

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Administrativas

**“LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL
DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ALAS
PERUANAS FILIAL TACNA, AÑO 2018”**

TESIS

Presentada por:

Bach. GEAN CARLOS NUÑEZ ACHO

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

TACNA - PERÚ

2020

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN-TACNA

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Administrativas

TESIS

**“LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL
DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ALAS
PERUANAS FILIAL TACNA, AÑO 2018”**

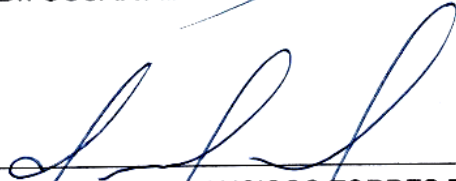
TESIS SUSTENTADA Y APROBADA EL 27 DE DICIEMBRE DEL 2019,
SIENDO EL JURADO CALIFICADOR:

PRESIDENTE:



Dr. OSCAR ALFREDO BEGAZO PORTUGAL

SECRETARIO:



Mgr. MIGUEL FRANCISCO TORRES REBAZA

VOCAL:



Dr. BARTOLOME JORGE ANYOSA GUTIERREZ

ASESOR:



Dr. RUPERTO LAYME UCHOCHOQUE

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo:

A mi querida Madre Martina, Acho por brindarme todo su amor, su apoyo incondicional y nunca dejar de confiar en mí en los momentos más difíciles.

Y a mis queridos abuelos Bernardino y Bernardina que están en el cielo.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por darme la vida y guiar mi camino para llegar a ser un profesional.

A mi alma mater, la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, por forjarme con conocimientos sólidos.

Al Dr. Ruperto Layme Uchochoque por su amistad y asesoría incondicional en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A mi enamorada Angely y a todos mis amigos cercanos que me apoyaron incondicionalmente.

CONTENIDO

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
CONTENIDO	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xvi
ÍNDICE DE ANEXOS	xvii
RESUMEN	xviii
ABSTRACT	xix
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1 Descripción del Problema	3
1.2 Formulación del Problema	6
1.2.1 Problema General	6
1.2.2 Problema Específico	6
1.3 Justificación de la Investigación y su Viabilidad	6
1.4 Objetivos de Investigación	8
1.4.1 Objetivo General	8
1.4.2 Objetivo Específico	8

1.5	La Hipótesis de Investigación	9
1.5.1	Hipótesis General	9
1.5.2	Hipótesis Específica.....	9
1.6	Variables	11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....		12
2.1	Antecedentes de Estudio.....	12
2.1.1	A Nivel Local.....	12
2.1.2	A nivel Nacional	14
2.1.3	A nivel Internacional	15
2.2	Universidad Alas Peruanas	16
2.2.1	Misión y Visión de la Universidad	16
2.2.2	Reseña Historia y Base Legal de la Universidad	16
2.2.3	Estructura Orgánica de la Universidad	19
2.2.4	Cantidad de Administrativos, Docentes y Alumnos	22
2.3	Marco Teórico	23
2.3.1	Motivación.....	23
2.3.2	Desempeño laboral.....	38
2.4	Definición de Términos.....	51
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO		53
3.1	Tipo de Investigación.....	53
3.2	Nivel de Investigación.....	53

3.3	Diseño de Investigación	53
3.4	Población y Muestra	54
3.5	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	55
3.5.1	Técnicas	55
3.5.2	Instrumentos	55
3.5.3	Escala de Medición.....	55
3.6	Método y Técnicas de Análisis de Datos.....	56
3.7	Confiabilidad y validez de instrumento	57
3.7.1	Confiabilidad Alfa de Cronbach	57
3.7.2	Validez de Instrumento	58
3.7.3	Prueba de Normalidad	58
	CAPÍTULO IV: RESULTADO.....	60
4.1	Presentación e Interpretación de Resultados.....	60
4.1.1	Según datos generales:	60
4.1.2	Según indicadores: Variable Motivación	62
4.1.3	Según indicadores: variable desempeño laboral	71
4.1.4	Según dimensiones: variable motivación.....	80
4.1.5	Según las variables: motivación y desempeño laboral	81
4.2	Comprobación de hipótesis	82
4.2.1	Comprobación de hipótesis general	82
4.2.2	Comprobación de hipótesis específica	84

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	89
CONCLUSIONES	92
RECOMENDACIONES.....	94
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	96
ANEXOS.....	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Operacionalización de las Variables	11
Tabla 2.	Número de Personal Administrativo.....	22
Tabla 3.	Número de Personal Docentes a Tiempo Completo.....	22
Tabla 4.	Número de Personal Docentes a Tiempo Parcial	23
Tabla 5.	Cuadro comparativo de los factores de higiénicos y motivacionales	34
Tabla 6.	Escalas gráficas de calificación con cláusulas.....	44
Tabla 7.	Número de Personal Docente y Administrativo.....	54
Tabla 8.	Confiabilidad de instrumento por Alfa de Cronbach - Motivación.....	57
Tabla 9.	Confiabilidad de instrumento por Alfa de Cronbach - Desempeño Laboral.....	57
Tabla 10.	Validación de instrumento por expertos.....	58
Tabla 11.	Prueba de normalidad.....	59

Tabla 12.	Edad del personal que labora en la Universidad Alas Peruanas Filial Tacna.....	60
Tabla 13.	Género del personal que labora en la UAP Filial Tacna	61
Tabla 14.	Tiempo de estar laborando en la Universidad.....	61
Tabla 15.	Área de trabajo	62
Tabla 16.	Encuentra higiénico, limpio y ordenado su ambiente de trabajo.....	62
Tabla 17.	Se practica las normas de trabajo como procedimientos en el comportamiento de los empleados cumpliéndose así con el MOF, ROF, etc.....	63
Tabla 18.	Siente que puede hablar y ser escuchado por su jefe, con el fin de intercambiar información y puntos de vista tomando así sus aportaciones para tomar decisiones	63
Tabla 19.	Tu jefe tiene conocimiento para supervisar tu área trabajo, y establece metas, y desarrolla gráficas de control para alcanzar las metas	64
Tabla 20.	Siente que la remuneración económica percibida está acorde con el trabajo o función que realizo en la UAP Filial Tacna.....	65

Tabla 21.	Existe interés rutinario por las actividades de seguridad; se brinda los recursos necesarios para realizar tu trabajo con comodidad, asegurando que el ambiente de trabajo sea adecuado y seguro	65
Tabla 22.	Existe un trato de igualdad, compañerismo y respeto entre compañeros de trabajo	66
Tabla 23.	Empleas tu creatividad, capacidad, habilidad, destrezas y conocimientos para realizar eficiente y eficazmente tu trabajo.....	67
Tabla 24.	Los cargos o funciones de trabajo están acorde a las capacidades y a la personalidad que posee cada Personal Docente o Administrativo	67
Tabla 25.	El trabajo realizado por tus compañeros de trabajo te ayuda a alcanzar los metas y objetivos trazados por tu área de trabajo.....	68
Tabla 26.	La Universidad valora tus aportes; por ello, tienes la posibilidad de ir creciendo profesionalmente dentro de ella y así ocupar un puesto mayor al que posees actualmente	69

Tabla 27.	Gozas de libertad para realizar, organizar y dirigir el trabajo que realizas, y sientes que eso te ayuda a auto realizarte en su ámbito profesional y personal	69
Tabla 28.	Realizan un programa para el reconocimiento y estímulo del personal Docente y Administrativo dentro de la Universidad. El cual te haga sentir importante para la Universidad y te identifique con ella	70
Tabla 29.	Los aspectos relativos a su método de trabajo enriquecen el contexto de su labor y facilita la identificación del trabajador con aquello que realiza dentro de la Universidad	71
Tabla 30.	Tienes iniciativa para aprender nuevas habilidades y te anticipas para el cumplimiento de sus responsabilidades laborales	71
Tabla 31.	Se dirige a sus compañeros de trabajo con respeto y justicia, desarrollando una buena relación de trabajo con sus jefes y compañeros con el fin de brindar una buena atención a los clientes.....	72

Tabla 32.	Mantienes tu área de trabajo limpio y ordenado, obteniendo un fácil acceso a la información y documentos que se te solicita.....	73
Tabla 33.	Realiza una correcta atención al momento de atender a sus usuarios, brindando una información clara y precisa para la gestión de trámites documentarios	73
Tabla 34.	Realiza las funciones y deberes propios a su cargo, entregando siempre la información y trabajos encargados en el tiempo establecido.....	74
Tabla 35.	Solicita y aprovecha las críticas que recibe de sus colegas y/o compañeros de trabajo referente al desempeño en su área de trabajo, aun cuando son opuestas a los suyos	75
Tabla 36.	Planifica sus actividades y programa un orden de trabajos pendientes antes de iniciar su jornada laboral	75
Tabla 37.	Establece y mantiene comunicación para integrarse con sus compañeros en la organización de actividades de trabajo extralaboral, identificándose con los objetivos de la Universidad.....	76

Tabla 38.	Identifica los problemas y establece soluciones. Posee habilidad para implementar decisiones en un tiempo y manera apropiada.....	77
Tabla 39.	Mantiene un control de forma constante y minuciosa en el cumplimiento de sus funciones en su área de trabajo	77
Tabla 40.	Aplica sus conocimientos y destrezas, el cual les son necesarios para mantenerse en el puesto y le permitan ejercer su cargo con eficacia	78
Tabla 41.	Cumple de forma eficiente las funciones a su cargo y los trabajos que se le encomienda a solicitud del Director General o jefes de sus respectivas Áreas	79
Tabla 42.	Nivel del factor extrínseco (higiénico) de la motivación del personal Docente y Administrativo de la Universidad Alas Peruanas Filial Tacna, según la variable motivación	80
Tabla 43.	Nivel del factor intrínseco de la motivación del personal Docente y Administrativo de la Universidad Alas Peruanas Filial Tacna, según la variable motivación.....	80

