% indicaron neutro porque no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 35% indicaron que estaban de acuerdo, con ello concluyeron que solo el 35% de la población estudiada sí estuvo de acuerdo con que los reconocimientos se realizaban de manera periódica, a su vez un porcentaje similar de 38% indicaron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación, así mismo ninguno de los sujetos investigados indicaron que estaban totalmente en desacuerdo o totalmente de acuerdo con esta afirmación, tomaron en cuenta el 99% de nivel de confianza y el 1% de margen de error.

Tabla 21

Pregunta.Nº 7: ¿El trabajo que realiza tiene un alto nivel de responsabilidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido de acuerdo	10	38,5	38,5	38,5
totalmente de acuerdo	16	61,5	61,5	100,0
Total	26	100,0	100,0	



Figura 15

La tabla 21 y figura 15, mostró las respuestas de los sujetos investigados para la pregunta, si consideraban que el trabajo que realizaban tenía un alto nivel de responsabilidad, el 38% indicaron que estaban de acuerdo y el 62% que estaban totalmente de acuerdo, con ello concluyeron que más de la mitad de la población representada por un 62% estaban totalmente de acuerdo con que su trabajo tenía un alto nivel de responsabilidad y un porcentaje similar de 38% estuvieron de acuerdo con esta afirmación, a su vez indicaron que ninguno de los sujetos investigados respondieron que estuvieran totalmente en desacuerdo, desacuerdo o neutros ante esta afirmación, tomaron en cuenta el 99% de nivel de confianza y el 1% de margen de error.

Tabla 22

Pregunta.Nº8: *¿Considera usted que le asignan responsabilidades extras al cargo que ocupa en la organización?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	1	3,8	3,8	3,8
en desacuerdo	3	11,5	11,5	15,4
neutro	6	23,1	23,1	38,5
de acuerdo	9	34,6	34,6	73,1
totalmente de acuerdo	7	26,9	26,9	100,0
Total	26	100,0	100,0	

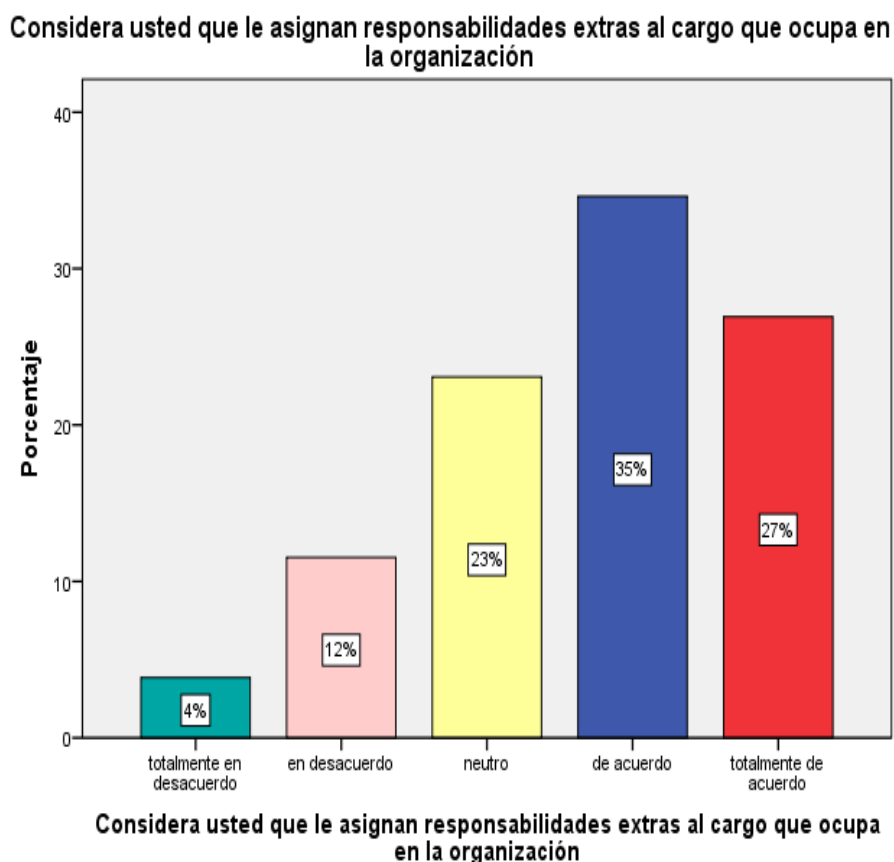


Figura 16

La tabla 22 y figura 16, mostró las respuestas de los sujetos investigados para la pregunta, si consideraban que se les asignan responsabilidades extras al cargo que ocupan en la organización, el 4% de ellos indicaron que estaban totalmente en desacuerdo, el 12% estaban en desacuerdo, el 23% indicaron neutro porque no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 35% estaban de acuerdo y el 27% que estaban totalmente de acuerdo, con ello concluyeron que el mayor porcentaje estuvo representado por el 35% de la población que sí estuvo de acuerdo con que se le asignaban responsabilidades extras al cargo que ocupaba, seguido por un 27% que sí estuvieron totalmente de acuerdo con dicha afirmación, el resto estuvieron totalmente en desacuerdo, en desacuerdo u optaron por neutro representados solo por un total de 39% , tomaron en cuenta el 99% de nivel de confianza y el 1% de margen de error.

Tabla 23

Pregunta.N° 9: *¿Considera usted que la labor que realiza le permite alcanzar sus metas como persona y profesional?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	1	3,8	3,8	3,8
en desacuerdo	3	11,5	11,5	15,4
neutro	5	19,2	19,2	34,6
de acuerdo	15	57,7	57,7	92,3
totalmente de acuerdo	2	7,7	7,7	100,0
Total	26	100,0	100,0	

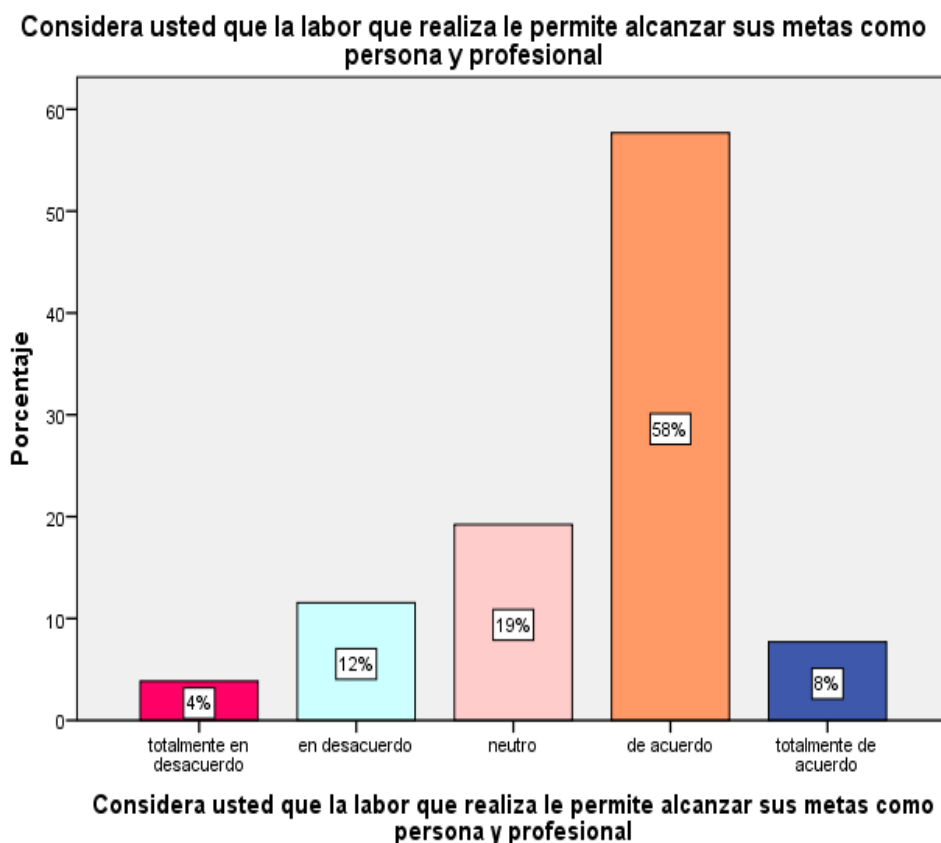


Figura 17

La tabla 23 y figura 17, mostró las respuestas de los sujetos investigados para la pregunta, si consideraban que la labor que realizaban les permitía alcanzar sus metas como persona y profesional, el 4% de ellos indicaron que estaban totalmente en desacuerdo, el 12% estaban en desacuerdo, el 19% indicaron neutro porque no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 58% estaban de acuerdo y el 8% que estaban totalmente de acuerdo, con ello concluyeron que el mayor porcentaje estuvo representado por un 58% de la población que sí estuvo de acuerdo con que la labor que realizaban les permitía alcanzar sus metas como persona y profesional, seguido solo por un 19% que indicaron neutro porque no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo con esa afirmación, el resto estuvieron representados por porcentajes inferiores, tomaron en cuenta el 99% de nivel de confianza y el 1% de margen de error.

Tabla 24

Pregunta.Nº 10: *¿Usted ha tenido la oportunidad de participar en proyectos institucionales que le permitan alcanzar éxitos profesionales?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	7	26,9	26,9	26,9
en desacuerdo	4	15,4	15,4	42,3
neutro	8	30,8	30,8	73,1
de acuerdo	5	19,2	19,2	92,3
totalmente de acuerdo	2	7,7	7,7	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Usted ha tenido la oportunidad de participar en proyectos institucionales que le permitan alcanzar éxitos profesionales

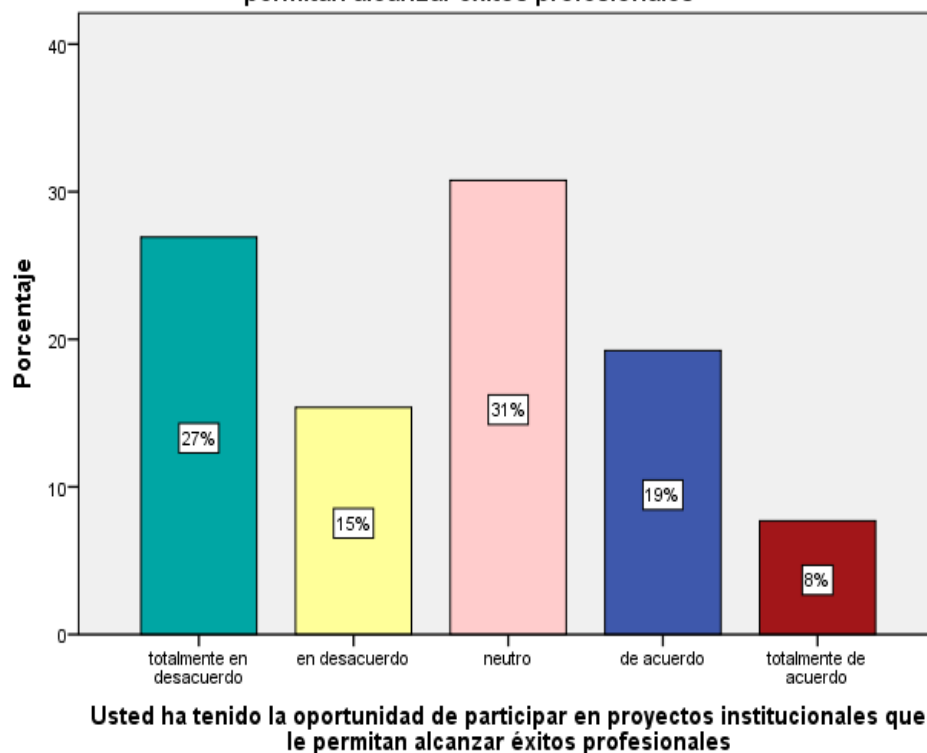


Figura 18

La tabla 24 y figura 18, mostró las respuestas de los sujetos investigados para la pregunta, si han tenido la oportunidad de participar en proyectos institucionales que les permitan alcanzar éxitos profesionales, el 27% de ellos indicaron que estaban totalmente en desacuerdo, el 15% estaban en desacuerdo, el 31% indicaron neutro porque no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 19% estaban de acuerdo y el 8% que estaban totalmente de acuerdo, con ello concluyeron que el mayor porcentaje estuvo representado por un 31% de la población que indicaron neutro porque no estaban ni en desacuerdo ni de acuerdo que hayan tenido la oportunidad de participar en proyectos institucionales, seguido por un 27% que estaban totalmente en desacuerdo con esta afirmación, el resto de respuestas estuvieron representadas por porcentajes inferiores, tomaron en cuenta el 99% de nivel de confianza y el 1% de margen de error.

Tabla 25

Pregunta.N° 11: *¿La institución le proporciona oportunidades de crecimiento profesional?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	2	7,7	7,7	7,7
en desacuerdo	3	11,5	11,5	19,2
neutro	9	34,6	34,6	53,8
de acuerdo	11	42,3	42,3	96,2
totalmente de acuerdo	1	3,8	3,8	100,0
Total	26	100,0	100,0	

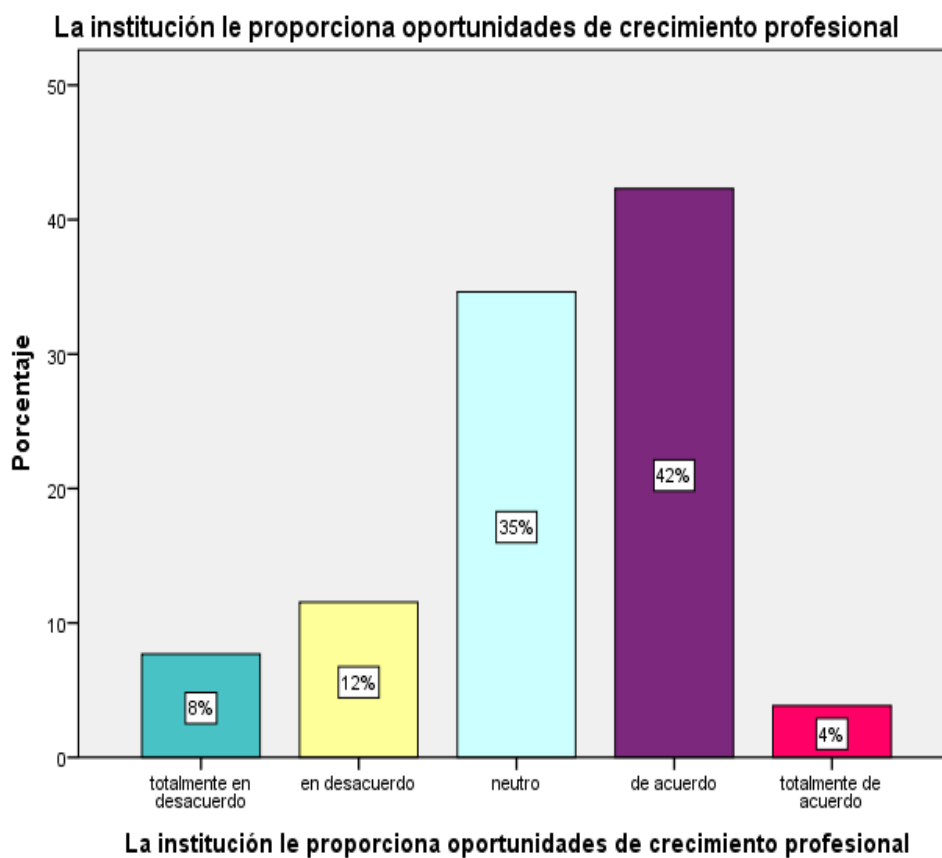


Figura 19

La tabla 25 y figura 19, mostró las respuestas de los sujetos investigados para la pregunta, si la institución le proporciona oportunidades de crecimiento profesional, el 8% de ellos indicaron que estaban totalmente en desacuerdo, el 12% estaban en desacuerdo, el 35% indicaron neutro porque no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 42% estaban de acuerdo y el 4% que estaban totalmente de acuerdo, con ello concluyeron que el mayor porcentaje estuvo representado por un 42% de la población que indicaron que estaban de acuerdo con que la institución les proporciona oportunidades de crecimiento profesional, seguido por un 35% que indicaron neutro porque no estaban ni en desacuerdo ni de acuerdo con esta afirmación, el resto de respuestas estuvieron representadas por porcentajes inferiores, tomaron en cuenta el 99% de nivel de confianza y el 1% de margen de error.

Dimensión 2: Motivación extrínseca

Tabla 26

Pregunta.N° 12: *¿Qué tan satisfecho está usted del apoyo que recibe por parte de su jefe cuando se presentan problemas en el trabajo?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido en desacuerdo	4	15,4	15,4	15,4
neutro	4	15,4	15,4	30,8
de acuerdo	10	38,5	38,5	69,2
totalmente de acuerdo	8	30,8	30,8	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Que tan satisfecho está usted del apoyo que recibe por parte de su jefe cuando se presentan problemas en el trabajo

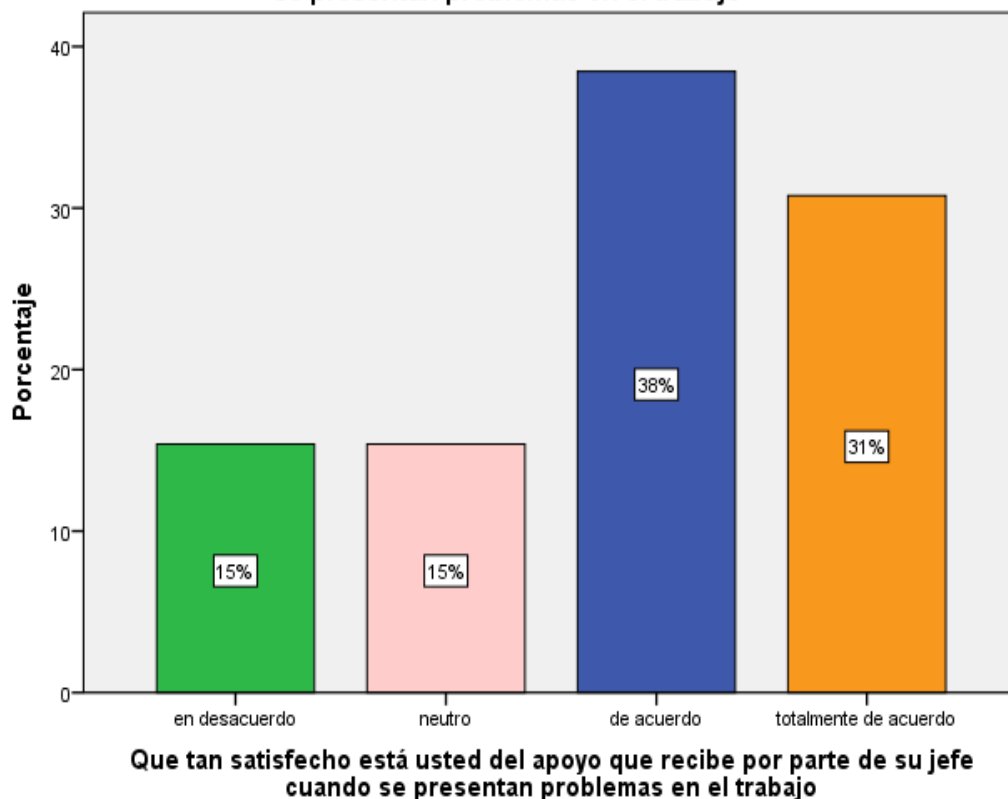


Figura 20

La tabla 26 y figura 20, mostró las respuestas de los sujetos investigados para la pregunta, si están satisfechos con el apoyo que reciben por parte de sus jefes cuando se presentan problemas en el trabajo el 15% de ellos indicaron que estaban en desacuerdo, el 15% indicaron neutro porque no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 38% estaban de acuerdo y el 31% que estaban totalmente de acuerdo, con ello concluyeron que el mayor porcentaje estuvo representado por un 38% de la población que indicaron que estaban de acuerdo, con el apoyo que reciben de parte de sus jefes cuando se presentan problemas seguido por un 31% que estaban totalmente de acuerdo con esta afirmación, el resto de respuestas estuvieron representadas por porcentajes inferiores de 15%, a si mismo ninguno de los sujetos investigados indicó que estuvo totalmente en desacuerdo con dicha afirmación, tomaron en cuenta el 99% de nivel de confianza y el 1% de margen de error.