Tabla 44.	Nivel de Motivación asociado al Nivel de Desempeño Laboral del personal Docente y Administrativo de la UAP Filial Tacna, Tacna - 2018.....	81
Tabla 45.	Correlación de variables de Motivación y Desempeño Laboral del personal docente y administrativo.....	83
Tabla 46.	Correlación de los factores extrínsecos de la motivacionales y el Desempeño Laboral.....	85
Tabla 47.	Correlación de los factores intrínsecos del desempeño laboral y la Motivación	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estructura Organizacional de la Universidad Alas Peruanas ..	20
Figura 2. Estructura Organizacional de la Universidad Alas Peruanas Filial Tacna	21
Figura 3. Etapas del ciclo motivacional en la satisfacción de una necesidad.....	26
Figura 4. Escalas estándar mixta	45

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1.	Matriz de Consistencia.....	101
Anexo 2.	Matriz para la elaboración del cuestionario.....	102
Anexo 3.	Cuestionario.....	103
Anexo 4.	Validación de Instrumento	105

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar de qué manera se relaciona la motivación y el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas Filial Tacna, año 2018. El tipo de investigación es básica de nivel descriptivo correlacional de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 168 trabajadores entre Personal Docente y Administrativo. La técnica utilizada fue el censo y el instrumento empleado es el cuestionario. Se realizó la prueba de hipótesis nula mediante la correlación de Rho de Spearman, obteniendo como resultado un coeficiente de correlación de 0,307, teniendo en cuenta que la significancia es menor que 0,05 por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), se concluye que existe relación directa y significativa entre la motivación y el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas peruanas Filial Tacna, año 2018.

Palabras Clave: Motivación, Desempeño Laboral, Personal.

ABSTRACT

The purpose of this research work was to determine how the motivation and work performance of the teaching and administrative staff of the Alas Peruanas Filial Tacna University, year 2018. The type of research is basic correlational descriptive level of non-experimental design. The population was formed by 168 workers between Teaching and Administrative Personnel. The technique used was the census and the instrument used is the questionnaire. The null hypothesis test was performed using Spearman's Rho correlation, obtaining as a result a correlation coefficient of 0,307, taking into account that the significance is less than 0,05, so the null hypothesis (H_0) is rejected and Accept the alternative hypothesis (H_1), it is concluded that there is a direct and significant relationship between the motivation and work performance of the teaching and administrative staff of the Peruvian Alas Filial Tacna University, year 2018..

Keywords: Motivation, Work Performance, Personal.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo; es una investigación que surgió con la finalidad de determinar de qué manera se relaciona la motivación y el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas.

El capítulo uno, titulado: Planteamiento del problema; comprende el problema a investigar el cual se considera como base para realizar la investigación; también incluye aspectos relacionados a la descripción y formulación del problema, justificación, objetivo, hipótesis y las variables de la investigación.

El capítulo dos, titulado: Marco Teórico; contiene los antecedentes de estudio, bases teóricas relacionadas con las variables, así como también el contexto donde se desarrolla el estudio, el cual es en la Universidad Alas Peruanas Filial Tacna; asimismo, incluye la definición de términos básicos.

El capítulo tres, titulado: Marco Metodológico; precisa el tipo, nivel y diseño de la investigación, población y muestra, técnica e instrumento de recolección de datos, y el método y técnica de análisis de datos (Confiabilidad Alfa de Cronbach, Prueba de Normalidad, Baremos).

El capítulo cuatro, titulado: Resultados; contiene la presentación e interpretación de resultados, a través de tablas de frecuencia; según los indicadores y variables del problema; posteriormente, se contrastó las hipótesis a través de la prueba estadística de coeficiente “Rho de Spearman”, realiza así la comprobación de las hipótesis planteadas.

Por último, se presenta la discusión, conclusiones y recomendaciones, orientadas por el análisis e interpretación del capítulo anterior; se adjunta las referencias bibliográficas utilizadas y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del Problema

En la Universidad Alas Peruanas Filial Tacna, se evidencia la falta de motivación hacia el personal docente y administrativo las misma que ha ocasionado una alta tasa de renuncias para el año 2018, con un incremento del 36 %, en comparación al año 2017, con un incremento de 23 % del total del personal docente y administrativo.

El nivel de motivación que siente el personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas afecta directamente en su desempeño laboral eficiente, es decir, se reduce el interés del trabajador en lograr los objetivos propuestos por la Universidad.

En tal sentido, la falta de atención a los factores motivacionales está repercutiendo en el desempeño laboral del personal docente y administrativo que trabaja en la Universidad Alas Peruanas filial Tacna, ya que al no presentarse condiciones favorables para el desarrollo de sus funciones han disminuido su productividad de trabajo, puesto que se observa que no han podido cumplir con las metas establecidas en las

diferentes actividades inherentes a las escuelas profesionales y áreas administrativas.

La Universidad Alas Peruanas Filial Tacna, no cuenta con un programa de beneficios con el fin de reconocer a sus trabajadores por su desempeño laboral, tampoco reconoce las horas extras trabajadas como horas remuneradas ni compensadas. Por tanto, es estresante ya que se trabaja con la premisa “ES PARA AYER” como lo indica siempre el Director General de la Universidad Alas Peruanas Filial Tacna, además, no se cuenta con actividades que promuevan la confraternidad o días familiares entre los trabajadores de la Universidad, como también, no se cuenta con programas de reconocimiento y de capacitación.

Lo mencionado anteriormente, provocaría que sus rendimientos han sido acondicionados a su iniciativa de los trabajadores en el momento de realizar sus labores., asimismo, un bajo desempeño laboral afectaría en la atención al cliente y sobre todo a la hora de identificarse en el cumplimiento de forma eficiente con los objetivos trasados por la Universidad.

En la Actualidad la Universidad está teniendo un incremento de nuevo personal para las nuevas áreas, y este nuevo personal está ingresando con una nueva escala salarial mayor al personal antiguo, por ejemplo, en la nueva escala salarial un Encargado de Área está ganando

el sueldo de S/ 2 500 soles, y los técnicos están ganando S/ 1 500 soles, comparando con la antigua escala salarial para los Encargado de Área es de S/ 1 200 soles y los técnicos es de S/ 930 soles; provocando así una frustración entre los trabajadores ya que hasta el día de hoy la Universidad no realiza la nivelación salarial correspondiente.

Sin embargo, el personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas han apostado en buscar nuevas oportunidades de trabajo en otras instituciones donde sean reconocidos con una justa escala salarial, la garantía de una buena motivación laboral y las condiciones adecuadas para desempeñar mejor sus funciones.

En conclusión: La motivación y el desempeño laboral son dos factores para determinar la relación que pudiera existir. Es decir, en la actualidad para las empresas no solo es necesario tener buenos profesionales con habilidades asombrosas, sino que también este personal debe de ser motivado para lograr los objetivos propuestos por la empresa, la evaluación del desempeño laboral es el instrumento que nos permitirá comprobar el grado de motivación que posee el personal que labora en la Universidad. Mediante este instrumento se puede medir los problemas que afectan al desempeño laboral del personal que labora en la Universidad Alas Peruanas filial Tacna.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera se relaciona la motivación y el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas filial Tacna, año 2018?

1.2.2 Problema Específico

- a) ¿De qué manera los factores extrínsecos de la motivación se relacionan con el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas filial Tacna, año 2018?

- b) ¿De qué manera los factores intrínsecos de la motivación se relacionan con el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas filial Tacna, año 2018?

1.3 Justificación de la Investigación y su Viabilidad

El presente trabajo de investigación nos permitirá determinar la relación existente entre la motivación y el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas Filial Tacna, así

mismo, permitirá identificar puntos críticos que servirán para el planteamiento de acciones en el manejo del potencial humano con el que cuenta la Universidad, permitiendo mejorar los factores de la motivación con el fin de incentivar el desempeño efectivo en el personal docente y administrativo, de esta manera poder alcanzar los objetivos trazados por la Universidad Alas Peruanas.

Cabe indicar que, en la actualidad la motivación basada en los factores intrínsecos y extrínsecos es considerado una de las teorías más importantes para poder garantizar el éxito de una empresa, puesto que a través de ella se puede determinar el desempeño laboral mediante las competencias para el individuo y las competencias para el puesto.

En ese sentido, este trabajo de investigación va a permitir mostrar los elementos teóricos propios de los factores de la motivación en la práctica y la aplicación de la escala gráfica de calificaciones para medir el desempeño laboral, mediante el modelo que se tiene propuesto en este trabajo.

Partiendo de allí, a través de esta investigación se aportaría la aplicación de los enfoques teóricos que se manejan actualmente en cuanto la evaluación de desempeño laboral relacionadas con la motivación y la aplicación de la teoría de los dos factores según Herzberg.

Finalmente, este trabajo de investigación es de importancia para el autor, puesto que servirá para poner en práctica los conocimientos adquiridos en la Universidad.

1.4 Objetivos de Investigación

1.4.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas filial Tacna, año 2018.

1.4.2 Objetivo Específico

- a) Determinar la relación que existe entre los factores extrínsecos de la motivación con el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas filial Tacna, año 2018.

- b) Determinar la relación que existe entre los factores intrínsecos de la motivación con el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas filial Tacna, año 2018.

1.5 La Hipótesis de Investigación

1.5.1 Hipótesis General

Ho: La motivación no se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas Filial Tacna, año 2018.

Hi: La motivación se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas Filial Tacna, año 2018.

1.5.2 Hipótesis Específica

a) Ho: Los factores extrínsecos de la motivación no se relacionan de manera directa y significativa con el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas filial Tacna, año 2018.

H₁: Los factores extrínsecos de la motivación se relacionan de manera directa y significativa con el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas filial Tacna, año 2018.

b) H₀: Los factores intrínsecos de la motivación no se relacionan de manera directa y significativa con el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas filial Tacna, año 2018.

H₂: Los factores intrínsecos de la motivación se relacionan de manera directa y significativa con el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas filial Tacna, año 2018.

1.6 Variables

Tabla 1.

Operacionalización de las Variables

VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	
		DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1: La Motivación	<p>“Es el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea” Chiavenato, (2000).</p> <p>Para que una persona esté motivada debe existir una interacción entre el individuo y la situación que esté viviendo en ese momento, el resultado arrojado por esta interacción es lo que va a permitir que el individuo este o no motivado.</p>	Factores Higiénicos (factores extrínsecos)	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de Trabajo • Políticas de la Universidad • Relaciones con el jefe Superior • Competencias Técnicas del jefe Superior • Remuneración • Seguridad en el Puesto • Relación con los compañeros de trabajo
		Factores Motivadores (Factores Intrínsecos)	<ul style="list-style-type: none"> • El trabajo en Si • Delegación de Responsabilidades • Progreso • Crecimiento • Realización • Reconocimiento • Estatus
Variable 2: El Desempeño Laboral	<p>“Es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado” Bohórquez (2007).</p> <p>Quiere decir que los trabajadores logran desempeñarse bien y cumplir con sus funciones en el tiempo determinado.</p>	Factores Actitudinales (Rasgos del Individuo)	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud e iniciativa • Relación interpersonal • Presentación, limpieza y orden en el trabajo • Aplicación y atención • Responsabilidad • Abierto al cambio
		Factores Operativos (Rasgos del Puesto)	<ul style="list-style-type: none"> • Programa el Trabajo • Trabajo en Equipo • Toma de Decisiones y Solución de Problemas • Control Interno • Conocimiento del Trabajo • Eficiencia en el Trabajo

Elaboración: propia

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de Estudio

En la búsqueda de antecedentes se ha encontrado trabajos de investigación relacionadas al presente trabajo: “La Motivación y El Desempeño Laboral del Personal Docente y Administrativo de la Universidad Alas Peruanas Filial Tacna, año 2018” que a continuación, se exponen en forma sintética los estudios realizados en torno a las variables de investigación: la Motivación y el Desempeño Laboral.

2.1.1 A Nivel Local

Salinas (2010), en la Tesis denominada “Influencia de los factores de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la División Soporte Regional X del Banco de la Nación, periodo 2008-2009”, del autor Eduardo Miguel Salinas Centurión, en el año 2010, de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, para optar el Título de Licenciado en Administración, con el tipo de investigación básica de naturaleza descriptiva correlacional y una muestra poblacional de 83 personas, en su tesis llegó a la conclusión que “Existe una correlación positiva de 0,87 % entre los

factores de motivación y desempeño laboral” es por eso que podemos decir que “Los factores de la motivación que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la División Soporte Regional X del Banco de la Nación; son los premios y recompensas, la necesidad de afiliación y aceptación y la falta de capacitación”.

Aponte (2017), en la Tesis denominada “La Motivación y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Soporte Administrativo de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria – Tacna, Periodo 2015”, del autor Stefani Nicole Aponte Quispe, en el año 2017, de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, para optar el Título de Licenciado en Administración, con el tipo de investigación básica de naturaleza descriptiva correlacional y una población censada de 70 personas, en su tesis llegó a la conclusión que “Existe evidencia estadística que prueba una relación significativa entre las variables motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la Oficina de Soporte Administrativo, puesto que el coeficiente de correlación hallado es de 0,665”.

Mamani (2014), En la Tesis denominada “la motivación y su influencia en el desempeño laboral en la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa periodo 2013”, de la autora Rossmery Lizeth Mamani

Chura, en el año 2014, de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, para optar el Título de Licenciado en Administración, con el tipo de investigación básica de naturaleza descriptiva correlacional y una muestra poblacional de 248 personas, en su tesis llegó a la conclusión que “La motivación Influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa en el periodo 2013; por cuanto se ha determinado que existe ausencia de factores motivacionales en la institución (reconocimiento, becas de capacitación); y por consiguiente el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa muestra un bajo nivel de eficiencia y eficacia”.

2.1.2 A nivel Nacional

Chirito y Raymundo (2015), En la Tesis denominada “la motivación y su incidencia en el desempeño laboral del banco Interbank, tiendas en Huacho, periodo 2014”, de la autora Ericka Kassandra Chirito Maguiña y Shirley Raymundo Vargas, en el año 2015, de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, para optar el Título de Licenciado en Administración, con el tipo de investigación básica de naturaleza descriptiva correlacional y una muestra poblacional de 43 personas, en su tesis llegó a la conclusión que “Los factores de la motivación incide significativamente

de manera positiva en el desempeño laboral del Banco Interbank, tiendas en Huacho, periodo 2014; es decir en esta institución financiera se comprobó que el ambiente laboral, políticas de la organización, salario, seguridad en el puesto y comunicación, conllevan a que los trabajadores se desempeñen de manera eficiente y eficaz, brindando el mejor servicio a los clientes”.

2.1.3 A nivel Internacional

Enríquez (2014), En la Tesis denominada “Motivación y Desempeño Laboral de los Empleados del Instituto de la Visión en México”, del autor Patricia del Carmen Enríquez Loredo, en el año 2014, de la Universidad de Montemorelos de la ciudad de México, para optar el Grado de Maestría en Administración, con el tipo de investigación cualitativa y una muestra poblacional de 164 personas, en su tesis llegó a la conclusión que “El grado de motivación laboral tiene una influencia positiva y significativa en grado fuerte en el desempeño laboral de los empleados”.

2.2 Universidad Alas Peruanas

2.2.1 Misión y Visión de la Universidad

a) Misión

“La UAP es una universidad privada, arraigada en todo el territorio nacional y de vocación internacional que, mediante una docencia de calidad e investigación permanente, transfiere conocimientos científicos, tecnológicos, culturales y formativos a la sociedad, promueve los potenciales de su capital humano y gestiona los recursos disponibles de manera responsable”.

b) Visión

“Ser una de las veinte mejores universidades del Perú, reconocida por su alta calidad y rigor académico, acreditada según estándares nacionales e internacionales”.

2.2.2 Reseña Historia y Base Legal de la Universidad

a) Reseña Histórica

La universidad fue creada por iniciativa del Dr. Fidel Ramírez Prado, por entonces presidente del Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alas Peruanas.

En marzo de 1989, la Asamblea General de delegados de la Cooperativa Alas Peruanas aprobó por unanimidad la iniciativa del Dr. Ramírez y le encargó que realice los trámites pertinentes para la culminación de tan ambicioso proyecto.

En 1994 bajo la presidencia del Lic. Aguilar Bailón de la Cruz, se presentó al Congreso de la República (Congreso Constituyente Democrático-CCD) el proyecto de creación N° 1485/94 de la Universidad Alas Peruanas.

En 1995 continúan los trámites siendo presidente de la Cooperativa el Dr. Ricardo Díaz Bazán; para entonces se crea el Consejo Nacional para la Autorización del Funcionamiento de Universidades (CONAFU), único organismo encargado de aprobar o rechazar los proyectos de universidades.

En 1996 bajo la presidencia del Consejo de Administración de la Cooperativa Alas Peruanas del Sr. Estanislao Chujutalli Muñoz y el Dr. Fidel Ramírez Prado como Gerente General, el CONAFU aprueba con fecha 26 de abril la Resolución N°102 que autoriza el funcionamiento de la Universidad Alas Peruanas, con cinco carreras profesionales.

Desde entonces la UAP ha seguido todos los pasos legales que formalizan y garantizan su existencia y expansión a nivel nacional e internacional.

El primero de junio del mismo año empieza a funcionar la universidad, siendo el Dr. Javier Pulgar Vidal nombrado presidente de la Comisión Organizadora, el Dr. César Olano Aguilar Secretario General y el Dr. Fidel Ramírez Prado como Presidente Ejecutivo, habiendo sido ellos los encargados de planear, elaborar y sustentar el proyecto de desarrollo institucional de la UAP.

En el mes de noviembre del año 1999, el CONAFU con Resolución N°656 declara la adecuación de la UAP al régimen de Sociedad Anónima en virtud al Derecho Legislativo N°882 "Ley de promoción de la inversión en educación".

Por acuerdo unánime de la promotora de la UAP, el 8 de febrero del 2000 fue nombrado Rector de la Universidad Alas Peruanas el Ph.D Fidel Ramírez Prado, siendo posteriormente incorporado al pleno de la Asamblea Nacional de Rectores (ANR), desempeñando el cargo hasta la fecha.

En la actualidad la Universidad Alas Peruanas, reúne en Tacna a más de dos mil quinientos estudiantes en sus 10 Escuelas Académico Profesionales, brindándoles la oportunidad de culminar sus estudios

superiores en las carreras de Administración y Negocios Internacionales, Ciencias Contables y Financieras, Derecho, Enfermería, Estomatología, Ingeniería Civil, Psicología Humana y Tecnología Médica.

b) Base Legal

La Universidad Alas Peruanas está dirigida por el Señor Rector Fidel Ramírez Prado Ph. D., Por Resolución N°531-2002-ANR, de fecha 05 de agosto del 2002 de la Asamblea Nacional de Rectores se resuelve la institucionalización de la Universidad Alas Peruanas.