Tabla 27

Pregunta.Nº 13: *¿Usted considera que su jefe tiene la formación técnica y profesional necesaria para realizar su trabajo?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido en desacuerdo	2	7,7	7,7	7,7
neutro	6	23,1	23,1	30,8
de acuerdo	7	26,9	26,9	57,7
totalmente de acuerdo	11	42,3	42,3	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Usted considera que su jefe tiene la formación técnica y profesional necesaria para realizar su trabajo

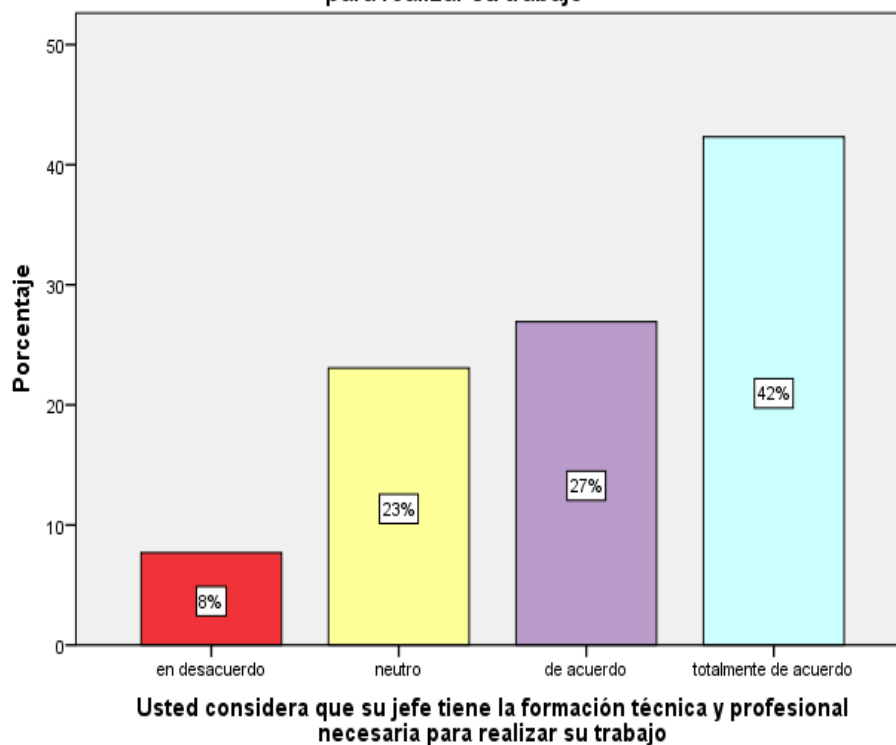


Figura 21

La tabla 27 y figura 21, mostró las respuestas de los sujetos investigados para la pregunta, si están satisfechos con el apoyo que reciben por parte de sus jefes cuando se presentan problemas en el trabajo, el 15% de ellos indicaron que estaban en desacuerdo, el 15% indicaron neutro porque no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 38% estaban de acuerdo y el 31% que estaban totalmente de acuerdo, con ello concluyeron que el mayor porcentaje estuvo representado por un 38% de la población que indicaron que estaban de acuerdo, con el apoyo que reciben de parte de sus jefes cuando se presentan problemas, seguido por un 31% que estaban totalmente de acuerdo con esta afirmación, el resto de respuestas estuvieron representadas por porcentajes inferiores de 15%, a si mismo ninguno de los sujetos investigados indicó que estuvo totalmente en desacuerdo con dicha afirmación, tomaron en cuenta el 99% de nivel de confianza y el 1% de margen de error.

Tabla 28

Pregunta.N°14: *¿Usted considera que el estilo de liderazgo adoptado por su jefe es el adecuado?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	3	11,5	11,5	11,5
neutro	6	23,1	23,1	34,6
de acuerdo	10	38,5	38,5	73,1
totalmente de acuerdo	7	26,9	26,9	100,0
Total	26	100,0	100,0	

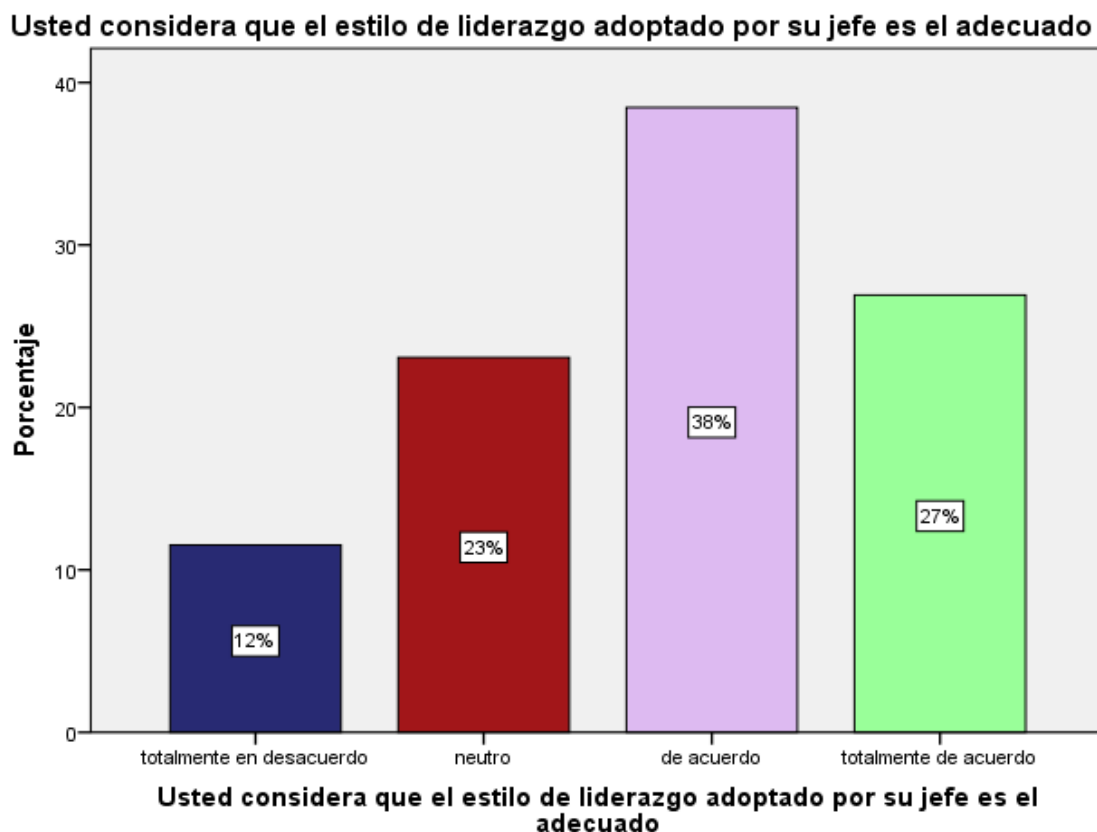


Figura 22

La tabla 28 y figura 22, mostró las respuestas de los sujetos investigados para la pregunta, si consideran que el estilo de liderazgo adoptado por su jefe es el adecuado, el 12% de ellos indicaron que estaban totalmente en desacuerdo, el 23% indicaron neutro porque no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 38% estaban de acuerdo y el 27% que estaban totalmente de acuerdo, con ello concluyeron que el mayor porcentaje estuvo representado por un 38% de la población que indicaron que estaban de acuerdo, seguido por un 27% que estaban totalmente de acuerdo con esta afirmación, el resto de respuestas estuvieron representadas por un total porcentaje inferiores pero si el 12% de ellos estaba totalmente en desacuerdo con dicha

afirmación, así mismo ninguno de los sujetos investigados indicó que estuvo en desacuerdo, tomaron en cuenta el 99% de nivel de confianza y el 1% de margen de error.

Tabla 29

Pregunta.N° 15: *¿Considera que la remuneración que recibe está de acuerdo al trabajo que realiza?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	4	15,4	15,4	15,4
en desacuerdo	7	26,9	26,9	42,3
neutro	9	34,6	34,6	76,9
de acuerdo	6	23,1	23,1	100,0
Total	26	100,0	100,0	

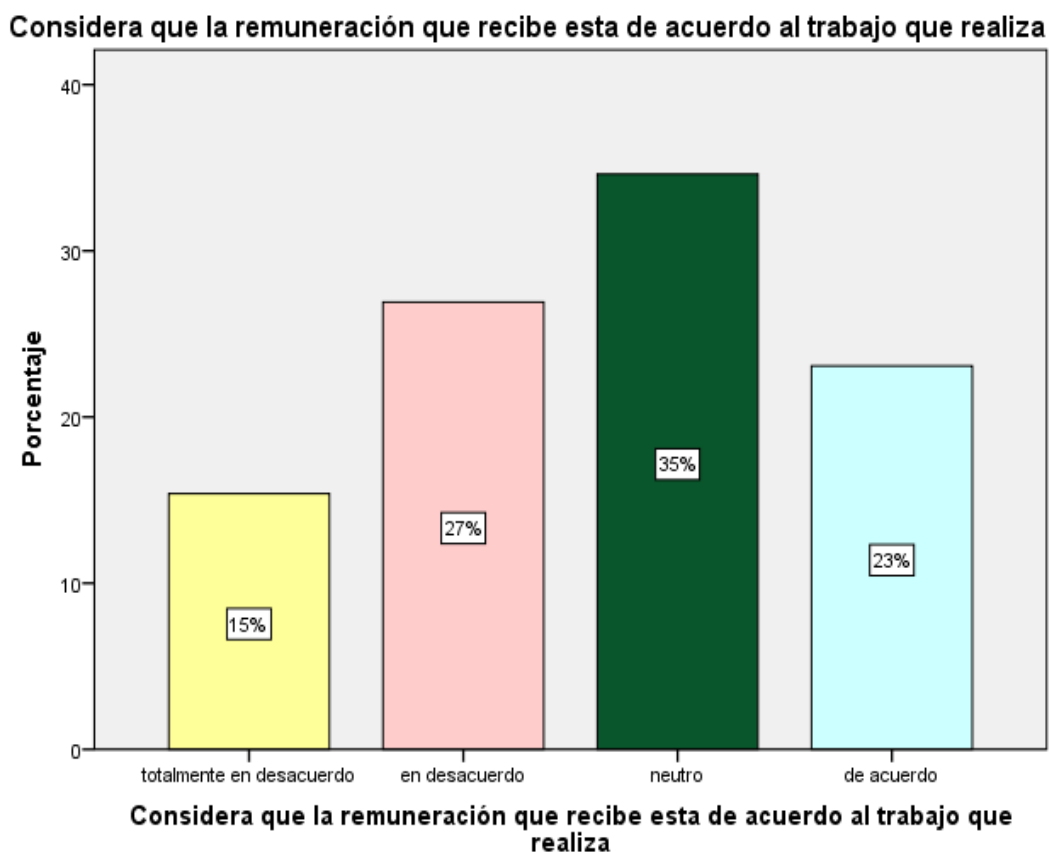


Figura 23

La tabla 29 y figura 23, mostró las respuestas de los sujetos investigados para la pregunta, si consideran que la remuneración que recibían esta de acuerdo al trabajo que realizan, el 15% de ellos indicaron que estaban totalmente en desacuerdo, el 27% estaban en desacuerdo, el 35% indicaron neutro porque no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 23% estaban de acuerdo, con ello concluyeron que el mayor porcentaje estuvo representado por un 35% de la población que indicaron neutro porque no estaban ni de en desacuerdo ni de acuerdo, que la remuneración que recibían estaba de acuerdo al trabajo que realizaban, seguido por un 27% que estaban en desacuerdo con esta afirmación, pero sí un 15% estuvieron totalmente en desacuerdo, así mismo ninguno de los sujetos investigados indicó que estuvo totalmente de acuerdo, tomaron en cuenta el 99% de nivel de confianza y el 1% de margen de error.

Tabla 30

Pregunta.N°16 ¿Usted recibe premios o incentivos por parte de la institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	8	30,8	30,8	30,8
en desacuerdo	8	30,8	30,8	61,5
neutro	6	23,1	23,1	84,6
de acuerdo	4	15,4	15,4	100,0
Total	26	100,0	100,0	

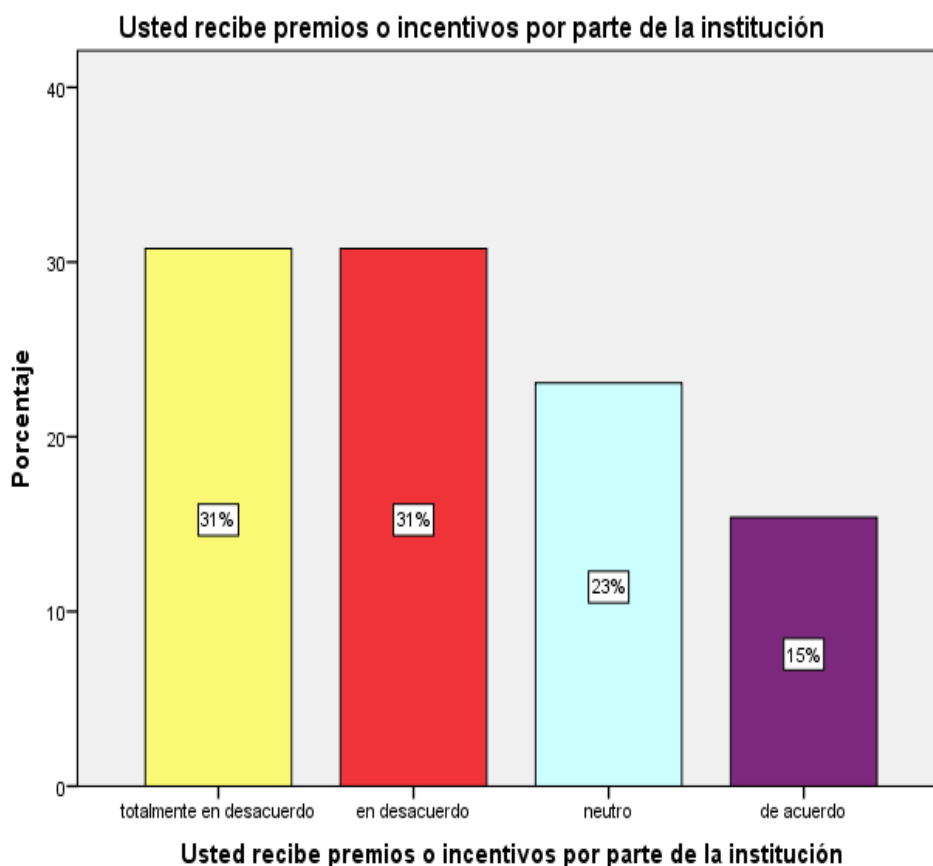


Figura 24

La tabla 30 y figura 24, mostró las respuestas de los sujetos investigados para la pregunta, si recibe premios o incentivos por parte de la institución, el 31% de ellos indicaron que estaban totalmente en desacuerdo, el 31% estaban en desacuerdo, el 23% indicaron neutro porque no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 15% estaban de acuerdo, con ello concluyeron que el mayor porcentaje estuvo representado por dos alternativas de respuestas ambas con un 31% que indicaron que estaban totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, obtuvieron así que un 62% de la población estaba en desacuerdo que recibían premios o incentivos por parte de la institución, seguido por porcentajes inferiores que indicaban neutro o que estaban de acuerdo, así mismo ninguno de los sujetos investigados indicó que estuviera totalmente de acuerdo, tomaron en cuenta el 99% de nivel de confianza y el 1% de margen de error.

Tabla 31

Pregunta.N°17: *¿La institución le proporciona oportunidades de crecimiento económico?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	5	19,2	19,2	19,2
en desacuerdo	8	30,8	30,8	50,0
neutro	8	30,8	30,8	80,8
de acuerdo	5	19,2	19,2	100,0
Total	26	100,0	100,0	

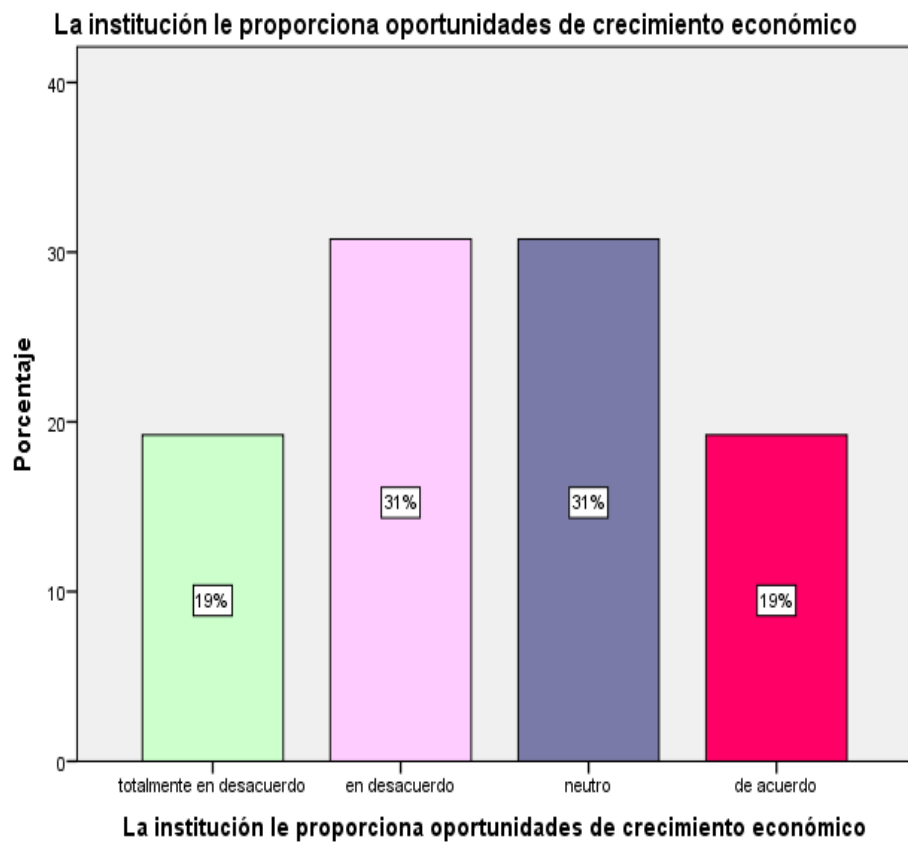


Figura 25

La tabla 31 y figura 25, mostró las respuestas de los sujetos investigados para la pregunta, si la institución les proporciona oportunidades de crecimiento económico, el 19% de ellos indicaron que estaban totalmente en desacuerdo, el 31% estaban en desacuerdo, el 31% indicaron neutro porque no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 19% estaban de acuerdo, con ello concluyeron que el mayor porcentaje estuvo representado por dos alternativas de respuestas ambas con un 31% que indicaron que estaban en desacuerdo y neutro, obtuvieron así que un 62% de la población estaba en desacuerdo o no consideraban que la institución les proporcionaba oportunidades de crecimiento económico, así mismo existió otra paridad de porcentajes representados por 19% que estaban totalmente en desacuerdo y de acuerdo, mientras que ninguno de los sujetos investigados indicó que estuviera totalmente de acuerdo, tomaron en cuenta el 99% de nivel de confianza y el 1% de margen de error.

Tabla 32

Pregunta.N°18: *¿La institución cuenta con condiciones de seguridad para realizar su trabajo y evitar accidentes?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	1	3,8	3,8	3,8
en desacuerdo	2	7,7	7,7	11,5
neutro	6	23,1	23,1	34,6
de acuerdo	15	57,7	57,7	92,3
totalmente de acuerdo	2	7,7	7,7	100,0

Total	26	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

La institución cuenta con condiciones de seguridad para realizar su trabajo y evitar accidentes

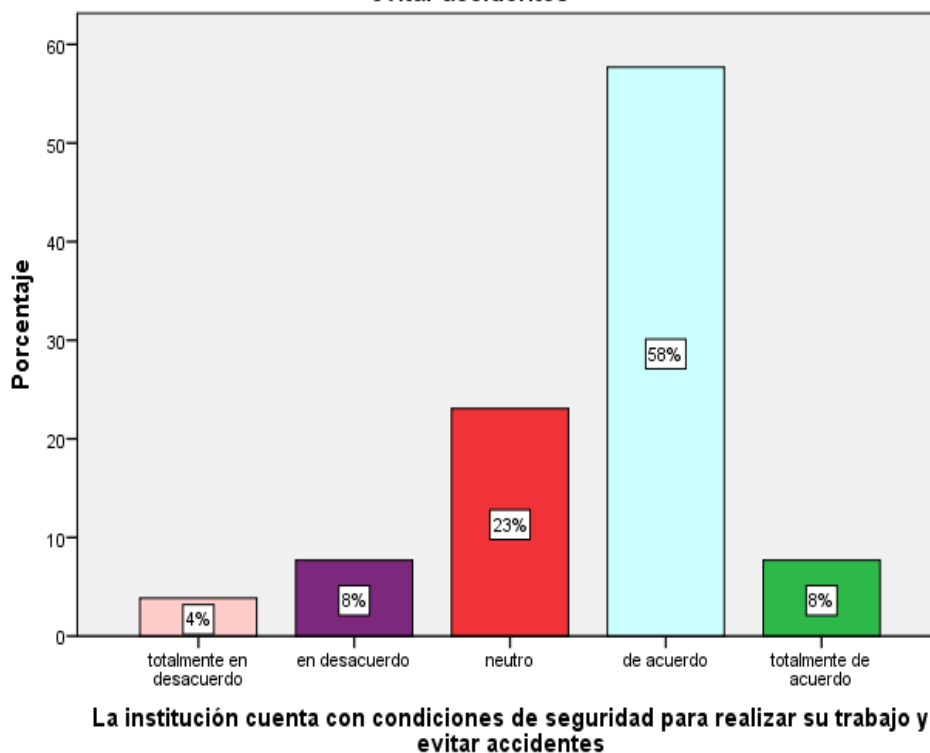


Figura 26

La tabla 32 y figura 26, mostró las respuestas de los sujetos investigados para la pregunta, si la institución cuenta con condiciones de seguridad para realizar su trabajo y evitar accidentes, el 4% de ellos indicaron que estaban totalmente en desacuerdo, el 8% estaban en desacuerdo, el 23% indicaron neutro porque no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 58% estaban de acuerdo y el 8% estaban totalmente de acuerdo, con ello concluyeron que el mayor porcentaje estuvo representado por un 58% que estaban de acuerdo con que la instrucción contaba con condiciones de seguridad para realizar su trabajo, seguido por un 23% que indicaron neutro porque no estaban ni en desacuerdo ni de acuerdo, el resto de respuestas estuvieron representadas por porcentajes inferiores, tomaron en cuenta el 99% de nivel de confianza y el 1% de margen de error.

Tabla 33

Pregunta.N°19: *¿Considera que la institución le proporciona los recursos y materiales necesarios para la ejecución de su trabajo?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido en desacuerdo	2	7,7	7,7	7,7
neutro	3	11,5	11,5	19,2
de acuerdo	15	57,7	57,7	76,9
totalmente de acuerdo	6	23,1	23,1	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Considera que la institución le proporciona los recursos y materiales necesarios para la ejecución de su trabajo

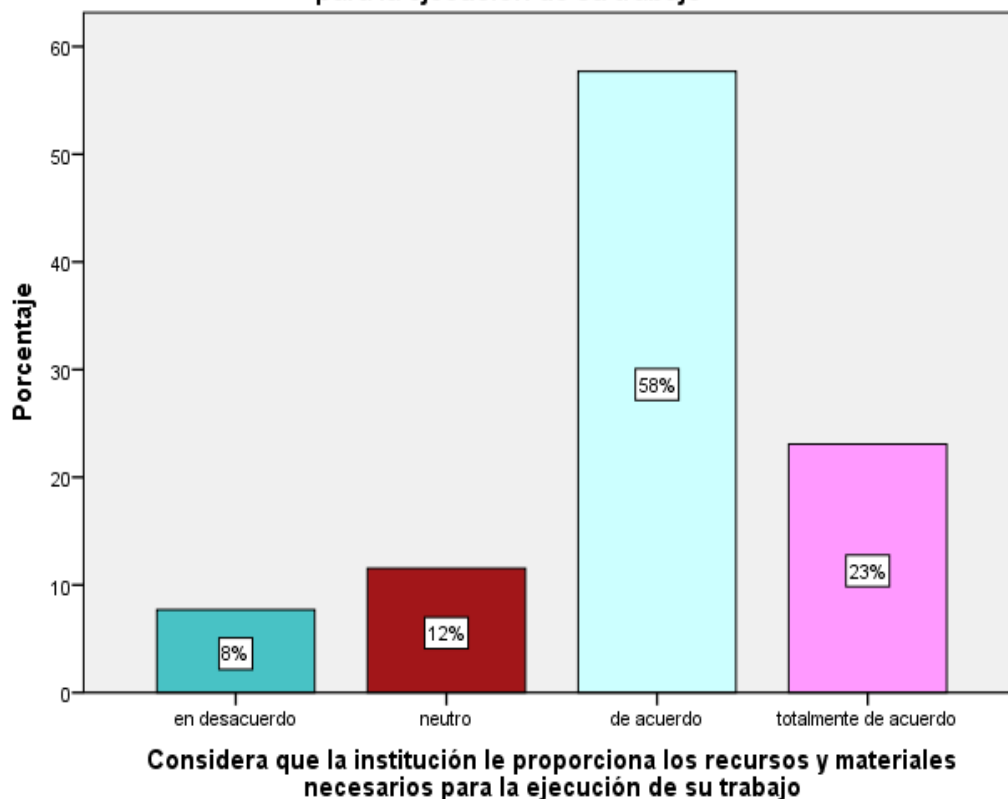


Figura 27

La tabla 33 y figura 27, mostró las respuestas de los sujetos investigados para la pregunta, si consideran que la institución le proporciona los recursos y materiales necesarios para la ejecución de su trabajo, el 8% de ellos indicaron que estaban en desacuerdo, el 12% indicaron neutro porque no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 58% estaban de acuerdo y el 23% estaban totalmente de acuerdo, con ello concluyeron que el mayor porcentaje estuvo representado por un 58% de la población que estaban de acuerdo, con que la institución les proporcionaba recursos y materiales necesarios para la ejecución de su trabajo, seguidos por un 23% que estaban totalmente de acuerdo sumando un total de 81% de individuos que estaban de acuerdo con esta afirmación y los otros porcentajes fueron inferiores, mientras que ninguno

de los sujetos investigados indicó que estuvieran totalmente en desacuerdo, tomaron en cuenta el 99% de nivel de confianza y el 1% de margen de error.

Tabla 34

Pregunta.N°20: *¿Tienen la libertad de opinar y mostrar su punto de vista sobre algún tema de la empresa frente a sus jefes y compañeros?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	1	3,8	3,8	3,8
en desacuerdo	1	3,8	3,8	7,7
neutro	7	26,9	26,9	34,6
de acuerdo	13	50,0	50,0	84,6
totalmente de acuerdo	4	15,4	15,4	100,0
Total	26	100,0	100,0	

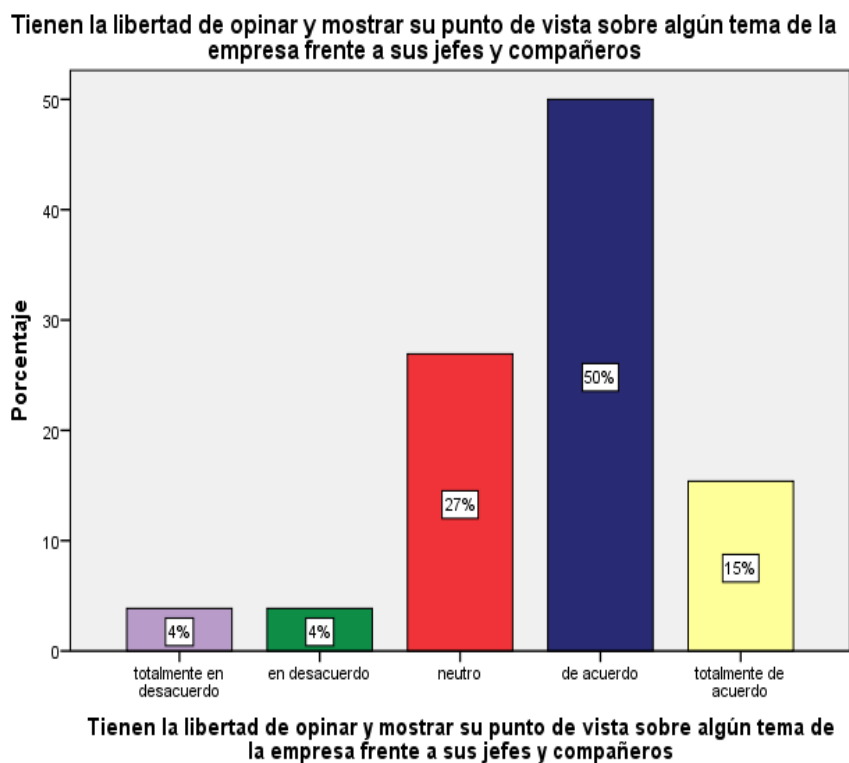


Figura 28

La tabla 34 y figura 28, mostró las respuestas de los sujetos investigados para la pregunta, si tienen la libertad de opinar y mostrar su punto de vista sobre algún tema de la empresa frente a sus jefes y compañeros, el 4% de ellos indicaron que estaban totalmente en desacuerdo, el 4% estaban en desacuerdo, el 27% indicaron neutro porque no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 50% estaban de acuerdo y el 15% estaban totalmente de acuerdo, con ello concluyeron que el mayor porcentaje estuvo representado por un 50% que estaban de acuerdo con que tenían la libertad de opinar y mostrar su punto de vista, seguido por un 27% que indicaron neutro porque no estaban ni en desacuerdo ni de acuerdo, el resto de respuestas estuvieron representadas por porcentajes inferiores, pero sí un 15% de ellos indicaron que sí estaban totalmente de acuerdo, tomaron en cuenta el 99% de nivel de confianza y el 1% de margen de error.

5.1.4 Variable Dependiente: Desempeño Laboral

Dimensión1: Conocimiento de los empleados

Tabla 35

Pregunta.Nº21: *¿Si usted recibe cursos de capacitación, estos le permiten hacer mejor su trabajo?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	1	3,8	3,8	3,8
en desacuerdo	3	11,5	11,5	15,4
neutro	6	23,1	23,1	38,5
de acuerdo	13	50,0	50,0	88,5
totalmente de acuerdo	3	11,5	11,5	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Si usted recibe cursos de capacitación, estos le permiten hacer mejor su trabajo

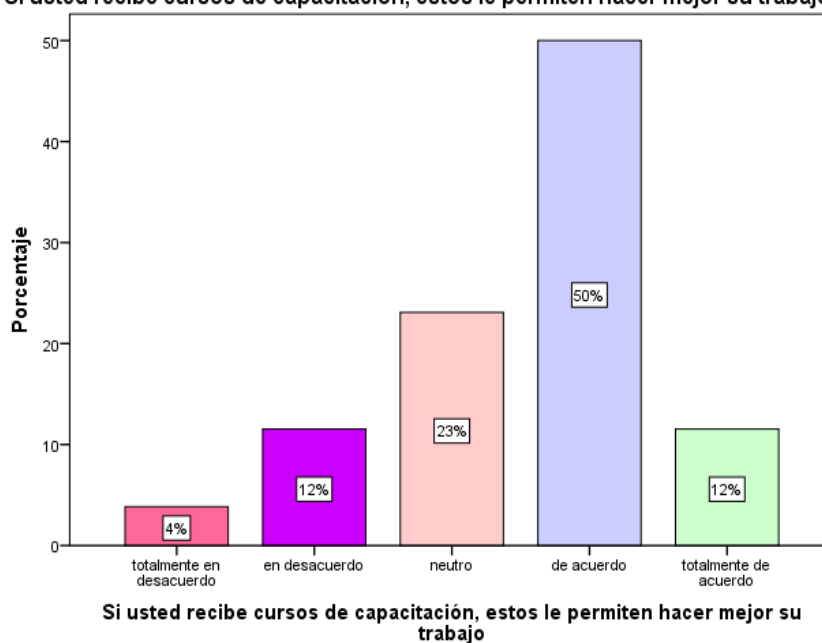


Figura 29

La tabla 35 y figura 29, mostró las respuestas de los sujetos investigados para la pregunta, si reciben cursos de capacitación, estos le permiten hacer mejor su trabajo, el 4% de ellos indicaron que estaban totalmente en desacuerdo, el 12% estaban en desacuerdo, el 23% indicaron neutro porque no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 50% estaban de acuerdo y el 12% estaban totalmente de acuerdo, con ello concluyeron que el mayor porcentaje estuvo representado por un 50% que estaban de acuerdo con que si recibían cursos de capacitación, estos le permitían hacer mejor su trabajo, seguido por un 23% que indicaron neutro porque no estaban ni en desacuerdo ni de acuerdo, el resto de respuestas estuvieron representadas por porcentajes inferiores, tomaron en cuenta el 99% de nivel de confianza y el 1% de margen de error.

Tabla 36

Pregunta.N°22: *¿Los cursos de capacitación que recibe están de acuerdo a sus intereses?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	3	11,5	11,5	11,5
en desacuerdo	4	15,4	15,4	26,9
neutro	10	38,5	38,5	65,4
de acuerdo	8	30,8	30,8	96,2
totalmente de acuerdo	1	3,8	3,8	100,0
Total	26	100,0	100,0	

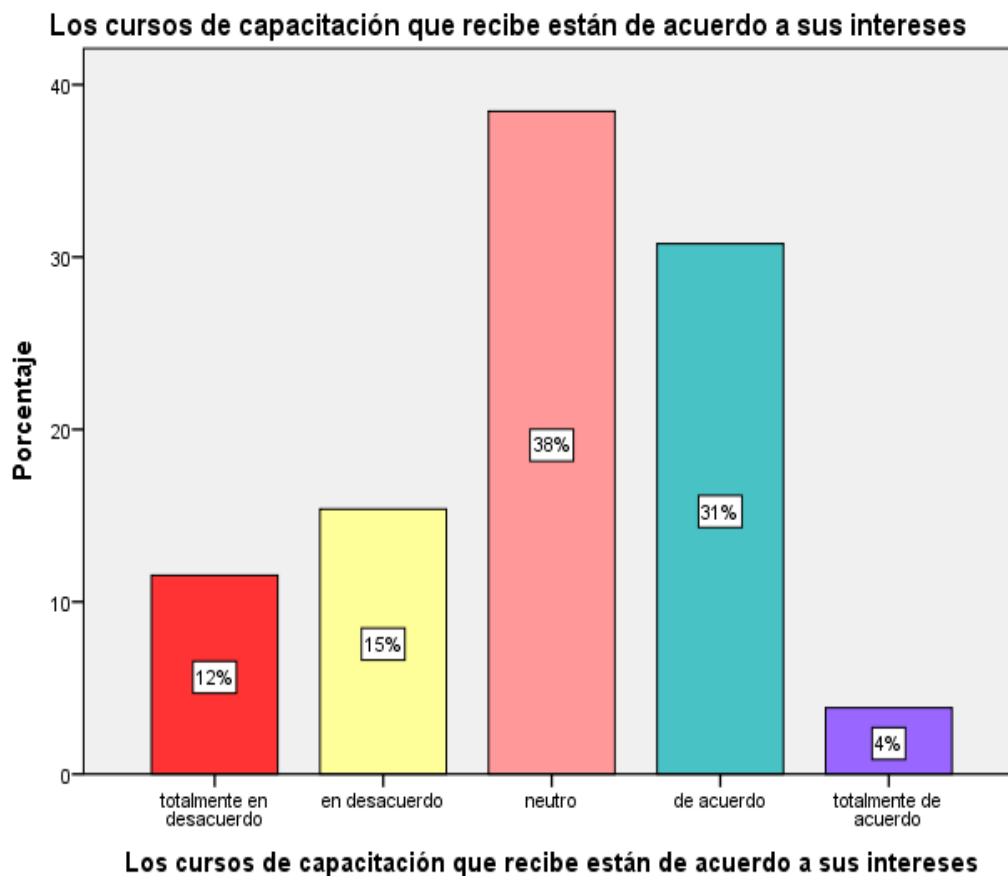


Figura 30

La tabla 36 y figura 30, mostró las respuestas de los sujetos investigados para la pregunta, si los cursos de capacitación que recibe están de acuerdo a sus intereses, el 12% de ellos indicaron que estaban totalmente en desacuerdo, el 15% estaban en desacuerdo, el 38% indicaron neutro porque no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 31% estaban de acuerdo y el 4% estaban totalmente de acuerdo, con ello concluyeron que el mayor porcentaje estuvo representado por un 38% que indicaron neutro porque no estaban ni en desacuerdo ni de acuerdo, con que los cursos de capacitación estaban de acuerdo a sus intereses, seguido por un 31% que estaban de acuerdo, el resto de respuestas estuvieron representadas por porcentajes

inferiores, pero sí un 15% de ellos indicaron que estaban en desacuerdo, tomaron en cuenta el 99% de nivel de confianza y el 1% de margen de error.

Tabla 37

Pregunta.N°23: *¿Las evaluaciones sobre su desempeño laboral se realizan de manera constante?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	4	15,4	15,4	15,4
en desacuerdo	5	19,2	19,2	34,6
neutro	10	38,5	38,5	73,1
de acuerdo	4	15,4	15,4	88,5
totalmente de acuerdo	3	11,5	11,5	100,0
Total	26	100,0	100,0	

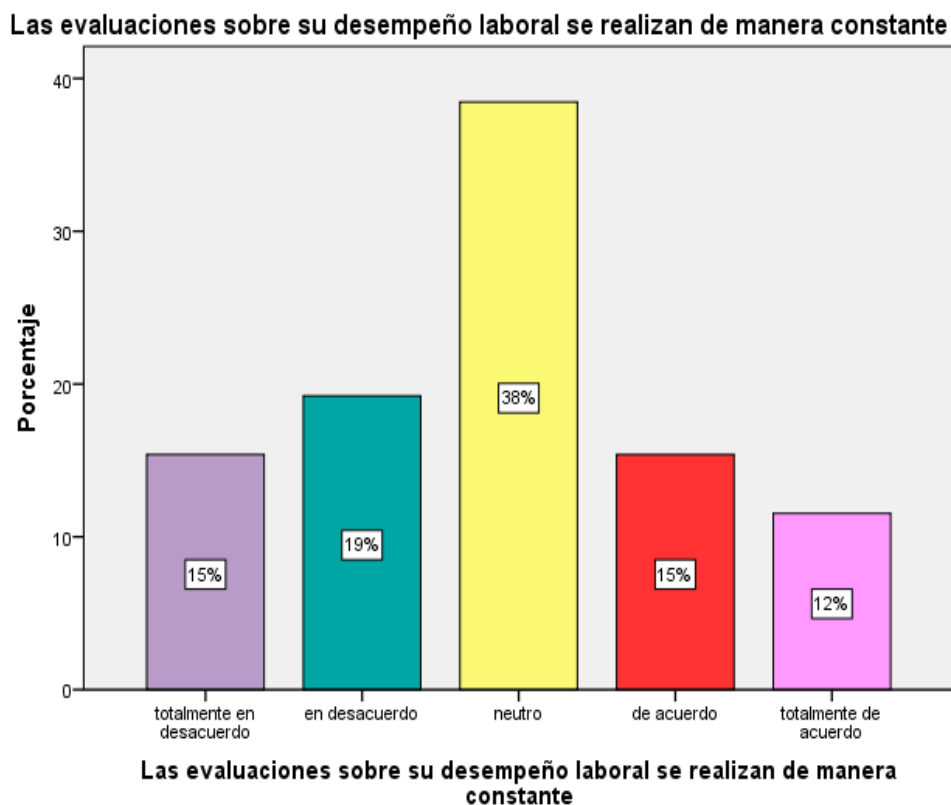


Figura 31

La tabla 37 y figura 31, mostró las respuestas de los sujetos investigados para la pregunta, si las evaluaciones sobre su desempeño laboral se realizan de manera constante, el 15% de ellos indicaron que estaban totalmente en desacuerdo, el 19% estaban en desacuerdo, el 38% indicaron neutro porque no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15% estaban de acuerdo y el 12% estaban totalmente de acuerdo, con ello concluyeron que el mayor porcentaje estuvo representado por un 38% que indicaron neutro porque no estaban ni en desacuerdo ni de acuerdo, con que las evaluaciones de su desempeño laboral se realizaron de manera constante, seguido por un 19% que indicaron que estaban en desacuerdo, el resto de respuestas estuvieron representadas por porcentajes inferiores, tomaron en cuenta el 99% de nivel de confianza y el 1% de margen de error.