Por Resolución N°4627-2007-R-UAP se resuelve la creación, implementación y funcionamiento de la Filial de la Universidad Alas Peruanas en nuestra ciudad, la Filial de Tacna, se encuentra bajo la dirección del Señor Dr. Franco Vargas Sánchez en su calidad de Director General.

2.2.3 Estructura Orgánica de la Universidad

Estructura Organizacional de Universidad Alas Peruanas a cargo del Ph. D. Fidel Ramírez Prado.

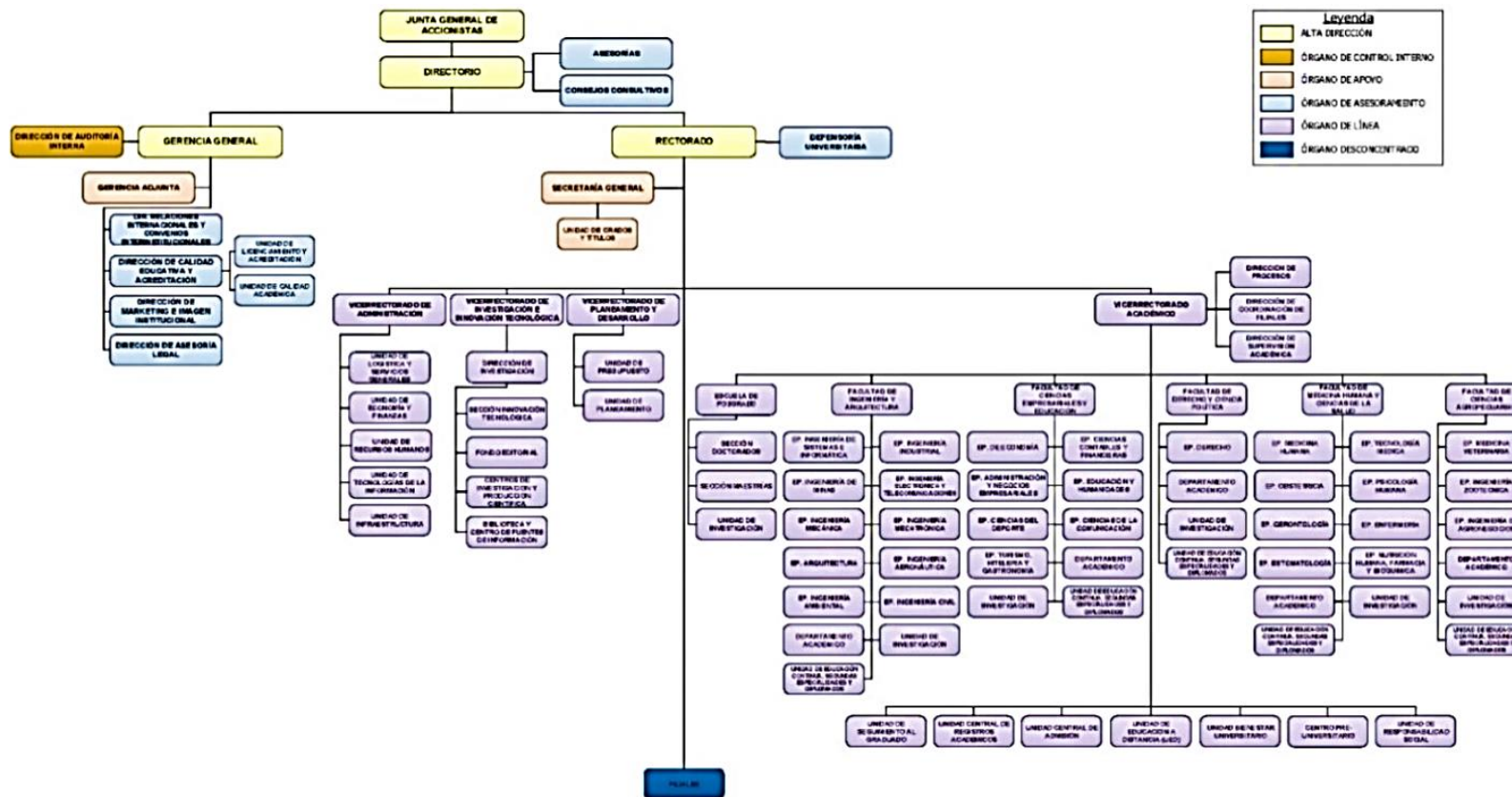


Figura 1. Estructura Organizacional de la Universidad Alas Peruanas

Fuente: Universidad Alas Peruanas, 2018

Estructura Organizacional de Universidad Alas Peruanas Filial Tacna a cargo del Dr. Franco Vargas Sánchez

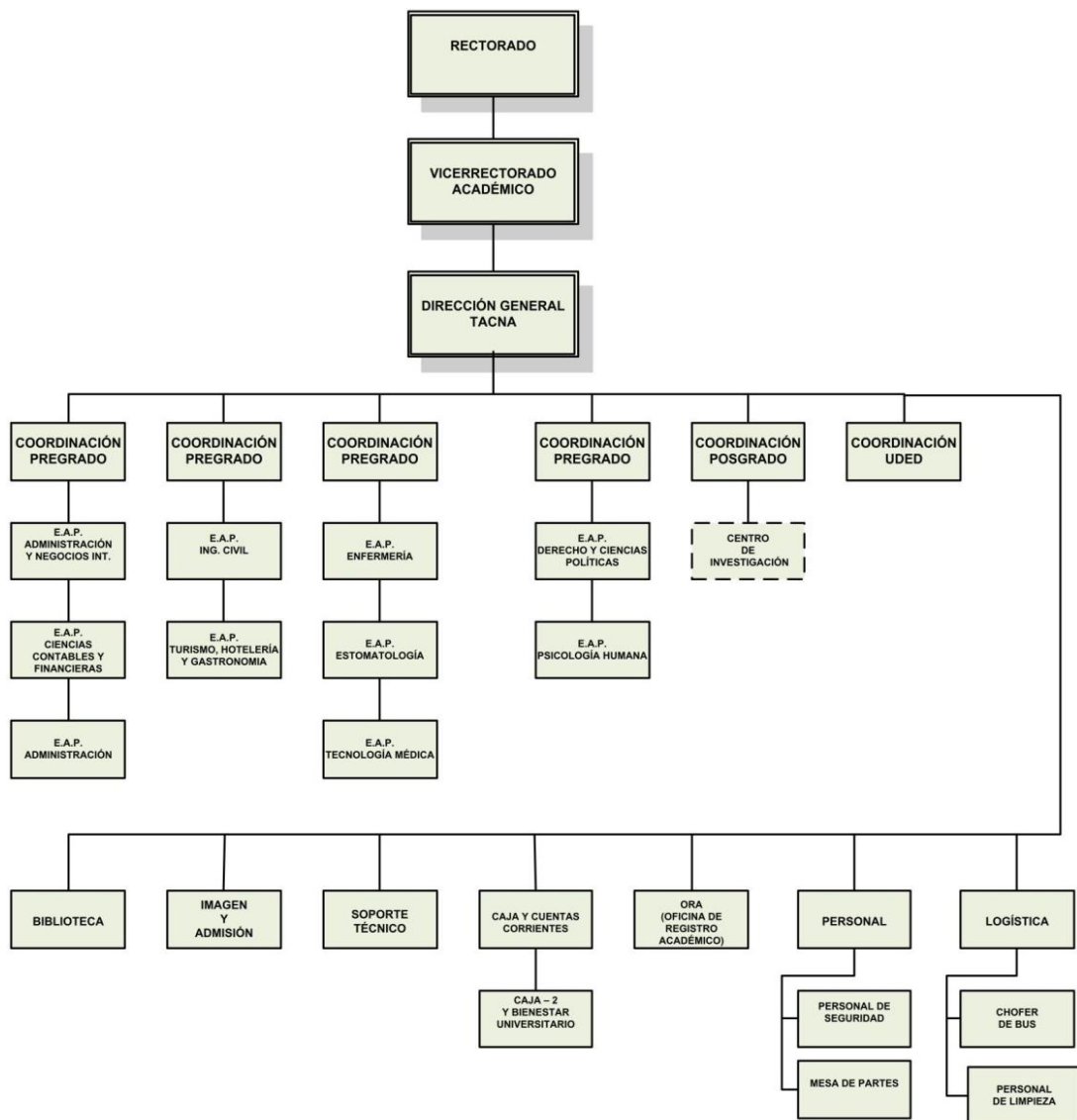


Figura 2. Estructura Organizacional de la Universidad Alas Peruanas Filial Tacna

Fuente: Universidad Alas Peruanas Filial Tacna, 2018

2.2.4 Cantidad de Administrativos, Docentes y Alumnos

a) Personal Administrativos

Tabla 2.

Número de Personal Administrativo

N°	ÁREA	CANTIDAD
1	Director General	1
2	Coordinador de Escuela	6
3	Encargado de Área	13
4	Personal Técnico	5
5	Asistente Administrativo	5
6	UDED (Educación a Distancia)	2
7	Auxiliar de Mantenimiento	1
8	Seguridad	12
9	Limpieza y Mantenimiento	7
TOTAL		52

Fuente: Universidad Alas Peruanas Filial Tacna, 2018

b) Personal Docentes a Tiempo Completo

Tabla 3.

Número de Personal Docentes a Tiempo Completo

N°	ESCUELA PROFESIONAL	PERIODO ACADEMICO		TOTAL
		2018-2B	2018-2C	
1	Contabilidad	5	0	5
2	Administra y Neg. Inter.	5	0	5
3	Derecho	8	0	8
4	Psicología	6	0	6
5	Estomatología	3	0	3
6	Tec. Medica	0	0	0
7	Ing. Civil	9	0	9
8	Enfermería	0	0	0
TOTAL		36	0	36

Fuente: Universidad Alas Peruanas Filial Tacna, 2018

c) Personal Docente a Tiempo Parcial

Tabla 4.