Tabla 38

Pregunta.N°24: *¿Las evaluaciones recibidas son adecuadas para medir el grado de conocimiento de su trabajo?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	2	7,7	7,7	7,7
en desacuerdo	3	11,5	11,5	19,2
neutro	11	42,3	42,3	61,5
de acuerdo	8	30,8	30,8	92,3
totalmente de acuerdo	2	7,7	7,7	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Las evaluaciones recibidas son adecuadas para medir el grado de conocimiento de su trabajo

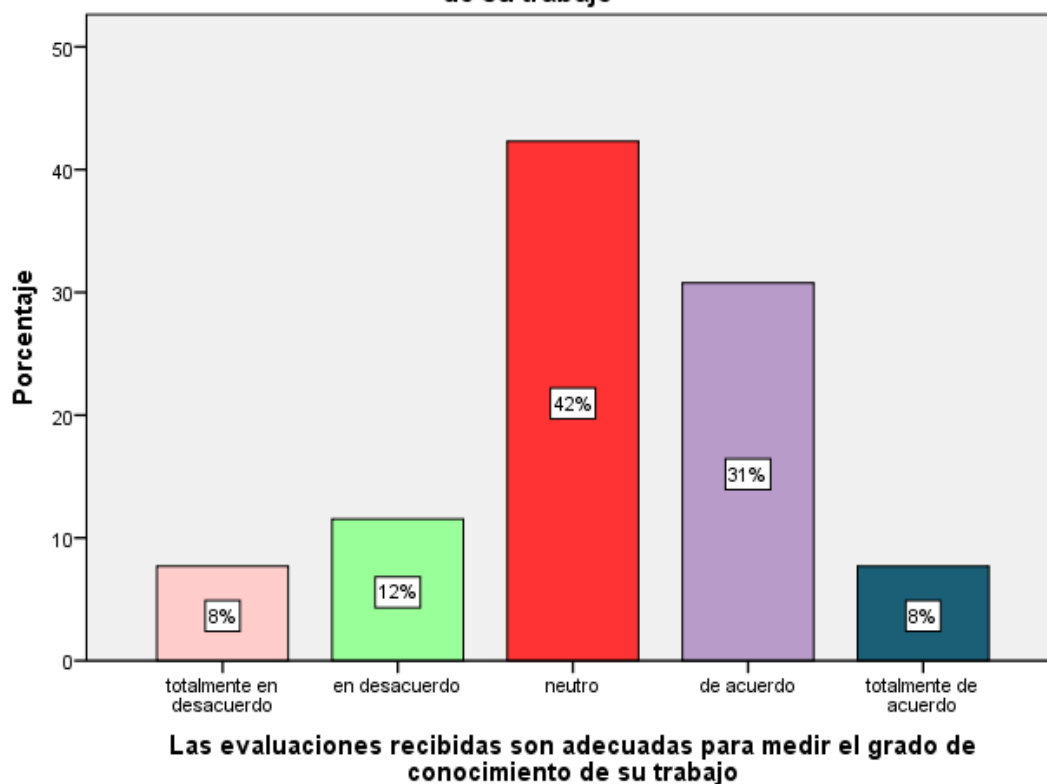


Figura 32

La tabla 38 y figura 32, mostró las respuestas de los sujetos investigados para la pregunta, si las evaluaciones recibidas son adecuadas para medir el grado de conocimiento de su trabajo, el 8% de ellos indicaron que estaban totalmente en desacuerdo, el 12% estaban en desacuerdo, el 42% indicaron neutro porque no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 31% estaban de acuerdo y el 8% estaban totalmente de acuerdo, con ello concluyeron que el mayor porcentaje estuvo representado por un 42% que indicaron neutro porque no estaban ni en desacuerdo ni de acuerdo, con que las evaluaciones son adecuadas para medir el grado de conocimiento de su trabajo, seguido por un 31% que indicaron que estaban en desacuerdo con esta afirmación, el resto de respuestas estuvieron representadas por porcentajes inferiores, tomaron en cuenta el 99% de nivel de confianza y el 1% de margen de error.

Dimensión2: Comunicación laboral

Tabla 39

Pregunta.N° 25: *¿Hay respeto entre la dirección y los trabajadores de la organización?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido en desacuerdo	1	3,8	3,8	3,8
neutro	8	30,8	30,8	34,6
de acuerdo	12	46,2	46,2	80,8
totalmente de acuerdo	5	19,2	19,2	100,0
Total	26	100,0	100,0	

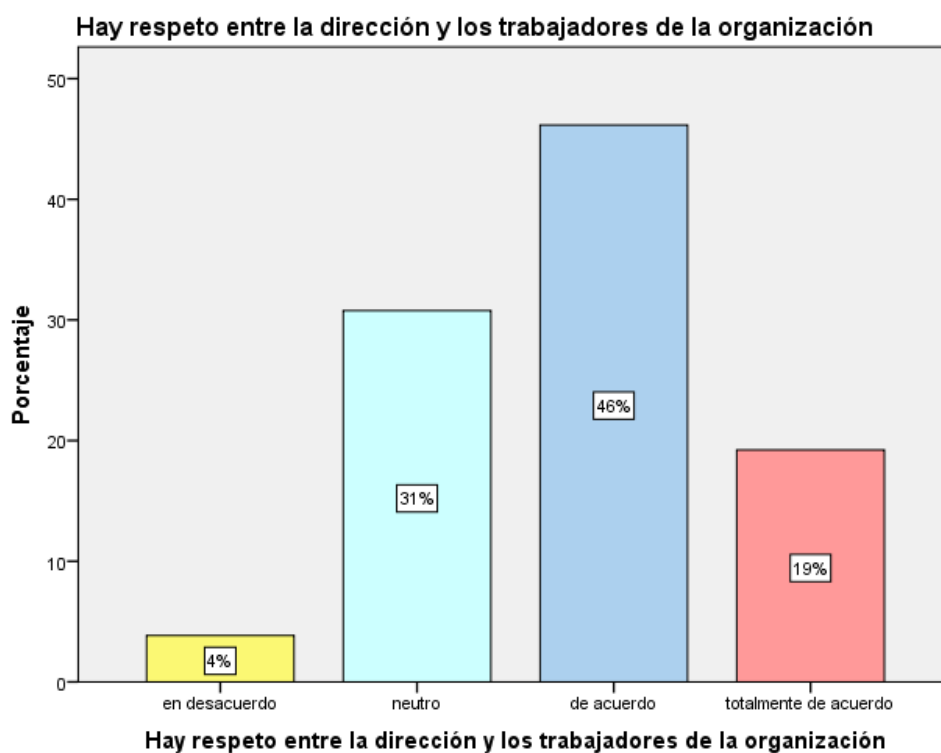


Figura 33

La tabla 39 y figura 33, mostró las respuestas de los sujetos investigados para la pregunta, si hay respeto entre la dirección y los trabajadores de la organización, el 4% de ellos indicaron que estaban en desacuerdo, el 31% indicaron neutro porque no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 46% estaban de acuerdo y el 19% estaban totalmente de acuerdo, con ello concluyeron que el mayor porcentaje estuvo representado por un 46% de la población que estaban de acuerdo, con que hay respeto entre la dirección y los empleados, seguidos por un 31% que indicaron neutro porque no estuvieron ni en desacuerdo ni de acuerdo con esta afirmación y los otros porcentajes fueron inferiores, mientras que ninguno de los sujetos investigados indicó que estuviera totalmente en desacuerdo, tomaron en cuenta el 99% de nivel de confianza y el 1% de margen de error.

Tabla 40

Pregunta.N°26: *¿Considera buena la relación interpersonal entre usted y su jefe inmediato?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	1	3,8	3,8	3,8
en desacuerdo	2	7,7	7,7	11,5
neutro	5	19,2	19,2	30,8
de acuerdo	13	50,0	50,0	80,8
totalmente de acuerdo	5	19,2	19,2	100,0
Total	26	100,0	100,0	

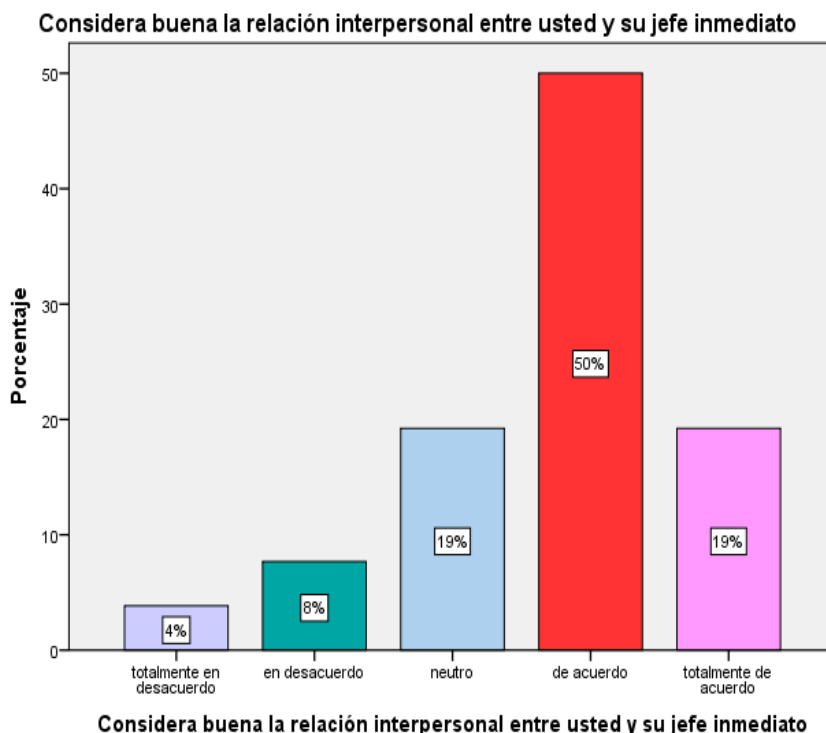


Figura 34

La tabla 40 y figura 34, mostró las respuestas de los sujetos investigados para la pregunta, si consideran buena la relación interpersonal entre usted y su jefe inmediato, el 4% de ellos indicaron que estaban totalmente en desacuerdo, el 8% estaban en desacuerdo, el 19% indicaron neutro porque no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 50% estaban de acuerdo y el 19% estaban totalmente de acuerdo, con ello concluyeron que el mayor porcentaje estuvo representado por un 50% que indicaron que estaban de acuerdo con que la relación interpersonal con su jefe inmediato era buena, seguido por una paridad porcentual de 19% que indicaron que estaban totalmente de acuerdo con esta afirmación, y la misma cantidad indicaron neutro, el resto de respuestas estuvieron representadas por porcentajes inferiores, tomaron en cuenta el 99% de nivel de confianza y el 1% de margen de error.

Tabla 41

Pregunta.N°27: *¿Recibe constante información sobre cambios o implementaciones que se dan en otras áreas?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido en desacuerdo	3	11,5	11,5	11,5
neutro	9	34,6	34,6	46,2
de acuerdo	11	42,3	42,3	88,5
totalmente de acuerdo	3	11,5	11,5	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Recibe constante información sobre cambios o implementaciones que se dan en otras áreas

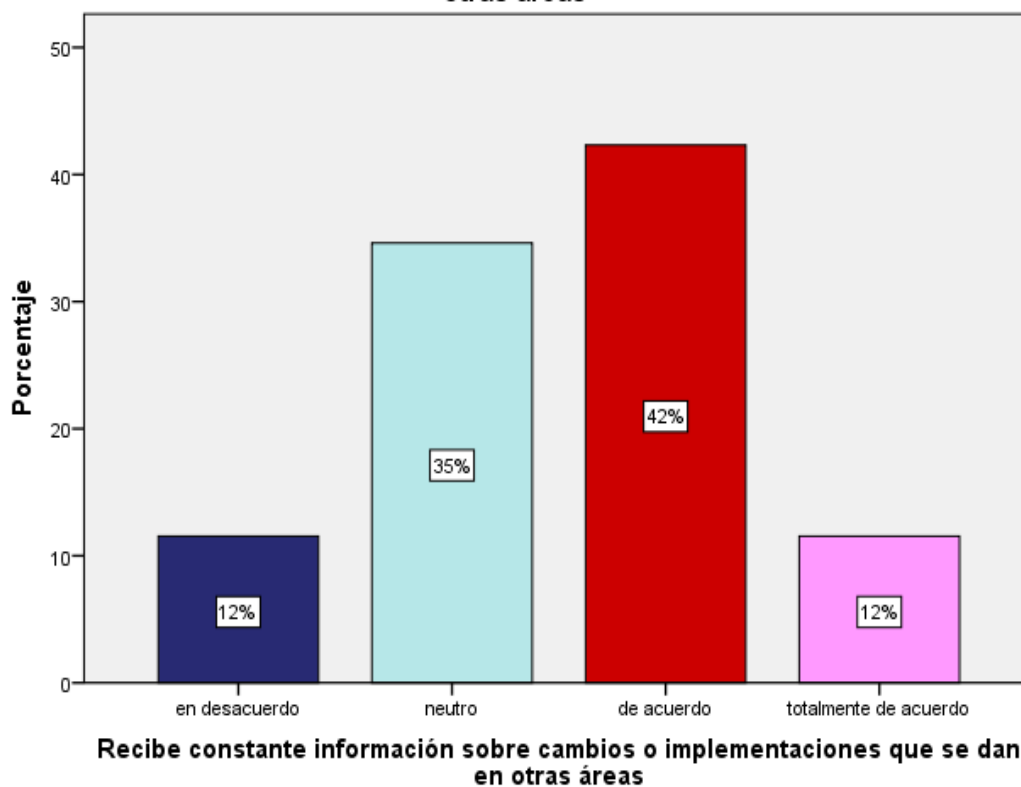


Figura 35

La tabla 41 y figura 35, mostró las respuestas de los sujetos investigados para la pregunta, si reciben constante información sobre cambios o implementaciones que se dan en otras áreas, el 12% de ellos indicaron que estaban en desacuerdo, el 35% indicaron neutro porque no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 42% estaban de acuerdo y el 12% estaban totalmente de acuerdo, con ello concluyeron que el mayor porcentaje estuvo representado por un 42% de la población que estaban de acuerdo, con que se reciben constante información sobre cambios o implementaciones que se dan en otras áreas, seguidos por un 35% que indicaron neutro porque no estuvieron ni en desacuerdo ni de acuerdo con esta afirmación y los otros porcentajes tuvieron una paridad de 12% en desacuerdo y totalmente de acuerdo, mientras que ninguno de los sujetos investigados indicó que estuviera totalmente en desacuerdo, tomaron en cuenta el 99% de nivel de confianza y el 1% de margen de error.

Tabla 42

Pregunta.N°28: *¿Usted considera que es importante compartir información para optimizar su trabajo?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido neutro	1	3,8	3,8	3,8
de acuerdo	14	53,8	53,8	57,7
totalmente de acuerdo	11	42,3	42,3	100,0
Total	26	100,0	100,0	

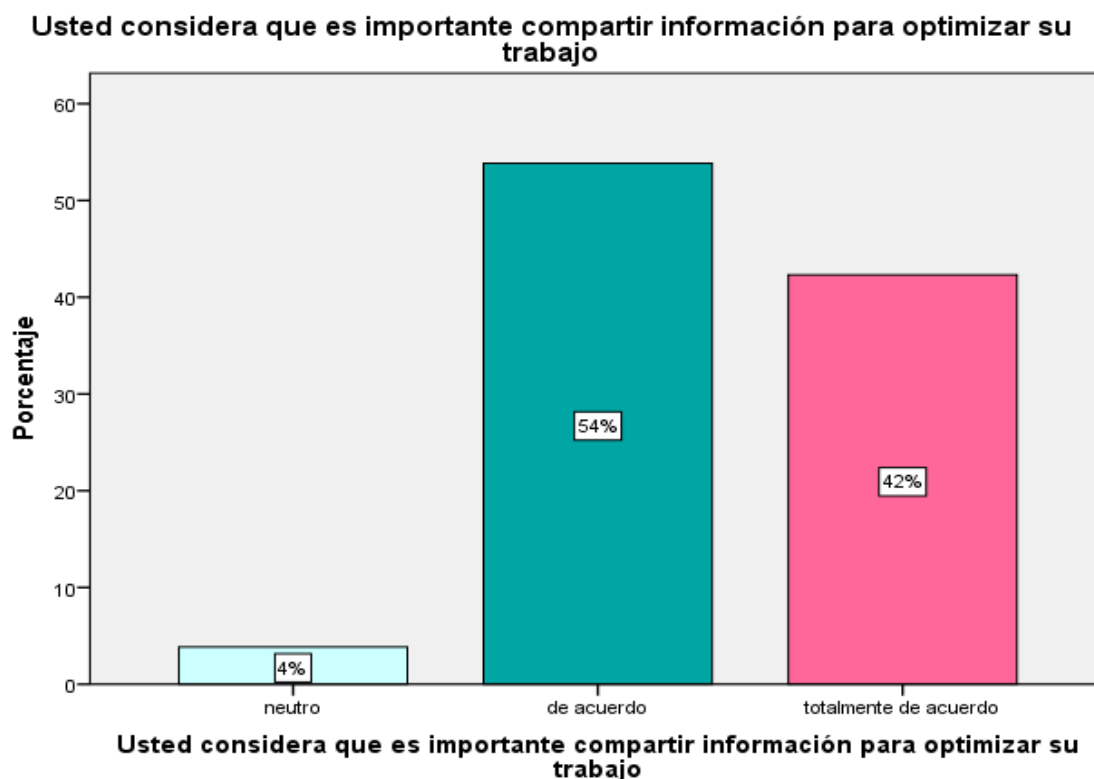


Figura 36

La tabla 42 y figura 36, mostró las respuestas de los sujetos investigados para la pregunta, si consideraban que es importante compartir información para optimizar su trabajo, el 4% de ellos indicaron neutro porque no estaban ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 54% indicaron que estaban de acuerdo y el 42% indicaron que estaban totalmente de acuerdo, con ello concluyeron que el mayor porcentaje estuvo representado por un 54% de la población que estuvieron de acuerdo, con que es importante compartir información para optimizar su trabajo, seguido por un 42% de ellos indicaron que estaban totalmente de acuerdo, obtuvieron así un total de 96% que estuvieron de acuerdo con esta afirmación, a su vez ninguno de los sujetos investigados indicaron que estuvieron totalmente en desacuerdo o en desacuerdo, tomaron en cuenta el 99% de nivel de confianza y el 1% de margen de error.

Tabla 43

Pregunta.N°29: *¿Existen reuniones o eventos frecuentes en el que se asegure el intercambio de información entre los jefes y trabajadores?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido en desacuerdo	3	11,5	11,5	11,5
neutro	9	34,6	34,6	46,2
de acuerdo	12	46,2	46,2	92,3
totalmente de acuerdo	2	7,7	7,7	100,0
Total	26	100,0	100,0	

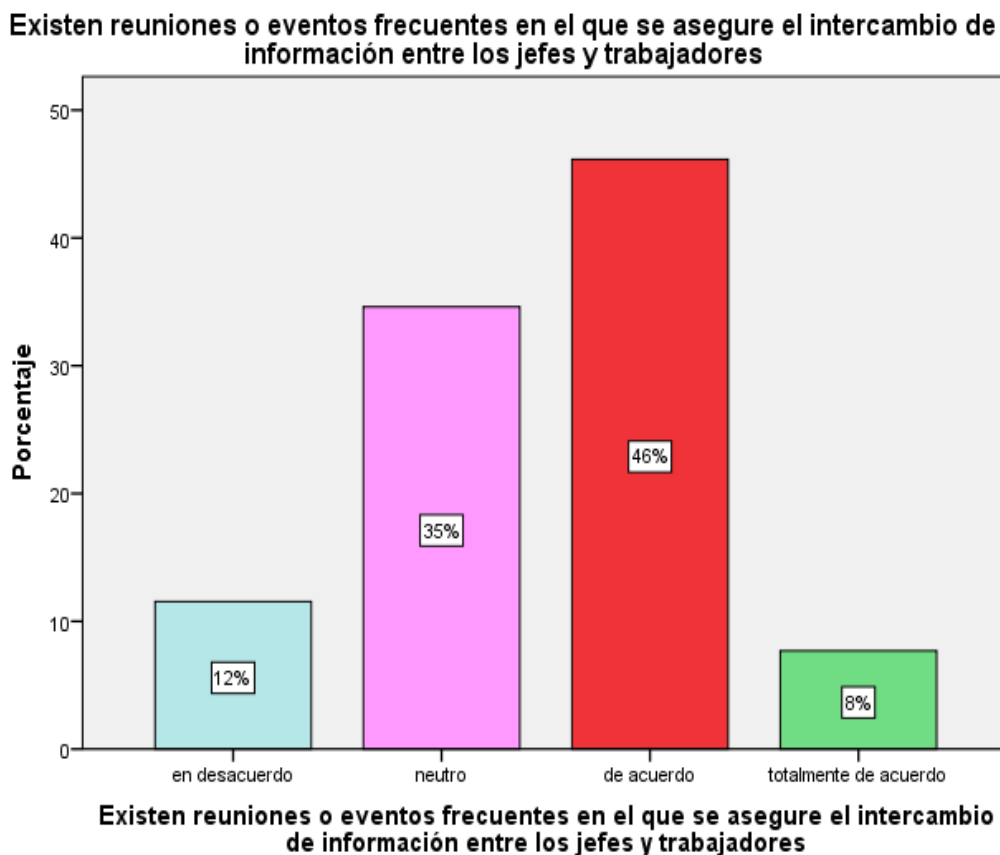


Figura 37

La tabla 43 y figura 37, mostró las respuestas de los sujetos investigados para la pregunta, si existen reuniones o eventos frecuentes en el que se asegure el intercambio de información entre los jefes y trabajadores, el 12% de ellos indicaron que estaban en desacuerdo, el 35% indicaron neutro porque no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 46% estaban de acuerdo y el 8% estaban totalmente de acuerdo, con ello concluyeron que el mayor porcentaje estuvo representado por un 46% de la población que estaban de acuerdo, con que existían reuniones o eventos frecuentes que aseguraban el intercambio de información entre jefes y trabajadores, seguidos por un 35% que indicaron neutro porque no estuvieron ni en desacuerdo ni de acuerdo con esta afirmación y los otros porcentajes fueron inferiores, mientras que ninguno de los sujetos investigados indicó que estuviera totalmente en desacuerdo, tomaron en cuenta el 99% de nivel de confianza y el 1% de margen de error.

Tabla 44

Pregunta.N° 30: *¿La interacción con el personal de su área es la adecuada?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido neutro	7	26,9	26,9	26,9
de acuerdo	13	50,0	50,0	76,9
totalmente de acuerdo	6	23,1	23,1	100,0
Total	26	100,0	100,0	

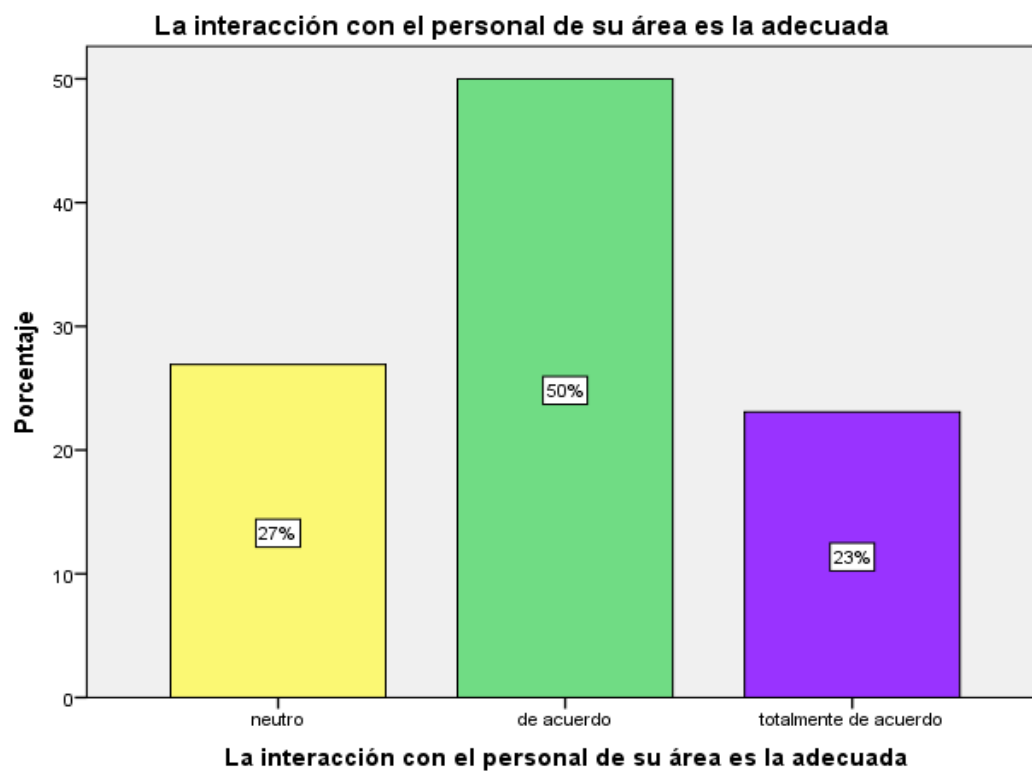


Figura 38

La tabla 44 y figura 38, mostró las respuestas de los sujetos investigados para la pregunta, si la interacción con el personal de su área es la adecuada, el 27% de ellos indicaron neutro porque no estaban ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 50% indicaron que estaban de acuerdo y el 23% indicaron que estaban totalmente de acuerdo, con ello concluyeron que el mayor porcentaje estuvo representado por un 50% de la población que estuvieron de acuerdo, conque la interacción con el personal de su área es la adecuada, seguido por un 27% que indicaron que no estuvieron ni en desacuerdo ni de acuerdo, pero sí un 23% estuvieron totalmente de acuerdo, por ello obtuvieron un total de 73% o que sí estuvieron de acuerdo con esta afirmación, a su vez ninguno de los sujetos investigados indicaron que estuvieron totalmente en desacuerdo o en desacuerdo ,tomaron en cuenta el 99% de nivel de confianza y el 1% de margen de error.

Dimensión3: Trabajo en equipo

Tabla 45

Pregunta.Nº31: *¿Su jefe comunica a todos en su área el éxito en el cumplimiento de los objetivos?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido en desacuerdo	3	11,5	11,5	11,5
neutro	6	23,1	23,1	34,6
de acuerdo	12	46,2	46,2	80,8
totalmente de acuerdo	5	19,2	19,2	100,0
Total	26	100,0	100,0	

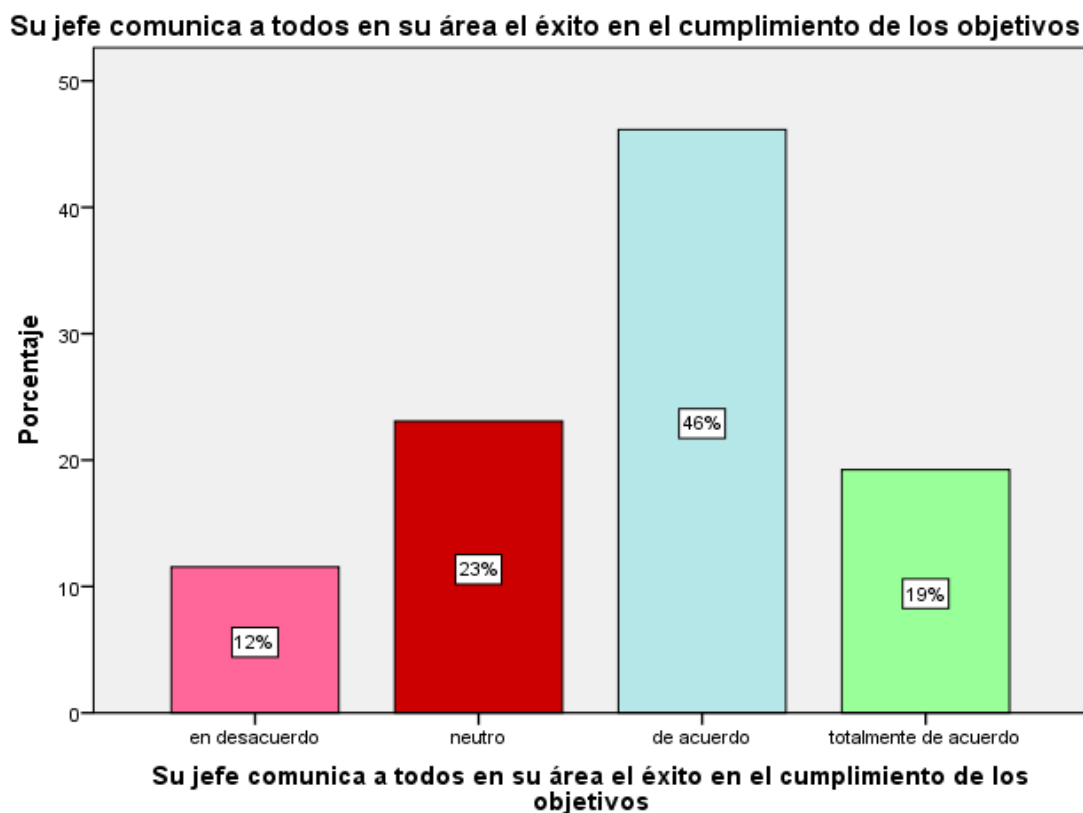


Figura 39

La tabla 45 y figura 39, mostró las respuestas de los sujetos investigados para la pregunta, si su jefe comunica a todos en su área el éxito en el cumplimiento de los objetivos, el 12% de ellos indicaron que estaban en desacuerdo, el 23% indicaron neutro porque no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 46% estaban de acuerdo y el 19% estaban totalmente de acuerdo, con ello concluyeron que el mayor porcentaje estuvo representado por un 46% de la población que estaban de acuerdo, con que los jefes comunican a su área el éxito en el cumplimiento de los objetivos, seguidos por un 23% que indicaron neutro porque no estuvieron ni en desacuerdo ni de acuerdo, pero sí un 19% de ellos estuvieron totalmente de acuerdo, por ello obtuvieron un total de 65% que estuvieron de acuerdo con esta afirmación,

mientras que ninguno de los sujetos investigados indicó que estuviera totalmente en desacuerdo, tomaron en cuenta el 99% de nivel de confianza y el 1% de margen de error.

Tabla 46

Pregunta.N°32: *¿La institución les da oportunidades para crecer profesionalmente?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	1	3,8	3,8	3,8
en desacuerdo	4	15,4	15,4	19,2
neutro	7	26,9	26,9	46,2
de acuerdo	12	46,2	46,2	92,3
totalmente de acuerdo	2	7,7	7,7	100,0
Total	26	100,0	100,0	

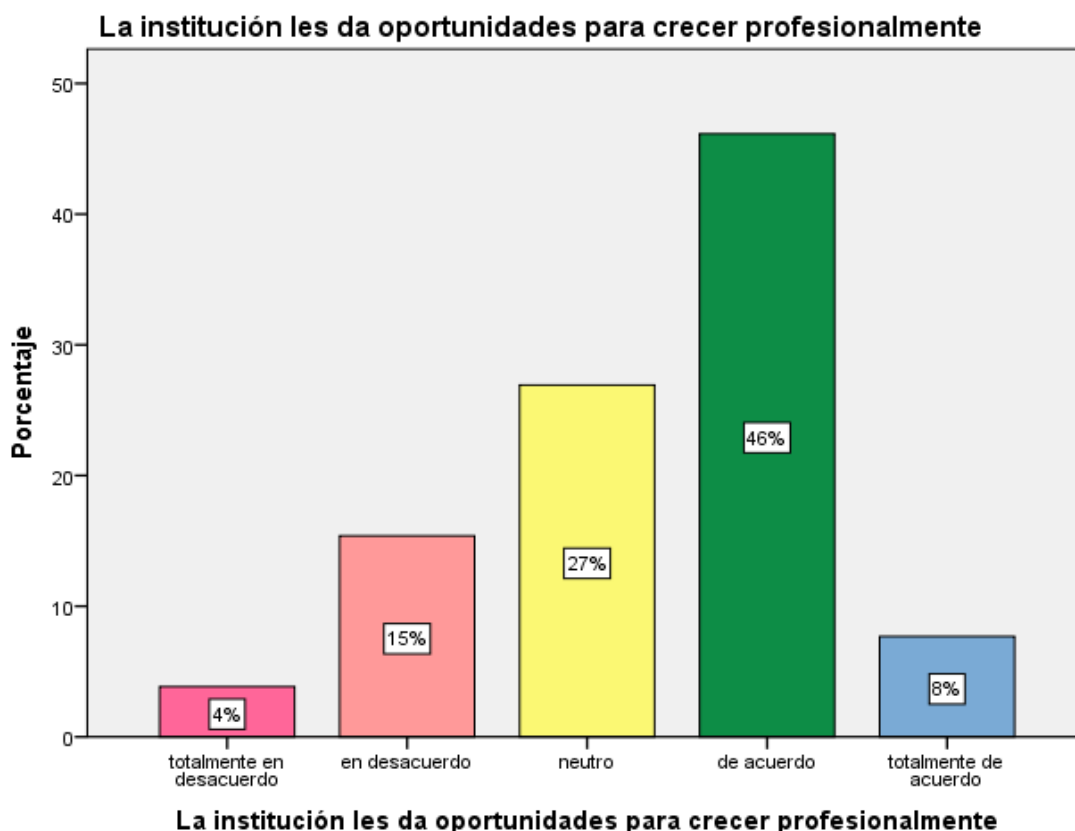


Figura 40

La tabla 46 y figura 40, mostró las respuestas de los sujetos investigados para la pregunta, si la institución les da oportunidades para crecer profesionalmente, el 4% de ellos indicaron que estaban totalmente en desacuerdo, el 15% estaban en desacuerdo, el 27% indicaron neutro porque no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 48% estaban de acuerdo y el 8% estaban totalmente de acuerdo, con ello concluyeron que el mayor porcentaje estuvo representado por un 48% que indicaron que estaban de acuerdo con que la institución les da oportunidades para crecer profesionalmente, seguido por un 27% que indicaron neutro porque no estaban ni en desacuerdo ni de acuerdo, pero sí un 15% de ellos indicaron que estaban en desacuerdo con esta afirmación, el resto de respuestas estuvieron representadas por porcentajes inferiores, tomaron en cuenta el 99% de nivel de confianza y el 1% de margen de error.

Tabla 47

Pregunta.N°33: *¿Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido en desacuerdo	2	7,7	7,7	7,7
neutro	4	15,4	15,4	23,1
de acuerdo	16	61,5	61,5	84,6
totalmente de acuerdo	4	15,4	15,4	100,0
Total	26	100,0	100,0	

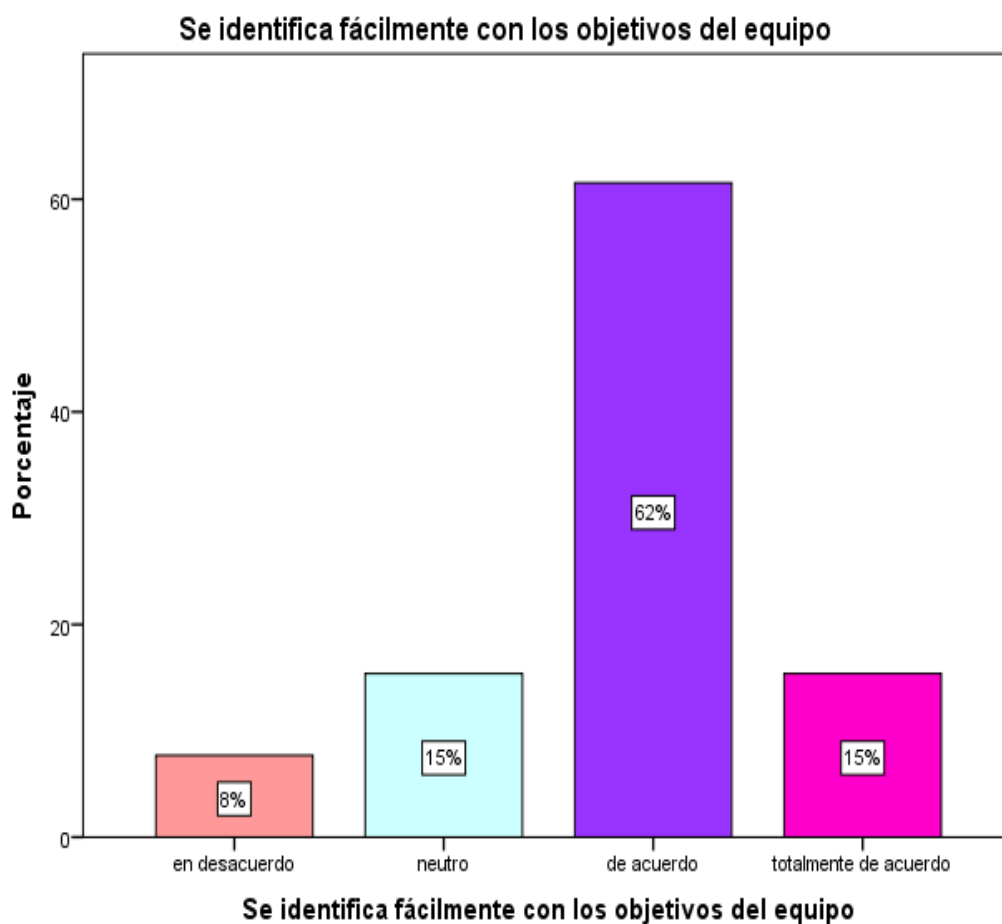


Figura 41

La tabla 47 y figura 41, mostró las respuestas de los sujetos investigados para la pregunta, si se identifican fácilmente con los objetivos del equipo, el 8% de ellos indicaron que estaban en desacuerdo, el 15% indicaron neutro porque no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 62% estaban de acuerdo y el 15% estaban totalmente de acuerdo, con ello concluyeron que el mayor porcentaje estuvo representado por un 62% de la población que estaban de acuerdo, con que se identifica fácilmente con los objetivos del equipo, seguidos por un 15% que estaban totalmente de acuerdo, por ello obtuvieron un total de 67% que estuvieron de acuerdo con esta afirmación, pero también un 15% indicaron neutro, mientras que ninguno de los sujetos investigados indicó que estuviera totalmente en desacuerdo, tomaron en cuenta el 99% de nivel de confianza y el 1% de margen de error.

Tabla 48

Pregunta.Nº34: *¿Su jefe transmite bien los objetivos a los integrantes de su equipo?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido en desacuerdo	3	11,5	11,5	11,5
neutro	3	11,5	11,5	23,1
de acuerdo	15	57,7	57,7	80,8
totalmente de acuerdo	5	19,2	19,2	100,0
Total	26	100,0	100,0	

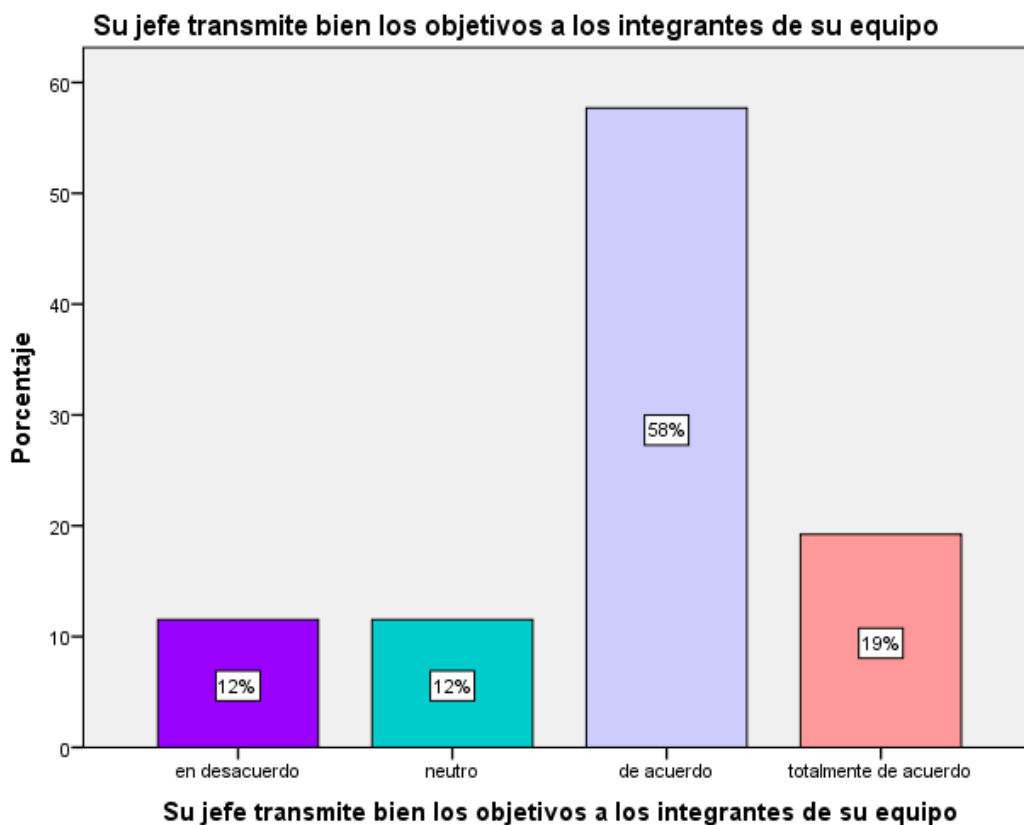


Figura 42

La tabla 48 y figura 42, mostró las respuestas de los sujetos investigados para la pregunta, si su jefe transmite bien los objetivos a los integrantes de su equipo, el 12% de ellos indicaron que estaban en desacuerdo, el 12% indicaron neutro porque no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 58% estaban de acuerdo y el 19% estaban totalmente de acuerdo, con ello concluyeron que el mayor porcentaje estuvo representado por un 58% de la población que estaban de acuerdo, con que su jefe transmite bien los objetivos a los integrantes del equipo, seguidos por un 19% que estaban totalmente de acuerdo, por ello obtuvieron un total de 77% que estuvieron de acuerdo con esta afirmación, pero también se obtuvo una paridad porcentual de 12% que indicaron neutro o en desacuerdo, mientras que ninguno de los sujetos investigados indicó que estuviera totalmente en desacuerdo, tomaron en cuenta el 99% de nivel de confianza y el 1% de margen de error.