Número de Personal Docentes a Tiempo Parcial

N°	ESCUELA PROFESIONAL	TIEMPO PARCIAL		TOTAL
		2018-2B	2018-2C	
1	Contabilidad	5	0	5
2	Administra y Neg. Intern.	8	3	11
3	Derecho	10	3	13
4	Psicología	12	0	12
5	Estomatología	6	0	6
6	Tec. Medica	1	0	1
7	Ing. Civil	16	0	16
8	Enfermería	2	0	2
9	Posgrado	1	0	1
10	UDED	7	0	7
11	Bienestar Universitario	6	0	6
TOTAL		74	6	80

Fuente: Universidad Alas Peruanas Filial Tacna, 2018

2.3 Marco Teórico

2.3.1 Motivación

La motivación es aquello que impulsan a un individuo para llevar a cabo ciertas acciones y a mantenerse firme en su conducta hasta lograr cumplir todos sus objetivos. En otras palabras, puede definirse a la motivación como la voluntad que estimula a una persona para hacer un esfuerzo con el propósito de alcanzar sus metas.

Chiavenato (2007, p. 47), en su libro Administración de Recursos Humanos nos dice que “Definir exactamente el concepto de motivación es difícil, dado que se ha utilizado en diversos sentidos. De manera general, motivo es todo aquello que impulsa a la persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una determinada tendencia, a un determinado comportamiento”.

Koontz, Weihrich, y Cannice (2012, p. 388), en su libro Administración una Perspectiva Global y Empresarial, define a la motivación como “Un término general que se aplica a todo tipo de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. Es decir que los gerentes motivan a sus subordinados es decir que hacen cosas que esperan satisfacer esos impulsos y deseos, y que los inducirán a actuar de la manera deseada”.

Robbins y Judge (2009, p. 175), en su libro de Comportamiento Organizacional, define a la motivación como “Los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para alcanzar un objetivo”.

Ciclo motivacional

El ciclo motivacional empieza con el surgimiento de una necesidad. La necesidad es una fuerza dinámica y persistente que origina el

comportamiento. Cada vez que surge una necesidad, esta rompe el estado de equilibrio del organismo, produciendo un estado de tensión, insatisfacción, incomodidad y desequilibrio. Ese estado lleva al individuo a un comportamiento o acción, capaz de liberar la tensión o de liberarlo de la incomodidad y del desequilibrio. Si el comportamiento es eficaz, el individuo encontrará la satisfacción a su necesidad y, por lo tanto, la descarga de la tensión producida por ella. Satisfecha la necesidad, el organismo vuelve a su estado de equilibrio anterior, a su forma de adaptación al ambiente. El ciclo motivacional se esquematiza en la figura 1.

En este ciclo motivacional, la necesidad es satisfecha. A medida que se repite el ciclo, debido al aprendizaje y la repetición (refuerzo), los comportamientos se vuelven más eficaces para la satisfacción de ciertas necesidades. Una vez satisfecha, la necesidad deja de motivar el comportamiento, ya que no ocasiona tensión ni incomodidad.

Sin embargo, en el ciclo motivacional, no siempre puede satisfacerse la necesidad. Esta también puede frustrarse o puede compensarse (o sea, puede ser transferida a otro objeto, persona o situación). En el caso de frustración de la necesidad, en el ciclo motivacional, la tensión ocasionada por el surgimiento de la necesidad encuentra una barrera o un obstáculo para su liberación. Al no encontrar una salida normal, la tensión acumulada

en el organismo busca un medio indirecto de salida, ya sea por vía psicológica (agresividad, descontento, tensión emocional, apatía, indiferencia, etc.), o por vía fisiológica (tensión nerviosa, insomnio, repercusiones cardiacas o digestivas, etcétera) (Chiavenato, 2007, p. 49).



Figura 3. Etapas del ciclo motivacional en la satisfacción de una necesidad
Fuente: Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos, Adaptado de Etapas del ciclo motivacional en la satisfacción de una necesidad

2.3.1.1 Teoría X y Teoría Y de McGregor

Douglas McGregor propuso dos puntos de vista sobre la naturaleza de las personas:

Una negativa, llamada Teoría X y otra Positiva, llamada Teoría Y, después de analizar a los gerentes desde el punto de vista de la manera

en que tratan a sus empleados, McGregor concluyó que “la visión del gerente acerca de la naturaleza de los seres humanos está basada en ciertas suposiciones de grupo y que él tiende a moldear su comportamiento hacia subordinados de acuerdo con estas suposiciones” (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p. 389).

a) Supuestos de la teoría X

Los supuestos tradicionales sobre la naturaleza de las personas, según la teoría X son los siguientes:

- Los seres humanos promedio sienten un inherente desagrado por el trabajo y lo evitarán si pueden.
- Por esta característica humana de desagrado por el trabajo, habrá que obligar, controlar, dirigir y amenazar con castigos a la mayoría de las personas para que realicen un esfuerzo adecuado hacia el logro de los objetivos organizacionales.
- Los seres humanos promedio prefieren que los dirijan, desean evitar la responsabilidad, tienen relativamente poca ambición y quieren seguridad, ante todo (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p. 389).

b) Supuestos de la teoría Y

Los supuestos de McGregor en su teoría Y son los siguientes:

- El gasto de los esfuerzos físico y mental en el trabajo es tan natural como el de jugar o descansar.
- El control externo y la amenaza de un castigo no son los únicos medios para generar el esfuerzo hacia los objetivos organizacionales. Las personas se autodirigirán y autocontrolarán de acuerdo con los objetivos con los que estén comprometidos.
- El grado de compromiso con los objetivos es proporcional al tamaño de las recompensas asociadas a su logro.
- Los seres humanos promedio aprenden, en las condiciones apropiadas, no solo a aceptar la responsabilidad, sino a buscarla.
- La capacidad de poner en práctica un grado relativamente alto de imaginación, inventiva y creatividad en la solución de problemas organizacionales se distribuye de manera amplia en la población.
- En las condiciones de la vida industrial moderna, el ser humano promedio sólo utiliza parcialmente sus potencialidades intelectuales (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p. 390).

2.3.1.2 Teoría de la Jerarquía de las Necesidades de Maslow

De acuerdo con Maslow, las necesidades humanas no son de igual fuerza, y surgen (adquieren una importancia creciente) en una secuencia predecible, pero relativamente fluida. En particular, a medida que las necesidades primarias se satisfacen razonablemente, las personas otorgan más importancia a las necesidades secundarias. La jerarquía de necesidades de Maslow identifica y centra la atención en cinco niveles. Esta jerarquía se presenta de manera breve y después se interpreta en las siguientes secciones (Newstrom, 2011, p. 111).

La jerarquía de las necesidades

1. *Necesidades fisiológicas.* Se trata de las necesidades básicas para sostener la vida humana, como alimento, agua, calor, abrigo y sueño; según Maslow, hasta que se satisfagan estas necesidades al grado necesario para mantener la vida, ninguna otra necesidad motivará a las personas.
2. *Necesidades de seguridad.* Las personas quieren estar libres de peligros físicos y del temor de perder el trabajo, las propiedades, los alimentos o el abrigo.

3. *Necesidades de afiliación o aceptación.* Ya que las personas son entes sociales, necesitan de un sentido de pertenencia, es decir, de ser aceptadas por otros.
4. *Necesidades de estima.* Según Maslow, una vez que las personas empiezan a satisfacer su necesidad de pertenencia, tienden a querer ser tenidas en alta estima, tanto por sí, como por otros. Este tipo de necesidad genera satisfacciones como el poder, el prestigio, el estatus y la autoconfianza.
5. *Necesidad de autorrealización.* En la jerarquía de Maslow esta es la máxima necesidad, es el deseo de convertirse en lo que uno es capaz de convertirse, maximizar el propio potencial y lograr algo (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p. 391).

2.3.1.3 Teoría de la Motivación-Higiene de Herzberg

Mientras Maslow apoya su teoría de la motivación en las diferentes necesidades humanas (perspectiva introvertida), Herzberg basa su teoría en el ambiente externo (perspectiva extravertida). Para Herzberg, la motivación para trabajar depende de dos factores (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p. 391).

a) Factores Higiénicos o Extrínsecos

Se refieren a las condiciones que rodean a la persona en su trabajo, comprende las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión, el clima de las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc. Corresponden a la motivación ambiental y constituyen los factores que tradicionalmente utilizan las organizaciones para motivar a los empleados. Sin embargo, los factores higiénicos tienen una muy limitada capacidad para influir de manera poderosa en la conducta de los empleados. La expresión higiene refleja precisamente su carácter preventivo y profiláctico e indica que están destinados únicamente a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales al equilibrio. Si estos factores higiénicos son óptimos, únicamente evitan la insatisfacción, ya que su influencia sobre la conducta no logra elevar la satisfacción de manera sustancial y duradera. Pero, si son precarios, provocan insatisfacción, por lo que se les llama factores de insatisfacción. Comprenden:

- Condiciones de trabajo y bienestar.
- Políticas de la organización y administración.

- Relaciones con el supervisor.
- Competencia técnica del supervisor.
- Salario y remuneración.
- Beneficios y seguridad en el trabajo.
- Relaciones con los compañeros de trabajo.

Los factores higiénicos constituyen el contexto del puesto (Chiavenato, 2007, p. 53).

b) Factores Motivacionales o Intrínsecos

Se refieren al contenido del puesto, a las tareas y las obligaciones relacionadas con este; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy superior a los niveles normales. El término motivación comprende sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, que se manifiestan por medio de la realización de tareas y actividades que ofrecen desafío y tienen significado en el trabajo. Si los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción; si son precarios, provocan la ausencia de satisfacción. Por eso se les denominan factores de satisfacción. Constituyen el contenido del puesto en sí y comprenden:

- Libertad para decidir cómo realizar un trabajo.
- Delegación de responsabilidad.
- Posibilidades de ascenso o crecimiento profesional.
- Utilización plena de las habilidades personales.
- Formulación de objetivos y evaluación relacionada con éstos.
- Reconocimiento y simplificación del puesto (por quien lo desempeña).
- Ampliación o enriquecimiento del puesto (horizontal o verticalmente).

En esencia, la teoría de los factores afirma que:

1. La satisfacción en el puesto es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del puesto: estos son los llamados factores motivacionales.
2. La insatisfacción en el puesto es función del ambiente, de la supervisión, de los colegas y del contexto general del puesto: son los llamados factores higiénicos.
3. Herzberg llegó a la conclusión de que los factores responsables de la satisfacción profesional están desligados y son diferentes de los factores responsables de la insatisfacción profesional. Lo opuesto a

la satisfacción profesional, no es la insatisfacción, es no tener ninguna satisfacción profesional; de la misma manera, lo opuesto a la insatisfacción profesional es carecer de insatisfacción, y no es la satisfacción.

Para que haya mayor motivación en el trabajo, Herzberg propone el enriquecimiento de las tareas (job enrichment), que consiste en exagerar deliberadamente los objetivos, responsabilidades y el desafío de las tareas del puesto. En la sección dedicada a los subsistemas de aplicación en recursos humanos, se analizarán algunos aspectos del enriquecimiento de tareas o enriquecimiento del puesto (Chiavenato, 2007, p. 53).

Tabla 5.

Cuadro comparativo de los factores de higiénicos y motivacionales

FACTORES HIGIÉNICOS (Factores Extrínsecos)	FACTORES MOTIVACIONALES (Factores Intrínsecos)
Contexto del cargo (como se siente el individuo en relación con su EMPRESA)	Contenido del cargo (como se siente el individuo en relación con su CARGO)
<ul style="list-style-type: none"> - Condiciones de Trabajo - Políticas de la Universidad - Relaciones con el jefe Superior - Competencias Técnicas del jefe Superior - Remuneración - Seguridad en el Puesto - Relación con los compañeros de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> - El trabajo en Sí - Delegación de Responsabilidades - Progreso - Crecimiento - Realización - Reconocimiento - Estatus

Fuente: Elaboración Propia

2.3.1.4 Teoría de la Equidad

Un factor importante en la motivación es que los individuos perciban la estructura de recompensas como justa. Una forma de atender este punto es mediante la teoría de la equidad, que se refiere al juicio subjetivo de un individuo sobre lo justo de la recompensa que recibe en términos de recursos (que incluyen muchos factores como esfuerzo, experiencia y educación) y en comparación con las recompensas de otros. J. Stacy Adams ha recibido gran parte del crédito por la formulación de la teoría de la equidad (o inequidad), cuyo aspecto esencial puede expresarse como sigue:

$$\frac{\textit{Resultados de una Persona}}{\textit{Insumos de una Persona}} = \frac{\textit{Resultados de otra Persona}}{\textit{Insumos de otra Persona}}$$

Debe haber un equilibrio en el cociente de la relación resultados/recursos para una persona en comparación con el de otra. Si las personas consideran que no se las recompensa con equidad pueden estar insatisfechas, reducir la cantidad o calidad de la producción, o dejar la organización; si perciben las recompensas como equitativas, tal vez continuarán al mismo nivel de producción; si creen que las recompensas son mayores de lo que se considera equitativo, pueden trabajar más;

también es posible que algunos desprecien las recompensas. (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p. 397)

2.3.1.5 Teoría de las Necesidades de la Motivación de McClelland

La gente tiende a desarrollar ciertos impulsos motivadores (deseos intensos de algo) como producto del ambiente cultural en que vive, los cuales afectan la forma en que la gente considera su empleo y enfoca su vida. Gran parte del interés en estos modelos de motivación se generó a partir de la investigación de David C. McClelland, de la universidad de Harvard. Este autor elaboró un esquema de clasificación que destacaba los tres impulsos más dominantes y señaló su significado para la motivación. Sus estudios revelaron que los impulsos motivadores de las personas reflejaban los elementos de la cultura en la que crecieron: su familia, escuela, iglesia y leer. En la mayoría de las naciones, uno o dos patrones de motivación tendían a estar muy arraigados entre los trabajadores porque crecieron con antecedentes similares. La investigación de McClelland se enfocó en los impulsos del logro, afiliación y poder (Newstrom, 2011, p. 109).

Necesidad de poder

Se refiere al grado de control que la persona quiere tener sobre su situación. Esta necesidad puede guardar relación con la forma en que las

personas manejan el éxito o el fracaso. El miedo al fracaso, y la erosión del poder particular, puede ser un motivador importante para algunas personas. Por el contrario, para otras personas, el temor al éxito puede ser un factor motivante. Todos hemos leído casos de celebridades, por ejemplo, músicos, actrices o deportistas profesionales que, cuando han alcanzado cierto grado de fama y fortuna, se quejan de la intromisión en su vida, que disminuye su sensación de poder o control. En el caso de los gerentes, la obra de McClelland.

Necesidad de afiliación

La necesidad de afiliación ha sido preocupación de los gerentes desde, que Elton Mayo y sus colegas tomaron parte en los famosos experimentos de Hawthorne. La necesidad de afiliación ha sido esgrimida como el motivo por el cual la "telecomunicación" -trabajar desde el hogar por medio de líneas de telecomunicación con la oficina- no se ha generalizado tanto en las zonas urbanas como se predijo. ¡Muchas personas, como era de suponer, quieren estar cerca de sus compañeros!

Necesidad de logro

Las necesidades de logro tienden a encontrar gran motivación en situaciones de trabajo desafiantes y competitivas, y las personas con poca

necesidad de logro se suelen desempeñar mal en el mismo tipo de situaciones (Stoner, 1996, p. 494).

2.3.2 Desempeño laboral

En la presente sección se analiza la variable de Desempeño Laboral, desde el punto de vista de diversos autores se mencionan diversos conceptos de desempeño laboral, y como lograrlo, de la misma manera los factores que influyen en el desempeño laboral sobre todo como evaluar el desempeño de cada trabajador finalmente la relación de la motivación y su influencia en el desempeño laboral.

Las empresas más exitosas buscan siempre identificar a sus mejores trabajadores desde sus indicadores altamente subjetivos, y gracias al desarrollo del departamento de recursos humanos, se han creado instrumentos dirigidos a evaluar el desempeño de los trabajadores para así lograr un mejor servicio para los clientes.

Flores (2008, p. 89), define que “el desempeño laboral es el conjunto de acciones o comportamientos que pueden observarse en los empleados, siendo relevantes para los cumplimientos de objetivos de la organización”.

Ayala (2004, p. 89), Describe “el desempeño como un valor en conjunto de actitudes, rendimiento y comportamiento laboral del trabajador. Afirma que el desempeño puede ser moldeado mediante un programa.

Delgado y Di Antonio (2010, p. 45), manifiestan que “el desempeño laboral se relaciona con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, con el fin de consolidar los objetivos de la institución y la armonía de la misma”.

El desempeño laboral lo defino como el grado o nivel de ejecución que puede tener un trabajador en el logro de sus metas o funciones dentro de la empresa en un tiempo determinado, teniendo en cuenta los requerimientos de la empresa y los resultados alcanzados.

2.3.2.1 Evaluación del desempeño

La evaluación de desempeño es el proceso técnico de la administración del potencial humano que se encarga de medir sistemática y periódicamente la eficacia y eficiencia del funcionario en el cumplimiento de sus tareas actuales (Louffat, 2011, p. 121).

La evaluación del desempeño es un sistema formal de revisión y evaluación del desempeño laboral individual o de equipos. Aunque la evaluación del desempeño de equipos es fundamental cuando estos

existen en una organización, el enfoque de la Evaluación del Desempeño en la mayoría de las empresas se centra en el empleado individual. Sin importar el énfasis, un sistema de evaluación eficaz evalúa los logros e inicia planes de desarrollo, metas y objetivos (Noe y Mondy, 2005, p. 252).

La evaluación de desempeño es la técnica que permite definir el valor que se da a la actuación de un empleado en su puesto y dejar constancia de ello. Se remonta, como técnica, a 1916, cuando fue usada por primera vez por el gobierno de Estados Unidos, es decir que se ha acumulado experiencia al respecto durante un largo tiempo (Maristany, 2007, p. 364).

Propósitos de la evaluación del desempeño

Las evaluaciones del desempeño son parte del proceso de medición de una organización. Los buenos sistemas de evaluación tienen la capacidad de influir en el comportamiento de los empleados y mejorar el desempeño de una organización. Un estudio demostró que las organizaciones con fuertes sistemas de administración del desempeño tienen de 40 a 50 por ciento más probabilidades de superar a sus competidores en las áreas de crecimiento de los ingresos, la productividad, la rentabilidad y de valor de mercado. Por eso los expertos recomiendan a las empresas seguir evaluando a sus empleados durante una recesión

económica, incluso si no pueden darse el lujo de darles un aumento (Snell & Bohlander, 2012, p. 346).