Tabla 49

Pregunta.N°35: *¿Motiva a su equipo para conseguir los objetivos?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	1	3,8	3,8	3,8
en desacuerdo	3	11,5	11,5	15,4
neutro	4	15,4	15,4	30,8
de acuerdo	13	50,0	50,0	80,8
totalmente de acuerdo	5	19,2	19,2	100,0
Total	26	100,0	100,0	

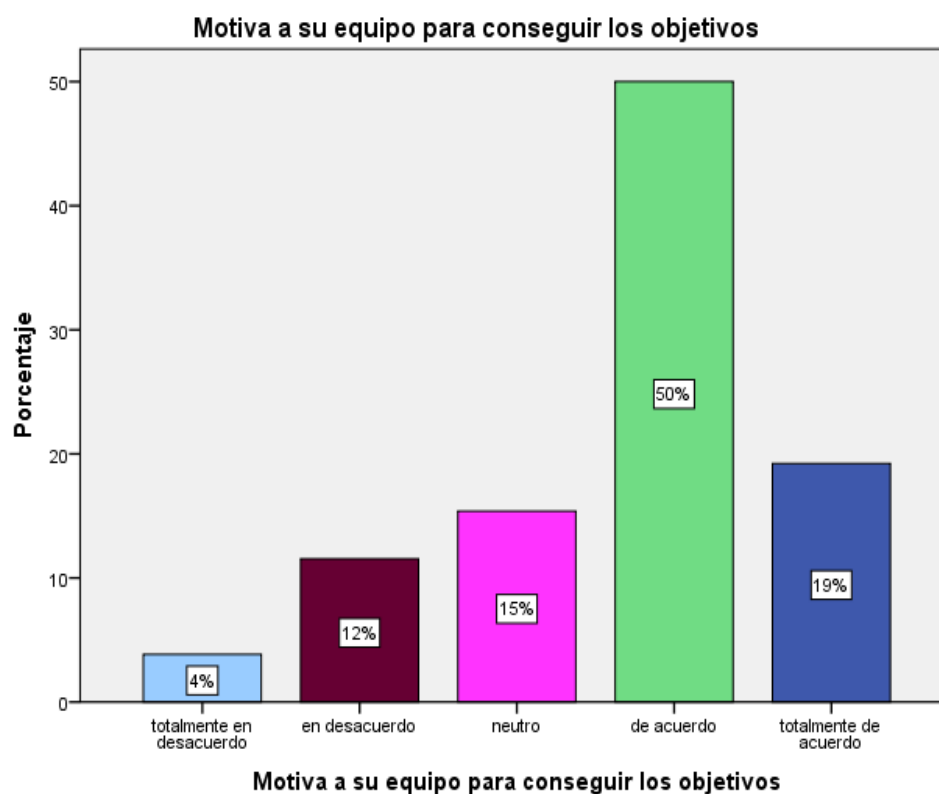


Figura 43

La tabla 49 y figura 43, mostró las respuestas de los sujetos investigados para la pregunta, si se motiva al equipo para conseguir los objetivos, el 4% de ellos indicaron que estaban totalmente en desacuerdo, el 12% estaban en desacuerdo, el 15% indicaron neutro porque no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 50% estaban de acuerdo y el 19% estaban totalmente de acuerdo, con ello concluyeron que el mayor porcentaje estuvo representado por un 50% que indicaron que estaban de acuerdo con que se motiva al equipo para conseguir los objetivos, seguido por un 19% que indicaron que estaban totalmente de acuerdo, por ello obtuvieron un total de 69% que estuvieron de acuerdo con esta afirmación, pero si 15% de ellos indicaron neutro porque no estaban ni en desacuerdo ni de acuerdo, el resto de respuestas estuvieron representadas por porcentajes inferiores, tomaron en cuenta el 99% de nivel de confianza y el 1% de margen de error.

5.1.5 Tablas cruzadas

Tabla 50

Distribución de frecuencia y porcentajes de la variable motivación y desempeño laboral.

Niveles de Motivación	Niveles de Desempeño Laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Inaceptable	0	0.0	1	3.8	0	0.0	1	3.8
Poco aceptable	1	3.8	9	34.6	8	30.8	18	69.2
Aceptable	0	0.0	0	0.0	7	26.9	17	26.9
Total	1	3.8	10	38.4	15	57.7	26	100.0

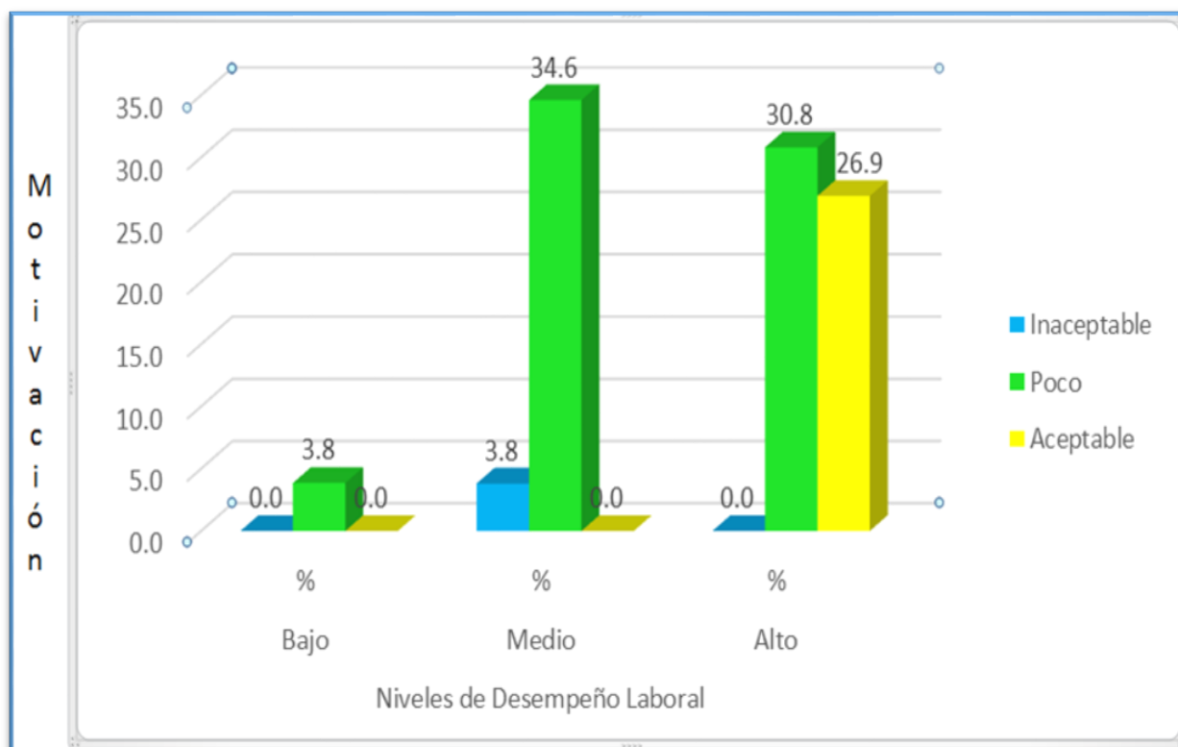


Figura 44: *Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable motivación y desempeño laboral*

La tabla 50 y figura 44, muestran que cuando se analizaron los resultados de la variable motivación, el 69.2% de los encuestados considero que es poco aceptable, el 26.9% aceptable y el 3.8% inaceptable. Analizando la variable desempeño laboral se determinó que el 57.7% afirma que es alto, el 38.4% medio y el 3.8% bajo, relacionaron, la motivación y el desempeño laboral, para ello tomaron el porcentaje más alto de motivación, que se distinguió por un 69.2% de los individuos que afirman que es poco aceptable y en ese mismo nivel el 34.6% afirma que el desempeño laboral es medio.

Tabla 51

Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión motivación intrínseca y variable desempeño laboral.

Dimensión Intrínseca	Niveles de Desempeño Laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Inaceptable	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Poco	1	3.8	7	26.9	9	34.6	17	65.4
Aceptable	0	0.0	3	11.5	6	23.1	9	34.6
Total	1	3.8	10	38.4	15	57.7	26	100.0

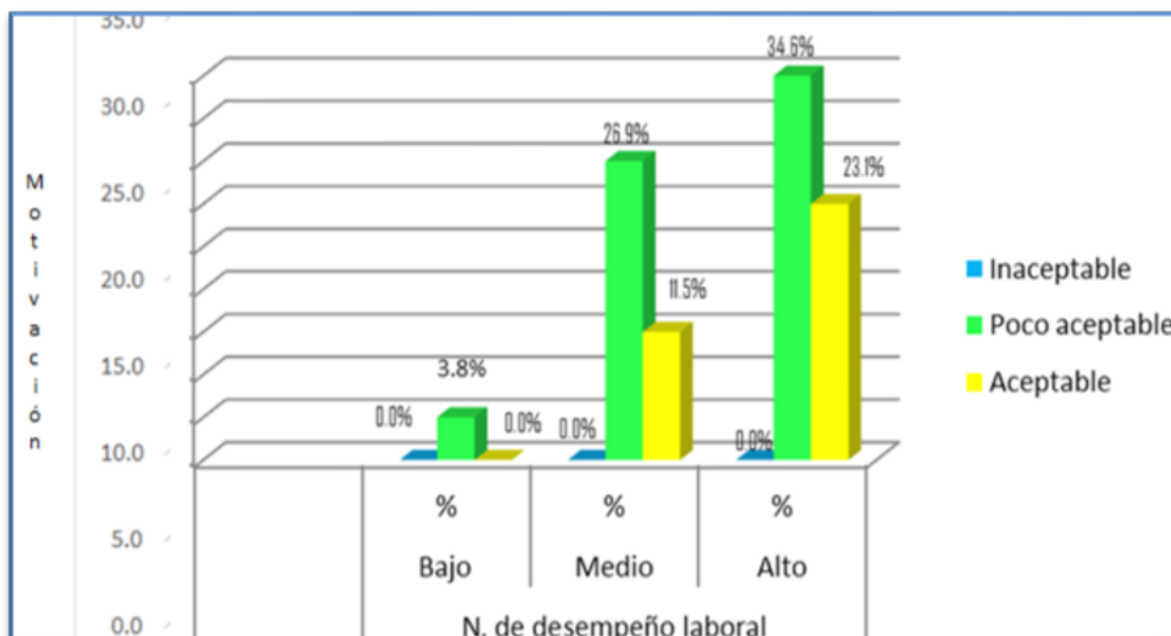


Figura 45: *Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión motivación intrínseca y desempeño laboral*

La tabla 51 y figura 45, muestran que cuando se analizaron los resultados de la primera dimensión de la variable motivación, que estuvo representada por la motivación intrínseca, el 65.4% de los encuestados considero que es poco aceptable, el 34.6% aceptable y el 0.0% inaceptable. Analizando la variable desempeño laboral se determinó que el 57.7% afirma que es alto, el 38.4% medio y el 3.8% bajo, relacionaron la primera, dimensión con la variable

desempeño laboral, la motivación intrínseca y el desempeño laboral, para ello tomaron el porcentaje más alto de motivación intrínseca, que se distinguió por un 65.4% de los individuos que afirman que es poco aceptable y en ese mismo nivel el 34.6% afirma que el desempeño laboral es alto.

Tabla 52

Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión motivación extrínseca y variable desempeño laboral.

Dimensión Extrínseca	Niveles de Desempeño Laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Inaceptable	0	0.0	2	7.7	0	0.0	2	7.7
Poco	1	3.8	8	30.8	7	26.9	16	61.5
Aceptable	0	0.0	0	0.0	8	30.8	8	30.8
Total	1	3.8	10	38.4	15	57.7	26	100.0

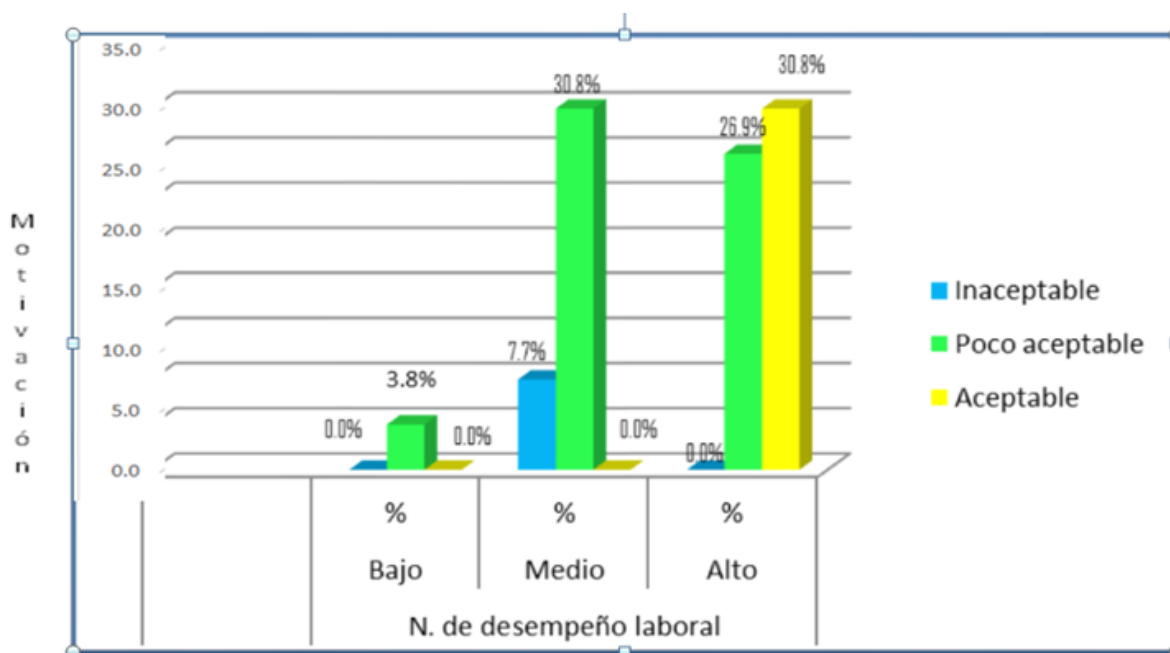


Figura 46: *Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión motivación extrínseca y desempeño laboral*

La tabla 52 y figura 46 muestran que cuando se analizaron los resultados de la segunda dimensión de la variable motivación, que estuvo representada por la motivación extrínseca, el 61.5% de los encuestados consideró que es poco aceptable, el 30.8% aceptable y el 7.7% inaceptable. Analizando la variable desempeño laboral se determinó que el 57.7% afirma que es alto, el 38.4% medio y el 3.8% bajo, relacionaron la segunda dimensión con la variable desempeño, la motivación extrínseca y el desempeño laboral, para ello tomaron el porcentaje más alto de motivación extrínseca, que se distinguió por un 61.5% de los individuos que afirman que es poco aceptable y en ese mismo nivel el 30.8% afirma que el desempeño laboral es medio.

5.1.6 Prueba de Normalidad

Tabla 53

Prueba de normalidad de variables y dimensiones

	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
motivación	,682	26	,000
desempeño laboral	,702	26	,000
motivación intrínseca	,604	26	,000
motivación extrínseca	,750	26	,000

La tabla 53 presenta los resultados de la prueba de normalidad de shapiro-wilk, la misma que utilizaron porque la población investigada es menor a 50 individuos, se aplicó a las variables y las dimensiones estudiadas, el p valor = a 0.00 que fue $< \alpha 0.05$, por lo que los datos corresponden a estadísticas no paramétricas, en tal sentido para las pruebas de hipótesis, se utilizó estadísticos no paramétricas como la Correlación de Spearman.

5.1.7 Resumen presentación de resultados

Cuando los investigadores analizaron cada uno de los resultados identificaron algunos datos relevantes, para su investigación que les permitió corroborar sus hipótesis, los principales resultados se detallaron a continuación.

De los resultados involucrados con la opinión sobre la motivación, identificaron que más de la mitad de la población, consideró que el puesto de trabajo que ocupaban contaba con tareas y actividades desafiantes y que les permitió adquirir nuevos conocimientos y progresar, así mismo un alto porcentaje indico que han recibido capacitaciones idóneas para la realización de sus funciones.

También más de la mitad de la población consideró que su jefe inmediato reconoce la labor que realizan, pero que los reconocimientos no se dan de manera periódica, a pesar que su labor tuvo un alto nivel de responsabilidad y que además se le asignó frecuentemente responsabilidades extras, así mismo estuvieron bastante satisfechos, con el apoyo que recibieron por parte de sus jefes cuando se presentaron problemas laborales e indicaron que utilizaron un liderazgo adecuado.

Pero identificarón que los individuos investigados se encontraron bastantes insatisfechos con la remuneración que recibían por la labor que desempeñaron y porque no recibieron premios o incentivos por parte de la institución y porque todo ellos nos les permitió obtener oportunidades de crecimiento económico. Mientras que la mayoría de los sujetos investigados sí estuvieron de acuerdo con que la institución les proporciono condiciones de seguridad y recursos adecuados para el desenvolvimiento de sus funciones

De los resultados involucrados con la opinión sobre el desempeño laboral de los sujetos investigados, indicaron que la mayor parte de la población considero que los cursos de capacitación que brindo la institución, les permitió realizar mejor sus funciones laborales, pero que estos no les ayudó mucho para su desarrollo profesional. Además identificaron que las evaluaciones al personal, no se realizaron de manera constante y de las que se efectuaron no fueron muy adecuadas.

A su vez identificaron que existió respeto y buena relación entre la dirección y los empleados, pero que no existió un adecuado intercambio de información entre ellos, ni se realizaron eventos frecuentes que permitieron mejorar el intercambio de información entre ellos. Por consiguiente solo un poco más de la mitad de la población, consideró que existió una adecuada interacción entre los empleados y jefes, a pesar de ello, sí se les comunicó con éxito el cumplimiento de los objetivos y permitió que se sientan identificados con su consecución.

5.2 Prueba de hipótesis

5.2.1 Coeficiente de correlación de Spearman

Es un coeficiente que permite medir la correlación o asociación entre dos variables, cuando las mediciones se realizan en una escala ordinal, como es el caso de esta investigación, la cual se calcula en base a una serie de rangos asignados entre 1 y -1, donde los valores cercanos a 1 nos indican una correlación muy buena y los cercanos a 0 una correlación nula o mínima. Así mismo para determinar la correlación se debe observar el nivel de Significancia que está representado por el valor de P que debe ser menor a 0,05 para que se acepte la correlación entre variables. Donde se acepta H_1 sí y solo sí $\text{Sig.} < 0,05$ o se acepta H_0 sí y solo sí $\text{Sig.} > 0,05$.

Criterios para para la aceptación o rechazo del Rho de Spearman

Entre 0,00 a 0,19: Indica que es muy baja la correlación.

Entre 0,20 a 0,39: Indica que es baja la correlación.

Entre 0,40 a 0,59: Indica que es moderada la correlación.

Entre 0,60 a 0,79: Indica que es buena la correlación.

Entre 0,80 a 100: Indica que es muy buena la correlación.

Figura 47

Rango de Valores de Rho de Spearman



5.2.2 Hipótesis general:

Existe relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Oficina Registral de Santiago de Surco, 2016.

5.2.3 Prueba de hipótesis

Paso 1: Planteamiento de hipótesis estadística

Ho: No existe relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Oficina Registral de Santiago de Surco, 2016.

Hi: Si existe relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Oficina Registral de Santiago de Surco, 2016.

Paso 2: Nivel de confianza y margen de error

- Nivel de confianza: 99% ($\alpha = 0.01$)

Paso 3:

Se acepta H_1 si y solo si Sig. $< 0,05$

Se acepta H_0 si y solo si Sig. $> 0,05$

Paso 4: Correlaciones

Tabla 54

Correlación entre motivación y desempeño laboral

		Motivacion	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Motivacion	1.000	,536**
			.005
		26	26
	Desempeño Laboral	,536**	1.000
		.004	
		26	26

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Paso 5:

La tabla 54 muestra que cuando se analizaron los resultados, de la correlación entre motivación y desempeño laboral, se obtuvo un Rho de 0,536 siendo una correlación moderada, la correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas). Se acepta H_1 , porque sig es, $0.04 < 0,05$ por lo tanto si existe relación, H_1 : Si existe relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Oficina Registral de Surco, 2016 y se rechaza la H_0 hipótesis nula.

5.2.4. Hipótesis específicas

- La motivación intrínseca tiene una relación directa, con el desempeño laboral de los empleados de la SUNARP – Oficina Registral de Santiago de Surco.
- La motivación extrínseca tiene una relación directa, con el desempeño laboral de los empleados de la SUNARP – Oficina Registral de Santiago de Surco.

5.2.5 Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

La motivación intrínseca tiene una relación directa con el desempeño laboral de los empleados de la SUNARP – Oficina Registral de Santiago de Surco.

Paso 1: Planteamiento de Hipótesis Específica Estadística

Ho: La motivación intrínseca no tiene una relación directa, con el desempeño laboral de los empleados de la SUNARP – Oficina Registral de Santiago de Surco.