2.3.2.2 Métodos de Evaluación del Desempeño

La evaluación de desempeño es el proceso técnico de la administración del potencial humano que se encarga de medir sistemática y periódicamente la eficacia y eficiencia del funcionario en el cumplimiento de sus tareas actuales (Louffat, 2011, p. 121).

Los métodos de evaluación del desempeño se pueden clasificar midiendo rasgos, comportamientos o resultados. Los enfoques de rasgos continúan siendo los más populares a pesar de su inherente subjetividad. Los enfoques conductuales proporcionan a los empleados información más orientada a la acción y por eso pueden ser mejores para el desarrollo. El enfoque orientado a los resultados gana popularidad porque se enfoca en las contribuciones mensurables que hacen los empleados a la organización (Snell y Bohlander, 2012, p. 364).

Método de Rasgos

Los enfoques de rasgos para la evaluación del desempeño están diseñados para medir el grado al cual un empleado posee ciertas características (como confiabilidad, creatividad, iniciativa y liderazgo) que

son consideradas importantes para el puesto y la organización en general. El hecho de que los métodos de rasgos sean los más populares se debe en gran parte a la facilidad con que se desarrollan. Sin embargo, si no diseñan con cuidado, con base en el análisis del puesto, las evaluaciones de rasgos pueden ser sesgadas y subjetivas (Snell y Bohlander, 2012, p. 364).

a) Escalas Gráficas de Calificación

Es una tabla de doble asiento, donde se registran, en los renglones, los factores de la evaluación y en las columnas las calificaciones de la evaluación del desempeño.

Los factores de la evaluación representan los criterios relevantes o los parámetros básicos para evaluar el desempeño de los trabajadores. El primer paso es escoger la definición de los factores de la evaluación del desempeño que servirán como instrumento para calificar y comparar el desempeño de los trabajadores implicados.

Los factores de la evaluación son comportamientos y actitudes que selecciona y valora la organización. Así, los trabajadores que alcanzan mejor desempeño en sus actividades son quienes alcanzan calificaciones más altas en estos factores, sin importar el puesto que ocupen.

Entonces, si una organización escoge el conocimiento del puesto como un factor a evaluar, señala a todos los trabajadores la importancia y la prioridad que confiere a ese aspecto. El número de factores de la evaluación varía según los intereses de cada organización, pero, en general, se ubica entre cinco y diez factores (Chiavenato, 2009, p. 253).

Existen muchas variaciones de la escala gráfica de calificación. Las diferentes se encuentran en, 1, Las características o dimensiones sobre las que se evalúa a las personas, 2, El grado al cual el evaluador define la dimensión del desempeño y 3, el grado de claridad con que se definen los puntos en la escala. Se define brevemente las dimensiones y se hace un intento por definir los puntos de la escala. El sesgo de la subjetividad se reduce de alguna manera cuando las dimensiones de la escala y los puntos de la escala se definen de la manera más precisa posible. Esto puede lograrse capacitando a los evaluadores e incluyendo lineamientos descriptivos de evaluación en un paquete de referencia de evaluación del desempeño (Snell y Bohlander, 2012, p. 364).

Tabla 6.

Escalas gráficas de calificación con cláusulas

Evalúe el desempeño del empleado en la ASIGNACIÓN ACTUAL Marque (√) en el cuadro más apropiado. Se insta a los evaluadores a utilizar libremente las secciones de "Observaciones" para los comentarios importantes que describan a la persona.

CONOCIMIENTO DEL TRABAJO: Comprensión de todas las fases de su trabajo y de los asuntos relacionados	Necesidad instrucción y orientación <input type="checkbox"/>	Tiene el conocimiento requerido de su trabajo y del trabajo relacionado <input type="checkbox"/>	Tiene conocimiento excepcional de su trabajo y del trabajo relacionado <input type="checkbox"/>
Observación:			
INICIATIVA: Capacidad de originar o desarrollar ideas y de iniciar las cosas.	Le falta imaginación <input type="checkbox"/>	Cumple con los requisitos necesarios <input type="checkbox"/>	Inusualmente ingenioso <input type="checkbox"/>
Observación:			
APLICACIÓN: Atención y aplicación en su trabajo.	Pierde el tiempo Necesito supervisión constante <input type="checkbox"/>	Trabajador serio y dispuesto <input type="checkbox"/>	Excepcionalmente trabajador <input type="checkbox"/>
Observación:			
CALIDAD DEL TRABAJO: Minuciosidad, limpieza y precisión del trabajo.	Necesito mejorar <input type="checkbox"/>	Cumple regularmente con los estándares reconocidos <input type="checkbox"/>	Mantiene la más alta calidad de forma consistente <input type="checkbox"/>
Observación:			
VOLUMEN DE TRABAJO: Cantidad de trabajo aceptado.	Se debe aumentar <input type="checkbox"/>	Cumple regularmente con los estándares reconocidos <input type="checkbox"/>	Producción inusualmente alta <input type="checkbox"/>
Observación:			

Fuente: Snell y Bohlander (2012), Administración de Recursos Humanos, Escalas gráficas de calificación con cláusulas.

a) Escalas estándar mixta

El método de escalas estándar mixtas es una modificación del método de escalas de evaluación básico. En el lugar de evaluar los rasgos con base en única escala, el evaluador recibe tres descripciones específicas de cada rasgo. Estas descripciones reflejan tres niveles de

desempeño: superior, promedio e inferior. Después de escribir las tres descripciones para cada rasgo se ordena al azar para formar la escala estándar mixta. Los supervisores evalúan a los empleados indicando su desempeño es mejor que, igual o peor que el estándar para cada comportamiento (Snell y Bohlander, 2012, p. 364).

<p>INSTRUCCIONES: Por favor indique si el desempeño de la persona es mayor que (+), igual a (O) 0 menor que (-) cada uno de los siguientes estándares.</p> <ol style="list-style-type: none">1. _____ El empleado utiliza un buen juicio cuando trata los problemas y proporciona alternativas factibles; sin embargo, a veces no toma medidas para prevenir los problemas. (SOLUCIÓN DE PROBLEMAS media)2. _____ Al empleado le faltan habilidades de supervisión; a menudo trata a los empleados de manera deficiente y a veces discute. (LIDERAZGO bajo)3. _____ El empleado es muy cooperativo; se puede esperar que tome la iniciativa para desarrollar la cooperación entre los empleados; termina las tareas del puesto con actitud positiva. (COOPERACIÓN alta)4. _____ El empleado tiene habilidades de supervisión efectivas; fomenta la productividad, la calidad y el desarrollo de los empleados. (LIDERAZGO medio)5. _____ El empleado por lo general muestra una actitud de discusión y defensiva hacia los demás compañeros y a las asignaciones del puesto. (COOPERACIÓN baja)6. _____ Por lo general el empleado está de acuerdo, pero discute cuando se le dan nuevas asignaciones del puesto; coopera con otros empleados según lo esperado. (COOPERACIÓN media)7. _____ EL empleado no es bueno para resolver problemas; utiliza un criterio deficiente y no anticipa las posibles dificultades. (SOLUCIÓN DE PROBLEMAS baja)8. _____ El empleado anticipa posibles problemas y proporciona soluciones alternativas creativas y proactivas; pone atención al seguimiento. (SOLUCIÓN DE PROBLEMAS alta)9. _____ El empleado muestra habilidades de dirección; coordina de manera efectiva las actividades de la unidad; por lo general es un líder dinámico y motiva a los empleados a un mayor desempeño. (LIDERAZGO alto)

Figura 4. Escalas estándar mixta

Fuente: Snell y Bohlander (2012), Administración de Recursos Humanos, Escalas estándar mixta.

b) Método de elección forzada

El método de elección forzada requiere que el evaluador elija entre las declaraciones, que a menudo se dan en pares, que parecen ser tanto

favorables como desfavorables. Sin embargo, las declaraciones se diseñan para distinguir entre desempeño exitoso y no exitoso. El evaluador selecciona una declaración del par sin saber cuál describe correctamente un comportamiento de puesto exitoso. Por ejemplo, los pares de elección forzada pueden incluir lo siguiente:

- | | | | |
|----------|-------------------------------|-------|--------------------------------|
| 1. _____ | a) Trabajo duro | _____ | b) trabaja con rapidez |
| 2. _____ | a) muestra iniciativa | _____ | b) Es receptivo a los clientes |
| 3. _____ | a) produce calidad deficiente | _____ | b) Carece de buenos hábitos |

El método de elección forzada tiene limitaciones, la principal es el costo de establecer y mantener su validez. El hecho de que ha sido fuente de frustración para muchos evaluadores a veces ha provocado que el método sea eliminado de los programas de evaluación. Además, no se puede utilizar de manera tan efectiva como algunos de los otros métodos para ayudar a lograr el objetivo común de utilizar las evaluaciones como herramienta de desarrollo de empleados, por medios como la entrevista de evaluación (Snell y Bohlander, 2012, pp. 365-366).

c) Método de ensayo

El método de ensayo requiere que el evaluador redacte una declaración que mejor describa al empleado que se evalúa. Por lo general se pide al evaluador que describa las fortalezas y debilidades del empleado y que haga recomendaciones para su desarrollo.

A menudo el método de ensayo se combina con otros métodos de calificación. Los ensayos pueden proporcionar información descriptiva adicional acerca del desempeño que no se obtiene con una escala de evaluación estructurada, por ejemplo. También, el método de ensayo proporciona una excelente oportunidad para señalar las características únicas del empleado evaluado. Incluyendo puntos específicos sobre la probabilidad de promoción, talentos especiales, habilidades, fortalezas y debilidades del empleado (Snell y Bohlander, 2012, pp. 366-367).