Hi: La motivación intrínseca si tiene una relación directa con el desempeño laboral de los empleados de la SUNARP – Oficina Registral de Santiago de Surco.

Paso 2: Nivel de confianza y margen de error

Nivel de confianza: 99% ($\alpha = 0.01$)

Paso 3: Se acepta Hi si y solo sí Sig. < 0,05

Se acepta Ho si y solo sí Sig. > 0,05

Paso 4: Correlaciones

Tabla 55

Correlaciones entre motivación intrínseca y desempeño laboral

		Motivación intrínseca	Desempeño labora
Motivación intrínseca	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	.149 .467

Rho de Spearman	N	26	26
	Desempeño laboral	.149	1.000
	Sig. (bilateral)	.467	
	N	26	26

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Paso 5:

La tabla 55 muestra que cuando se analizaron los resultados, de la correlación entre motivación intrínseca y desempeño laboral, se obtuvo un Rho de 0,149 siendo una correlación muy baja. Se acepta H_0 , porque sig. es, $0,467 > 0,05$ por lo tanto no existe relación, H_0 : La motivación intrínseca no tiene una relación directa, con el desempeño laboral de los empleados de la SUNARP – Oficina Registral de Santiago de Surco y se rechaza la H_1 hipótesis alterna.

Hipótesis específica 2:

La motivación extrínseca tiene una relación directa, con el desempeño laboral de los empleados de la SUNARP – Oficina Registral de Santiago de Surco.

Paso 1: Planteamiento de Hipótesis Específica Estadística

H_0 : La motivación extrínseca no tiene una relación directa, con el desempeño laboral de los empleados de la SUNARP – Oficina Registral de Santiago de Surco.

H_1 : La motivación extrínseca si tiene una relación directa, con el desempeño laboral de los empleados de la SUNARP – Oficina Registral de Santiago de Surco.

Paso 2: Nivel de confianza y margen de error

- Nivel de confianza: 99% ($\alpha = 0.01$)

Paso 3:

Se acepta H_1 si y solo si $\text{Sig.} < 0,05$

Se acepta H_0 si y solo si $\text{Sig.} > 0,05$

Paso 4: Correlaciones

Tabla 56

Correlaciones entre motivación extrínseca y desempeño laboral

			Motivación extrínseca	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Motivación extrínseca	Coefficiente de correlación	1.000	,600**
		Sig. (bilateral)		.001
	Desempeño laboral	N	26	26
		Coefficiente de correlación	,600**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	
		N	26	26

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 56 muestra que cuando se analizaron los resultados, de la correlación entre motivación extrínseca y desempeño laboral, se obtuvo un Rho de 0,600 siendo buena la correlación, la correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas). Se acepta H_1 , porque $\text{sig} < 0,01 < 0,05$ por lo tanto si existe relación, H_1 : La motivación extrínseca si tiene una relación directa, con el desempeño laboral de los empleados de la SUNARP – Oficina Registral de Santiago de Surco 2016 y se rechaza la H_0 hipótesis nula.

5.3 Presentación de resultados

Cuando analizaron todos los resultados, identificaron que los sujetos investigados, se encontraron medianamente motivados, sobre todo porque consideraban que les faltaban incentivos monetarios, que compensara la labor y responsabilidad que demandaba el cargo que ocupaban, por otro lado identificaron que existió un buen clima laboral entre los trabajadores y jefes por la buena relación entre ellos, que influyó positivamente en su desempeño a pesar que no existió un buen y constante intercambio de información.

A lo Largo de la investigación que realizaron, con respecto a la relación la que existió entre la motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral de Santiago de Surco, 2016.

En lo que respeta a su hipótesis general y específicas se estableció lo siguiente:

- Como la hipótesis general obtuvo un $p = 0.04$ que es menor a <0.05 . Entonces se acepta la hipótesis alterna.

Hi: Si existe relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Oficina Registral de Santiago de Surco, 2016

- Como la primera hipótesis específica obtuvo un $p = 0.467$ que es mayor a >0.05 . Entonces se acepta la hipótesis nula.

Ho: La motivación intrínseca no tiene una relación directa, con el desempeño laboral de los empleados de la SUNARP – Oficina Registral de Santiago de Surco.

- Como la segunda hipótesis específica, también obtuvo un $p = 0,01$ que es menor a <0.05 . Entonces se acepta la hipótesis alterna:

Hi: La motivación extrínseca si tiene una relación directa, con el desempeño laboral de los empleados de la SUNARP – Oficina Registral de Santiago de Surco.

CONCLUSIONES

Mediante la investigación que se llevó a cabo a los empleados de la Oficina Registral de Santiago de Surco, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

1. Con el análisis de la investigación, se pudo concluir que la motivación es de suma importancia para las empresas sean estas grandes, pequeñas, privadas o públicas; debido a que ella genera estímulos que guían a los empleados a realizar determinadas acciones, si la motivación organizacional es adecuada modificará el comportamiento e impulsará a que den todo de sí para alcanzar sus objetivos personales y organizacionales, por ello se determinó que es fundamental que los empleados se sientan apreciados, valorados, que sus esfuerzos y aportes sean reconocidos, que sus puestos de trabajo sean espacios seguros, confiables; así al obtener un adecuado bienestar el empleado tendrá un alto rendimiento y mayor productividad.
2. Analizando los resultados se identificó que se aceptó la H₀: Donde se indicó que sí existió una relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Oficina Registral de Santiago de Surco, porque se obtuvo un Rho de Spearman de 0,536 y un Sig. de 0.04 que es menor al 0.005=P(valor), sobre todo porque existió un estilo de liderazgo adecuado con un 38% de encuestados que estuvieron de acuerdo y un 27% que estuvieron totalmente de acuerdo, también debido a que un 38% estuvieron de acuerdo y un 31% totalmente de acuerdo con que el jefe inmediato les brindó todo su apoyo en situaciones problemáticas, quien a su vez reconoció sus labores realizadas como lo demostró el 38% de encuestados que estuvieron de acuerdo y 27% totalmente de acuerdo con esta afirmación.
3. Así mismo los resultados estadísticos indicaron que la hipótesis específica H₁: Que afirmó que la motivación intrínseca sí tuvo relación directa con el desempeño laboral

de los empleados de la Oficina Registral de Santiago de Surco fue rechazada, debido a que se obtuvo un Rho de Spearman de 0,149 y un Sig. de 0.467 que es mayor al $0.05 = P(\text{valor})$, por ello se concluyó que no existió relación directa entre la motivación intrínseca y el desempeño de los empleados, debido principalmente a que solo un 42% de los encuestados indicaron que estaban de acuerdo con que la institución les proporcionó oportunidades de crecimiento profesional y que si los reconocimientos que brindaban por sus actividades desempeñadas fueron de manera periódica, se obtuvo que un 27 % estuvo en desacuerdo y un 38% indecisos. Por otro lado la hipótesis específica H2: Que afirmó que la motivación extrínseca tuvo relación directa con el desempeño laboral de los empleados de la Oficina Registral de Santiago de Surco, si fue aceptada, debido a que se obtuvo un Rho de Spearman de 0,600 y un Sig. de 0,01 que es menor $0.05 = P(\text{valor})$, especialmente porque la institución les proporcionó ambientes seguros para la realización de sus funciones con 31% de encuestados que estuvieron de acuerdo y un 19% totalmente de acuerdo, y por las buenas relaciones interpersonales entre los jefes inmediatos y sus compañeros de trabajo como lo indicó un 50% de encuestados que estuvieron de acuerdo y un 19% totalmente de acuerdo. Todo ello se vio reflejado en la tabla cruzada 50, donde se identificó que un 69% de los encuestados afirmaron que la motivación recibida era poco aceptable, lo cual generó un desempeño laboral medio con un 35% para la realización de sus funciones.

4. Por lo tanto, los resultados obtenidos se debieron esencialmente al adecuado liderazgo asumido por el jefe inmediato como lo indicó un 38% que estuvieron de acuerdo y un 27% totalmente de acuerdo, también por el reconocimiento brindado del jefe inmediato por la labor que realizan sus empleados como lo indicó un 38% estuvo de acuerdo y un 27% totalmente de acuerdo. Así mismo un 46% indicó que sí estaban de acuerdo con que las capacitaciones recibidas eran idóneas para la realización de sus funciones, por

otro lado indicaron que la institución les proporcionó el ambiente y materiales adecuados para la realización de sus actividades diarias, lo que fue afirmado por un 58% que estuvieron de acuerdo y un 25% totalmente de acuerdo, en cuanto a las relaciones interpersonales entre los jefes y compañeros del área un 50% indicaron que estaban de acuerdo y un 23% totalmente de acuerdo. Pero a pesar de todo lo mencionado cuando se les pregunto que si las remuneraciones recibidas estuvieron de acuerdo al trabajo y responsabilidad que demanda su puesto laboral un 27% indicaron que estuvieron en desacuerdo, 15% totalmente en desacuerdo y 35% indecisos, en cuanto a los premios o incentivos que les brinda la institución un 31% indicó que estuvieron en desacuerdo y un 31% totalmente en desacuerdo y que si se les proporciona oportunidades de crecimiento económico un 31% indicó que estuvo en desacuerdo y un 19% totalmente en desacuerdo, si la institución les otorga reconocimientos periódicos un 38% indeciso y un 27% en desacuerdo. Por consiguiente se concluye que hay algunos aspectos en los que la institución debe poner énfasis para mejorar la motivación laboral, y así conseguir un óptimo desempeño laboral de sus empleados.

5. Finalmente se puede concluir que el factor que estuvo motivando a la institución estaba representado por la motivación extrínseca, mientras que falta poner mayor preocupación y énfasis en lo relacionado a la motivación intrínseca, que hace referencia al avance laboral, reconocimiento, responsabilidad y logros que brinda la institución; ya que esta es la motivación que viene desde el interior de los individuos y son más valorados que cualquier otra recompensa externa, como el incremento salarial que solo modifica el comportamiento temporalmente.

RECOMENDACIONES

Al desarrollar esta investigación sobre la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los empleados y analizar diferentes fuentes bibliográficas especializadas en estos temas, es importante mencionar las siguientes recomendaciones:

1. Para poder mejorar el liderazgo que la Oficina Registral de Surco esta desarrollando se sugiere continuar, profundizar en dicho aspecto y seguir contratando buenos líderes para que administren sus diferentes Oficinas a Nivel Nacional, a su vez se propone aperturar reuniones de integración laboral como los días viernes o fines de mes con el propósito de intercambiar opiniones, sugerencias y coordinar entre las distintas áreas como: mesa de partes, publicidad, orientación, caja, digitación, registral, sobre que problemas se estan dando y/o las mejoras que se estan obteniendo, también se recomendó implementar la Política de puertas abiertas esto ayudará a flexibilizar las relaciones interpersonales entre la línea directiva y el resto de los empleados.
2. Así mismo, se recomendó que la institución debe enfocarse en brindar la motivación intrínseca como la extrínseca a sus empleados, ya que se identificó que ambos tipos de motivación se dan de manera paralela. Para la H₁ se recomendó a la Gerencia de Recursos Humanos adecuarse a la brevedad posible a la Ley Servir, ley que brinda una línea de carrera en todas las instituciones públicas para el crecimiento profesional de todos sus empleados, del mismo modo se sugiere al departamento de Imagen Institucional, Capacitación y la Gerencia de Recursos Humanos; crear más programas de incentivos no monetarios para que los empleados se sientan aún más motivados para que realicen sus actividades con mayor entusiasmos, por otro lado se debería actualizar constantemente el estudio de competitividad salarial para asegurar que sean compatibles con sus competencias y de esta manera reducir la insatisfacción laboral. Para la H₂ se recomendó al Jefe inmediato hacer una evaluación mensual de las labores que

desempeñan cada uno de sus empleados para tener mayor control de todos los hechos que se van dando y a su vez identificar los puntos débiles, para poder proponer soluciones antes que se incrementen las situaciones de dificultad presentadas y de la misma forma proponer nuevas metas y/o objetivos.

3. Finalmente, se recomendó poner en práctica todo tipo de motivación al empleado ya sea con reconocimientos como por ejemplo: una tarjeta de presentación del jefe cada vez que uno de sus empleados haga un excelente trabajo, recompensarlo con medio día libre o entrar dos horas más tarde al centro laboral, implementar un reconocimiento vía correo electrónico, cartas de felicitaciones sobre todo en algún día especial, hacer reconocimientos públicos de objetivos logrados; así también crear actividades desafiantes que representen un reto para los empleados las cuales no deben ser inalcanzables ni muy fáciles para incrementar así sus sentimientos de logros; para así tener empleados motivados que realicen bien sus actividades diarias y salir beneficiados ambas partes tanto el empleado como la institución, pero sobre todo para brindar un buen servicio de calidad al público usuario y que las autoridades implementen el diseño propuesto en la investigación, para mejorar los procesos administrativos que permitan tener un clima de motivación agradable para el mejor desempeño de las funciones de los servidores públicos; por último, también se recomendó que se establezca una relación contractual más segura para los empleados.

BIBLIOGRAFÍA

- Alfaro, Leyton, Meza & Saenz. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* (Tesis para obtener el grado de magister en administración estratégica de empresas, Surco, Perú). Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1
- Alvarado, & Aguilar, A. (2013). *Estudio de la motivación laboral en los trabajadores del grupo kozue en la ciudad de Iquitos – 2013* (Tesis para optar el grado académico de magister en gestión empresarial en la Universidad nacional de la Amazonia Peruana de la escuela de post grado de maestría en gestión empresarial en Iquitos). Recuperado de <http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/391/1/tesis%20completa.pdf>.
- Álvarez R. (1996). *El método científico en las ciencias de la salud. Las bases de la investigación biomédica*. Madrid: Díaz de Santos, 1996
- Alvitez, F., & Ramirez, M. (2013). *Relación entre el programa de compensación e incentivos y la motivación en los empleados de la empresa del grupo Almer, Trujillo – 2013* (Tesis para obtener el título de licenciado en Administración de la Universidad Antenor de la facultad de ciencias económicas en Trujillo- Perú). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/212/1/alvitez_felix_compensacion_incentivos.pdf.
- Araujo, C. y Leal, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales (CICAG). 2(4), 132-147.
- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento organizacional bases y fundamentos*. Buenos aires - Argentina. Editorial Cengage Learning.

- Baquero, R. y Limon, M. (1999). *Teoría del aprendizaje* UNQ Bs. As.
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación de ciencias sociales*. (2ª ed.). Buenos Aires, editorial Prentice Hall.
- Coello, V. (2013-2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)* (Tesis de Titulación Profesional, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Psicológicas, Guayaquil, Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6015/1/TESIS%20Condiciones%20laborales%20que%20afectan%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20empresa%20contratada%20para%20prestar%20s.pdf>
- Colan, Lee J. (2013). *Desempeño en tiempos difíciles*. Ecuador. Biblioteca UNACH
- Chiang, M. & San Marin, N. (2015). *Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*. (Santiago – Chile). Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000300001
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de los Recursos Humanos*. (5ª ed.). Colombia editorial. McGraw.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción general a la Administración*. (7ª ed.). Mexico. Editorial Mc Graw Hi.
- Davis, K. & Newstrom, J.(1999). *Comportamiento humano en el trabajo* (10ª ed.). México. Editorial McGraw-Hill Interamericana
- Dessler, G. (2001). *Administración de personal* (8ª Ed). México. Editorial Pearson Educación.
- Deci, E. y Ryan, R. M. (2000). *El qué y por qué de actividades de la meta: las necesidades humanas y la libre determinación de la conducta*.

- Deci, E. L., Kasser, T. y Ryan, R. M. (2004). *Determinación del autoaprendizaje: oportunidades y obstáculos*. En J. L. Bess Teaching well and liking it. Motivating faculty to teach effectively. London: Johns Hopkins Up.
- El blog de Manene, L. (2012, 16 de septiembre). La motivación y satisfacción en el trabajo y sus teorías. Recuperado de <https://luismiguelmanene.wordpress.com/2012/09/16/la-motivacion-y-satisfaccion-en-el-trabajo-y-sus-teorias/>.
- El blog de WorkMeter. (2012, 26 de septiembre). Mejorando el desempeño laboral de los trabajadores. Recuperado de <http://es.workmeter.com/blog/bid/225512/Mejorando-el-desempe-o-laboral-de-los-trabajadores>
- García, D. (2011). *Estudio de la motivación y satisfacción laboral en el colectivo de operadores de grúa torre en edificación a través de un método cualitativo* (Tesis para la obtención del grado en Ingeniería de Edificación en la Universidad Politécnica de Valencia en España). Recuperado de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/13547/garcia%20menendez,%20deborah.pdf?sequence=2>.
- Hellriegel, D., & Solocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional* (12ª ed.). México. Editorial Cengage Learning.
- Hernandez, R., Fernandez, C. Y Baptista. (1998) *Metodología de la Investigación*. México. Editorial Mc-Granw-Hill
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación*. (5ª. ed.). Caracas. Editorial Sypal.
- Hurtado, I. y Toro, G. (2001). *Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio* (4ta ed); Episteme; Valencia-Venezuela.
- Leidecker, Joel K. Y Hall, James J. (1989). "Motivación: buena teoría, pobre aplicación" en A. Dale Timpe "Motivación del personal" Plaza y Janes, Barcelona

- Maslow, A. (2005). *El Managament Según Maslow: Una visión humanística para la empresa de hoy*. Barcelona. Editorial Paidas Ibérica
- Mejía, y. (2012). *Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales* (Tesis de Titulación Profesional, Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango, Guatemala). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Mejia-Yessika.pdf>
- Mino, E. (2014). *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadodres del restaurante de parrillas marakos 490 del departamento de Lambayeque* (Tesis de Titulación Profesional, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Escuela de Administración de Empresas, Chiclayo, Perú). Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/337/1/TL_Mino_Perez_EdgaroMauricio.pdf
- McCLELLAN, D.C. (1989). *Estudio de la motivación Humana*, Madrid Narcea.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España. Editorial Pearson Prentice Hall.
- Parra, M. (2000, 16 de abril). *La Evaluación de desempeño y la gestión de RRHH. RHM Grupo de comunicación*. Recuperado de <http://www.rrhhmagazine.com/articulos.asp?id=28>
- Pila, J. (2012). *La motivación como estrategia de aprendizaje en el desarrollo de competencias comunicativas de los estudiantes de i-ii nivel de inglés del convenio héroes del cenepaspe de la ciudad de quito en el año 2012. Diseño de una guía de estrategias motivacionales para el docente*. (Tesis de grado de magister en docencia de educación superior de la universidad de Guayaquil en Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1659/1/tesis%20completa%20de%20motivacion.pdf>.

- Ramos, M. (2011). *La motivación laboral y su relación con el clima laboral en los trabajadores del Banco Ecuatoriano de la Vivienda Matriz Quito*. (Tesis para la obtención del título de psicología industrial en la universidad central de Ecuador de la facultad ciencias psicológicas de Quito en Ecuador). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1897/1/t-uce-0007-24.pdf>.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. (10ª ed.). México editorial Pearson educación.
- Robbins, S., y Coulter (2010). *Administración*. México D.F. Editorial Pearson Educación
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13ª ed.). México. Editorial Pearson Educación.
- Rosenbaum, B. (2005). *Como motivar a los empleados de hoy*. México. Editorial Mc Graw-Hill.
- Ruiz, C. (2002). *Instrumentos de Investigación educativa: Procedimiento para sus diseños y validación*. (2ª ed.). Barquisimeto – Venezuela. Editorial. Editorial Cideg
- Sexton, W. (1997). *Teorías de la Organización* (2ª ed.). México, editorial Trillas.
- Stoner, J.(1996). *Administración* (6ª ed).Mexico, editorial Person education
- Tamayo, M. (1997). *El Proceso de la Investigación científica* (4ª ed.). Editorial Limusa S.A. México.
- Tamayo, M. y Tamayo, S. (2001). *Proceso de la Investigación Científica*. México. Editorial Limusa.
- Toala, S. (2014). *Diseño de clima organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del ilustre municipio de jipijapa-2013* (Tesis Grado Doctor, Universidad Privada Antenor Orrego Centro de Estudios de Posgrado, Trujillo, Perú). Recuperado de

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/734/1/toala_sandra_%20clima_organizational_atenci%c3%93n.pdf.

Vásquez, M. (2011). *Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud de centro quirúrgico – h.r.d.l.m. Chiclayo, 2011.*

(Tesis para optar el grado académico de magister en enfermería en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo en su escuela de post grado en Chiclayo).

Recuperado de

http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/216/1/tm_v%c3%a1squez_torres_marthaluz.pdf.

Zapata, Oscar. (2007). *Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas.*

México D.F.: Editorial Pax México.

ANEXOS



ENCUESTA

MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA OFICINA DE REGISTROS PÚBLICOS

Objetivo: Conocer la opinión de los trabajadores de la SUNARP – Oficina Registral de Surco sobre la motivación y el desempeño laboral.

Instrucciones: Conteste con una X marcando en la casilla correspondiente a la respuesta que considera más adecuada, *solicitamos* su colaboración y honestidad en sus respuestas. La encuesta es anónima. Agradecemos su participación.

Datos generales

Edad:.....

Estado Civil:.....

Condición de Trabajo: Nombrado () CAS () Practicante ()

Área en el que labora:.....

Mes y Año desde el que labora aquí:.....

NOTA: ES IMPORTANTE QUE MARQUE LA SITUACIÓN REAL ACTUAL DE SU EMPRESA

Nº	Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	¿El puesto de trabajo que ocupa, cuenta con tareas y actividades desafiantes?					
2	¿El trabajo que realiza le permite adquirir nuevos conocimientos y progresar?					
3	¿Ha recibido capacitaciones para la realización de sus funciones?					
4	¿Las capacitaciones recibidas son idóneas para la realización de sus funciones?					
5	¿Su jefe inmediato reconoce su labor realizada?					
6	¿Considera usted que los reconocimientos se realizan de manera periódica para los trabajadores?					
7	¿El trabajo que realiza tiene un alto nivel de responsabilidad?					
8	¿Considera usted que le asignan responsabilidades extras al cargo que ocupa en la organización?					
9	¿Considera usted que la labor que realiza le permite alcanzar sus metas como persona y profesional?					
10	¿Usted ha tenido la oportunidad de participar en proyectos institucionales que le permitan alcanzar éxitos profesionales?					
11	¿La institución le proporciona oportunidades de crecimiento profesional?					

12	¿Qué tan satisfecho está usted del apoyo que recibe por parte de su jefe cuando se presentan problemas en el trabajo?					
13	¿Usted considera que su jefe tiene la formación técnica y/o profesional necesaria para realizar su trabajo?					
14	¿Usted considera que el estilo de liderazgo adoptado por su jefe es el adecuado?					
15	¿Considera que la remuneración que recibe está de acuerdo al trabajo que realiza?					
16	¿Usted recibe premios y/o incentivos por parte de la institución?					
17	¿La institución le proporciona oportunidades de crecimiento económico?					
18	¿La institución cuenta con condiciones de seguridad para realizar su trabajo y evitar accidentes?					
19	¿Considera que la institución le proporciona los recursos y materiales necesarios para la ejecución de su trabajo?					
20	¿Tienen la libertad de opinar y mostrar su punto de vista sobre algún tema de la empresa frente a sus jefes y compañeros?					
21	Si usted recibe cursos de capacitación. ¿Estos le permiten hacer mejor su trabajo?					
22	¿Los cursos de capacitación que recibe, están de acuerdo a sus intereses?					
23	¿Las evaluaciones sobre su desempeño laboral se realizan de manera constante?					
24	¿Las evaluaciones recibidas son adecuadas para medir el grado de conocimiento de su trabajo?					
25	¿Hay respeto entre la dirección y los trabajadores de la organización?					
26	¿Considera buena la relación interpersonal entre usted y su jefe inmediato?					
27	¿Recibe constante información sobre cambios o implementaciones que se dan en otras áreas?					
28	¿Usted considera que es importante compartir información para optimizar su trabajo?					
29	¿Existen reuniones o eventos frecuentes, en el que se asegure el intercambio de información entre los jefes y trabajadores?					
30	¿La Interacción con el personal de su área, es la adecuada?					
31	¿Su jefe comunica a todos en su área el éxito en el cumplimiento de los objetivos?					
32	¿La institución les da oportunidades para crecer profesionalmente?					
33	¿Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo?					

34	¿Su jefe transmite bien los objetivos a los integrantes de su equipo?					
35	¿Motiva a su equipo para conseguir los objetivos?					

Base de datos con indicación de variables y dimensiones

N°	BdDatos de la variable: Motivación																						Total
Ord	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	D1	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	D2	Total
1	5	5	3	3	5	3	5	3	5	3	5	45	5	5	5	4	3	3	4	5	5	39	84
2	2	4	4	2	4	3	5	5	4	1	4	38	5	5	4	3	1	1	4	5	2	30	68
3	2	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	34	3	3	3	3	2	3	3	4	3	27	61
4	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	49	5	5	5	4	4	4	4	5	5	41	90
5	5	4	3	4	4	3	5	5	3	2	3	41	4	5	4	1	1	1	1	2	3	22	63
6	3	4	3	3	4	2	5	4	3	1	3	35	4	2	4	3	1	3	4	4	4	29	64
7	4	4	4	3	5	3	4	3	4	3	3	40	5	5	5	3	2	3	3	4	4	34	74
8	4	4	3	3	4	4	5	2	4	1	4	38	4	5	4	3	1	2	4	4	4	31	69
9	4	4	1	1	1	2	4	5	4	1	1	28	2	4	1	1	2	1	2	3	3	19	47
10	5	4	4	3	3	2	4	5	2	2	4	38	2	3	1	2	1	2	4	2	1	18	56
11	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	45	5	5	5	2	3	2	4	4	4	34	79
12	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	46	4	4	4	4	4	4	4	5	4	37	83
13	4	3	3	3	3	2	4	4	2	2	2	32	4	3	4	1	2	2	4	4	3	27	59
14	3	4	4	4	4	3	5	3	4	3	3	40	4	4	4	3	3	3	3	4	4	32	72
15	4	4	3	3	4	3	4	2	4	3	4	38	4	4	4	4	2	2	3	4	4	31	69
16	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	44	5	5	5	4	3	3	4	4	4	37	81
17	3	4	4	4	5	4	5	5	4	1	1	40	5	5	5	1	1	1	5	5	5	33	73
18	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	40	4	4	4	2	2	2	4	4	4	30	70
19	4	4	2	3	4	3	5	3	4	4	4	40	4	4	3	3	3	4	4	3	4	32	72
20	4	4	3	4	5	4	5	2	3	2	3	39	4	5	5	4	2	2	4	4	4	34	73
21	4	5	5	5	4	4	5	1	4	3	4	44	5	5	3	3	4	4	5	5	5	39	83
22	4	5	4	4	3	2	5	4	4	5	4	44	3	3	4	2	3	2	4	4	3	28	72
23	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	38	3	4	3	2	4	3	3	4	4	30	68
24	4	5	4	4	3	3	5	5	4	4	3	44	3	3	3	2	2	1	4	4	3	25	69
25	2	3	4	3	3	2	4	3	1	1	4	30	2	2	3	2	1	2	2	4	4	23	53
26	2	3	4	4	2	2	5	4	2	1	2	31	2	3	1	3	1	4	2	3	3	22	53

N°	BdDatos de la variable: Desempeño Laboral																		
	Ord	p21	p22	p23	p24	D1	p25	p26	p27	p28	p29	p30	D2	p31	p32	p33	p34	p35	D3
1	3	3	5	5	16	5	4	5	5	4	4	27	4	5	4	4	5	22	65
2	3	1	1	3	8	5	4	5	5	5	5	29	5	4	4	4	4	21	58
3	4	3	3	3	13	3	4	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	15	47
4	5	4	4	4	17	4	5	4	5	4	4	26	4	5	5	5	5	24	67
5	2	1	3	3	9	3	4	3	5	3	3	21	3	2	2	4	3	14	44
6	4	4	1	3	12	4	3	4	4	4	5	24	5	4	4	4	4	21	57
7	3	3	3	3	12	3	5	3	4	3	5	23	4	3	4	5	5	21	56
8	2	2	2	2	8	5	4	3	5	3	4	24	4	4	5	5	4	22	54
9	1	1	1	1	4	3	3	4	4	3	4	21	3	1	4	2	2	12	37
10	4	3	2	2	11	3	1	2	5	2	4	17	2	4	4	4	2	16	44
11	5	4	5	4	18	4	5	4	5	4	4	26	5	4	4	4	4	21	65
12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	60
13	2	2	2	3	9	3	3	3	4	2	3	18	4	2	3	3	3	15	42
14	4	4	3	3	14	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	20	57
15	3	3	3	3	12	4	4	4	5	4	4	25	4	3	4	4	4	19	56
16	4	4	3	3	14	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	58
17	3	3	3	3	12	5	5	4	5	3	5	27	3	4	5	5	5	22	61
18	4	4	2	4	14	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	58
19	4	3	3	4	14	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	4	19	57
20	4	3	4	4	15	4	4	3	4	3	5	23	5	3	4	4	4	20	58
21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	5	24	74
22	4	3	3	4	14	4	4	3	4	3	4	22	3	3	4	4	4	18	54
23	3	3	3	3	12	3	2	3	4	4	3	19	4	3	4	4	4	19	50
24	4	4	4	4	16	4	3	4	4	3	3	21	3	2	3	3	3	14	51
25	4	2	1	1	8	3	3	2	4	2	3	17	2	2	2	2	1	9	34
26	4	1	1	1	7	1	1	1	5	4	3	15	2	4	3	2	2	13	35

VARIABLE : MOTIVACIÓN

N° de Encuestas Aplicadas	Género		Preguntas																			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	M	F	5	5	3	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5
2	M	F	2	4	4	2	4	3	5	5	4	1	4	5	5	4	3	1	1	4	5	2
3	M	F	2	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	
4	M	F	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5
5	M	F	5	4	3	4	4	3	5	5	3	2	3	4	5	4	1	1	1	1	2	3
6	M	F	3	4	3	3	4	2	5	4	3	1	3	4	2	4	3	1	3	4	4	4
7	M	F	4	4	4	3	5	3	4	3	4	3	3	5	5	5	3	2	3	3	4	4
8	M	F	4	4	3	3	4	4	5	2	4	1	4	4	5	4	3	1	2	4	4	4
9	M	F	4	4	1	1	1	2	4	5	4	1	1	2	4	1	1	2	1	2	3	3
10	M	F	5	4	4	3	3	2	4	5	2	2	4	2	3	1	2	1	2	4	2	1
11	M	F	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	5	5	5	2	3	2	4	4	4
12	M	F	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
13	M	F	4	3	3	3	3	2	4	4	2	2	2	4	3	4	1	2	2	4	4	3
14	M	F	3	4	4	4	4	3	5	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
15	M	F	4	4	3	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4
16	M	F	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4
17	M	F	3	4	4	4	5	4	5	5	4	1	1	5	5	5	1	1	1	5	5	5
18	M	F	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	4	4	4
19	M	F	4	4	2	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4
20	M	F	4	4	3	4	5	4	5	2	3	2	3	4	5	5	4	2	2	4	4	4
21	M	F	4	5	5	5	4	4	5	1	4	3	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5
22	M	F	4	5	4	4	3	2	5	4	4	5	4	3	3	4	2	3	2	4	4	3
23	M	F	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	4
24	M	F	4	5	4	4	3	3	5	5	4	4	3	3	3	3	2	2	1	4	4	3
25	M	F	2	3	4	3	3	2	4	3	1	1	4	2	2	3	2	1	2	2	4	4
26	M	F	2	3	4	4	2	2	5	4	2	1	2	2	3	1	3	1	4	2	3	3

VARIABLE : DESEMPEÑO LABORAL

N° de Encuestas Aplicadas	Género		Preguntas														
			21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35
1	M	F	3	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5
2	M	F	3	1	1	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
3	M	F	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	M	F	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
5	M	F	2	1	3	3	3	4	3	5	3	3	3	2	2	4	3
6	M	F	4	4	1	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4
7	M	F	3	3	3	3	3	5	3	4	3	5	4	3	4	5	5
8	M	F	2	2	2	2	5	4	3	5	3	4	4	4	5	5	4
9	M	F	1	1	1	1	3	3	4	4	3	4	3	1	4	2	2
10	M	F	4	3	2	2	3	1	2	5	2	4	2	4	4	4	2
11	M	F	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4
12	M	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	M	F	2	2	2	3	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3
14	M	F	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
15	M	F	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
16	M	F	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	M	F	3	3	3	3	5	5	4	5	3	5	3	4	5	5	5
18	M	F	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	M	F	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
20	M	F	4	3	4	4	4	4	3	4	3	5	5	3	4	4	4
21	M	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
22	M	F	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4
23	M	F	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4
24	M	F	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3
25	M	F	4	2	1	1	3	3	2	4	2	3	2	2	2	2	1
26	M	F	4	1	1	1	1	1	1	5	4	3	2	4	3	2	2

Reseña Histórica de la Zona Registral N° IX – Sede Lima

Los Registros Públicos fueron creados por Ley de fecha 02 de enero de 1888 bajo el gobierno de Andrés Avelino Cáceres con el nombre de Registro de Propiedad Inmueble como una dependencia de la Corte Suprema de Justicia. El 18 de julio de 1940 (52 años después) entró en vigencia un nuevo Reglamento de los Registros Públicos, el cual incorporaba lo establecido en el artículo 1038 del Código Civil de 1936.

El 16 de mayo de 1968, durante la primera fase del gobierno militar, mediante acuerdo de la Corte Suprema se aprueba el Reglamento General de los Registros Públicos. El 18 de junio de 1980 mediante D.L. N° 23095 se dicta la Ley Orgánica de la Oficina Nacional de los Registros Públicos – ONARP, mediante la cual se le otorga el status de persona jurídica de derecho público interno con autonomía administrativa y económica, conservando la misma naturaleza de Organismo Público Descentralizado vinculado a la Presidencia de la República, conforme lo dispuesto el D.L. N° 17532 del 25 de marzo de 1969. Con fecha 12 de junio de 1981, mediante D.L. N° 119 se dicta una nueva Ley Orgánica de los Registros Públicos y Ley de la Oficina Nacional de los Registros Públicos – ONARP, por la cual se establece que los Registros Públicos se constituyen en un Organismo Público Descentralizado del Sector Justicia, asimismo, esta norma restableció en sus funciones a la Comisión Facultativa por el Tribunal Registral.

El 21 de diciembre de 1992 se dicta mediante D.L. N° 25993, la Ley Orgánica del Sector Justicia en la cual se introdujo una variante significativa respecto a la vinculación administrativa de la institución. Finalmente, con fecha 18 de octubre de 1994 mediante Ley N° 26366 se crea el Sistema Nacional de los Registros Públicos y la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP), regulada por su Estatuto aprobado mediante D.S. N° 04-95-JUS, con la finalidad de mantener y preservar la unidad y coherencia del ejercicio de la función registral en todo el país.

SUNARP

En la actualidad la organización del sistema registral peruano está a cargo de un Organismo Público Descentralizado denominado Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP). Esta organización es creada como un organismo descentralizado autónomo del Sector de Justicia y es el ente rector del Sistema Nacional de Registros Públicos, con personería jurídica de Derecho Público; con patrimonio propio y autonomía funcional, jurídica - registral, técnica, económica, financiera y administrativa. Su presupuesto está comprendido dentro del volumen 5 del presupuesto del sector Público.

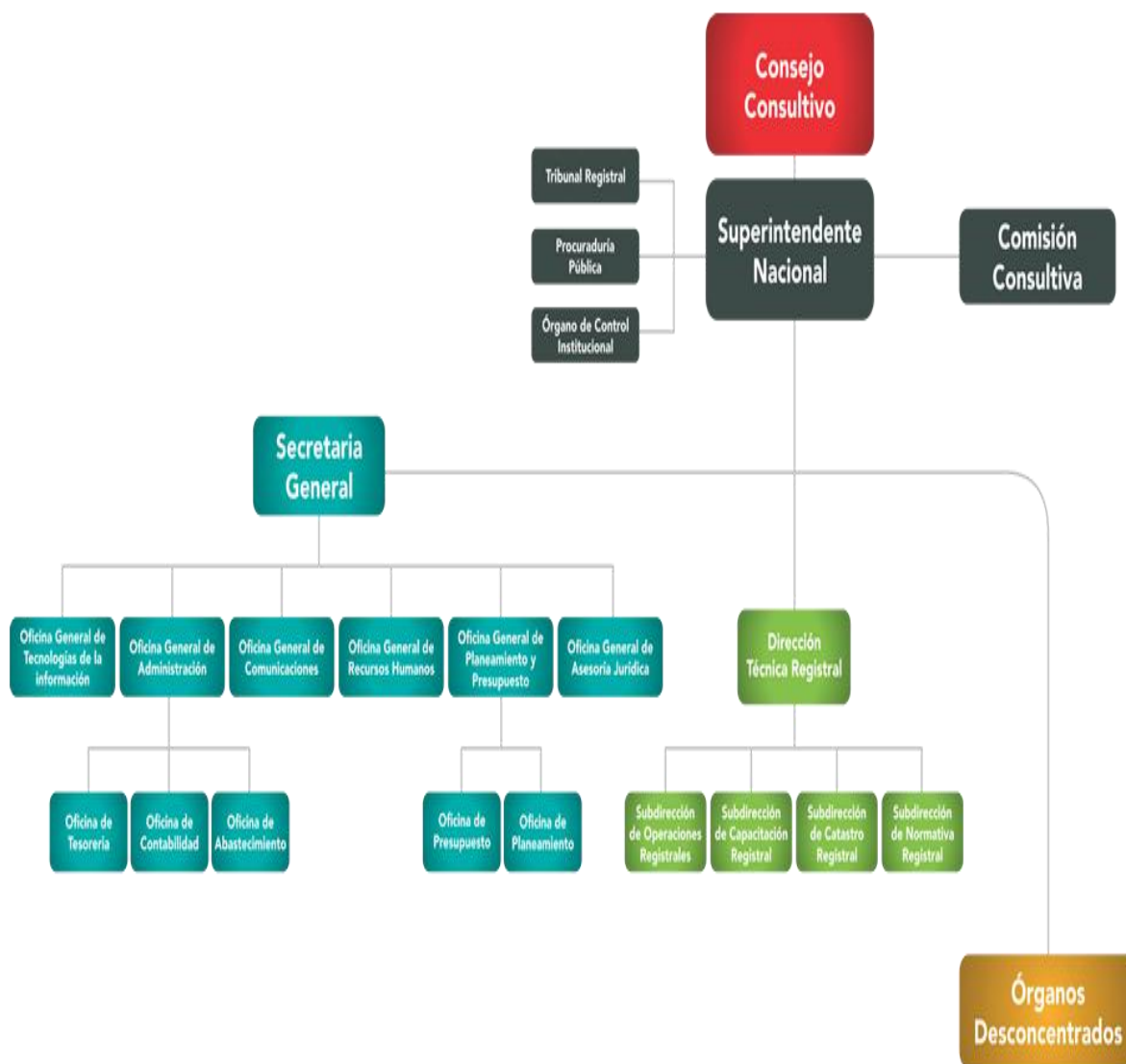
La institución fue creada con la ley N° 26366, publicada el 24 de octubre de 1994, y su finalidad principal es organizar todo el sistema Nacional de Registros Públicos. Asimismo, tiene como finalidad la de mantener y preservar la unidad y coherencia del ejercicio de la función registral en todo el país, tratando de que se logre la especialización, simplificación, integración, y modernización de la función, procedimientos y gestión de todos los registros que lo integran.

BASE LEGAL: Mediante Ley 26366, se crea el Sistema de Nacional de Registros Públicos, y la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - SUNARP, y por Resolución Suprema N° 135-2002-JUS, se aprueba el Estatuto de la SUNARP.

Visión En el Perú se respetan los derechos humanos en un contexto de cultura de la legalidad y convivencia social, armónica, con bajas tasas de criminalidad y discriminación, donde toda persona goza de seguridad jurídica y tiene acceso a una justicia inclusiva y confiable, gracias a un Estado moderno y transparente que protege efectivamente los intereses del país y de sus ciudadanos.

Misión Inscribir y publicitar actos, contratos, derechos y titularidades de las personas de manera oportuna, inclusiva, transparente, predecible y eficiente.

ORGANIGRAMA



La diferencia entre SUNARP, Zonas Registrales y Oficinas Registrales son:

LA SUNARP es el ente rector del Sistema Nacional de Registros Públicos, las Zonas Registrales son los órganos desconcentrados de la SUNARP que gozan de autonomía registral y económica dentro de los límites del estatuto y la ley, en ellas se encuentran las Oficinas

Registrales que son las encargadas de prestar los servicios de inscripción y publicidad registral de los diversos actos y contratos inscribibles.

Oficinas de la SUNARP nivel Nacional:



Z.R. N° I - Sede Piura		Z.R. N° VIII - Sede Huancayo	
Z.R. N° II - Sede Chiclayo		Z.R. N° IX - Sede Lima	
Z.R. N° III - Sede Moyobamba		Z.R. N° X - Sede Cusco	
Z.R. N° IV - Sede Iquitos		Z.R. N° XI - Sede Ica	
Z.R. N° V - Sede Trujillo		Z.R. N° XII - Sede Arequipa	
Z.R. N° VI - Sede Pucallpa		Z.R. N° XIII - Sede Tacna	
Z.R. N° VII - Sede Huaraz			