Método de evaluación 360°

En este sistema de evaluación del desempeño y los resultados participan las personas que tienen contacto de trabajo con el evaluado, incluyendo los compañeros de trabajo, además del supervisor. Su gran ventaja estriba en que permite la creación de planes individuales de desarrollo, porque identifica claramente las áreas en que el individuo o el grupo necesitan crecer y afianzarse (Werther y Davis, 2008, p. 327).

El modelo de evaluación 360° propicia el establecimiento de políticas más claras de reclutamiento interno, basado en los resultados de evaluación, lo que permite:

- Asegurar que el candidato sea el adecuado para el puesto solicitado.

- Define los planes de capacitación y desarrollo de las personas con base en los resultados individuales y grupales en el puesto. De la misma manera, contribuye al desarrollo de la carrera profesional.
- Identifica con mayor facilidad a las personas exitosas y con potencial, lo cual a su vez es esencial para reforzar, reconocer y estimular los resultados de este grupo.
- Permite una evaluación sistemática del desempeño, porque proporciona realimentación proveniente de varias fuentes o perspectivas.
- Proporciona información objetiva y cuantificada respecto de áreas clave del desempeño “difíciles de medir” como el liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, administración del tiempo, solución de problemas, habilidad para desarrollar a otros, etcétera (Werther y Davis, 2008, p. 328).

Métodos de Resultados

Son aquellos que primordialmente buscan medir el rendimiento del funcionario en base a indicadores previamente establecidos y posibles de contabilizar. Algunas propuestas que corresponden a esta categoría son:

- Administración por objetivos, es un método por el cual jefes y subordinados, de manera conjunta, acuerdan cumplir con objetivos específicos dentro de un plazo determinado. Una vez transcurrido dicho período de gestión se procede a cotejar si se ha cumplido o no con los objetivos previamente establecidos.
- Tendencias de rendimiento, es un recuento histórico que permite apreciar el récord histórico de cada trabajador, esto permite ver las tendencias positivas o negativas de rendimiento de un funcionario a lo largo de varios períodos.
- Indicadores varios, pueden medir diversos aspectos de la administración, tales como sus procesos de planeación, organización y dirección; sean recursos financieros, materiales, de personal (en las diferentes áreas y/o niveles institucionales), sean de alta dirección, de apoyo, de línea, de control, de asesoría y consultivas (Louffat, 2011, p. 129).

Realimentación del desempeño

Todos los sistemas de evaluación parten del supuesto de que los empleados necesitan realimentarse respecto de su actuación.

Con la realimentación saben qué hacer y conocen el grado de avance hacia sus metas. Demuestra que hay otras personas que se interesan en lo que hacen. Si el desempeño es satisfactorio, la realimentación mejora la autoimagen y el sentido de competencia de un empleado. En general, la realimentación del desempeño genera tanto un mejor desempeño como mejores actitudes, si el jefe la maneja en forma adecuada.

Sin embargo, ofrecer realimentación crítica o constructiva no es una tarea sencilla para los administradores. La realimentación mal expresada ataca a la persona, y no a la conducta, cuando se hace en términos acusadores; no proporciona ilustraciones útiles, es abstracta y confusa y hace afirmaciones globales o “generalizadas” que el destinatario puede refutar con facilidad. Es más probable que la realimentación se acepte y cause algún mejoramiento cuando se presenta de manera adecuada.

En general, se debe enfocar en conductas específicas de trabajo, apoyarse en datos objetivos más que en opiniones e inferencias subjetivas, llevarse a cabo oportunamente poco después de un suceso crucial y verificar que el receptor la haya entendido (Newstrom, 2011, pp. 148-149).

2.4 Definición de Términos

- **Capacitación:** Uso de programas, en su mayoría de corto plazo, que facilitan el proceso de aprendizaje para ayudar a los administradores a hacer mejor su trabajo (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p. 344).
- **Desempeño Laboral:** Conductas tangibles, observables, medibles y otras que se pueden deducir; como resultado obtenido por cada unidad que realiza la actividad (Stoner, 1996, p. 413).
- **Efectividad:** El logro de objetivos (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p. 14).
- **Eficiencia:** Se refiere a lograr las metas con la mínima cantidad de recursos (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p. 14).
- **Reconocimiento Extrínseco:** Incluyen beneficios, reconocimientos, símbolos de estatus y dinero (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p. 432).
- **Reconocimiento Intrínseco:** Pueden incluir un sentimiento de logro y autorrealización (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p. 432).

- **Feedback:** Retroalimentación, conjunto de reacciones o respuestas que manifiesta un receptor respecto a la actuación del emisor, lo que es tenido en cuenta por este para cambiar o modificar su mensaje (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p. 329).

- **Motivación:** Término general que aplica a todo tipo de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p. 388).

- **Productividad:** Se trata de la relación entre producción-insumos dentro de un periodo, considerando la calidad (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p. 14).

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación es **BÁSICA** o **FUNDAMENTAL**

Según Bunge (2000, p. 428), porque está orientada a brindar nuevos conocimientos, proporcionando renovadas teorías e innovadores conceptos sobre la Motivación y el Desempeño Laboral.

3.2 Nivel de Investigación

El nivel de investigación es: **DESCRIPTIVO - CORRELACIONAL**

Para Vara (2012, p. 203), el nivel de investigación descriptiva - correlacional sirve para evaluar la relación entre dos o más variables, e intenta explicar cómo se comporta una variable en función de otras.

3.3 Diseño de Investigación

El diseño de investigación es **NO EXPERIMENTAL**.

Según Hernández (2014, p. 149), es el estudio que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observa los

fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables.

3.4 Población y Muestra

La población de estudio está conformada por 168 trabajadores en condición de contratados a tiempo determinado que laboran en la Universidad Alas Peruanas Filial Tacna, al ser una población pequeña no se hallará ninguna muestra, sino que se tomará la población total, el cual se detalla en el siguiente cuadro:

Tabla 7.

Número de Personal Docente y Administrativo

N°	ÁREA	CANTIDAD
1	Director General	1
2	Coordinador de Escuela	6
3	Encargado de Área	13
4	Personal Técnico	5
5	Asistente Administrativo	5
6	UDED (Educación a Distancia)	2
7	Auxiliar de Mantenimiento	1
8	Seguridad	12
9	Limpieza y Mantenimiento	7
10	Docentes Tiempo Completo	36
11	Docentes Tiempo Parcial	80
TOTAL		168

Fuente: Universidad Alas Peruanas Filial Tacna (2018)

3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.5.1 Técnicas

La técnica utilizada en el presente trabajo de investigación fue la aplicación de una encuesta a través de un censo; la cual se aplicó al personal docente y administrativo que labora en la Universidad Alas Peruanas, con el fin de recabar información sobre las variables de estudio que son la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas Filial Tacna.

3.5.2 Instrumentos

Para llevar a cabo los objetivos del presente trabajo y obtener la información solicitada se ha utilizado como instrumentos el **CUESTIONARIO**, con el fin de determinar cuáles son los factores de la motivación que influyen en el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas, a fin de conocer la influencia que tiene la motivación en el desempeño laboral en el personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas.

3.5.3 Escala de Medición

Los medios de recolección de datos están compuestos por un conjunto de preguntas cerradas con alternativas que han sido delimitadas,

es decir, se van a colocar en la encuesta las posibilidades de respuesta, estas son diseñadas con la **ESCALA DE LIKERT** para generar los datos necesarios y uniformizar la información obtenida para alcanzar los objetivos del estudio, la encuesta va a ser validados por expertos en el tema de Motivación y Desempeño Laboral.

3.6 Método y Técnicas de Análisis de Datos

Para el tratamiento de datos se utilizará el Software Estadístico **IBM SPSS Statistics 23**, en español, para ello previamente los datos serán llevados a una hoja Excel.

El análisis de datos implicará la utilización de las siguientes técnicas estadísticas:

- a) Confiabilidad Alfa de Cronbach
- b) Validación de Instrumento
- c) Prueba de Normalidad
- d) Tablas de frecuencias
- e) Coeficiente de correlación de Rho de Spearman

3.7 Confiabilidad y validez de instrumento

3.7.1 Confiabilidad Alfa de Cronbach

Para determinar la confiabilidad de las variables se aplicó el alfa de Cronbach, el cual es un indicador utilizado para este tipo de análisis, cuando el coeficiente más se acerque a la unidad, mayor será la fiabilidad del instrumento, por lo tanto, podemos afirmar que las mediciones son estables y consistentes, en los siguientes cuadros se dan a conocer los resultados aplicados a las variables de estudio:

Tabla 8.

Confiabilidad de instrumento por Alfa de Cronbach - Motivación

VARIABLE	ALFA DE CRONBACH	N DE ELEMENTOS
Motivación	0,857	14

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UAP Filial Tacna.

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 8, el coeficiente de Alfa de Cronbach de la Motivación es mayor a 0,8 entonces, el instrumento es **FIABLE**; por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.

Tabla 9.

Confiabilidad de instrumento por Alfa de Cronbach – Desempeño Laboral

VARIABLE	ALFA DE CRONBACH	NUMERO DE ELEMENTOS
Desempeño laboral	0,873	12

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UAP Filial Tacna.

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 9, el coeficiente de Alfa de Cronbach del Desempeño laboral es mayor a 0,8 entonces, el instrumento es **FIABLE**; por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.

3.7.2 Validez de Instrumento

El instrumento (cuestionario) fue validado mediante el juicio de expertos, quienes validaron el contenido del cuestionario:

Tabla 10.

Validación de instrumento por expertos

EXPERTOS	COEFICIENTE
Dr. Nicolas Fidel Calderon Urriola	90%
Dr. Felipe Mauricio Gallegos Vela	80%
Mgr. Jose Luis Gonzales Apaza	80%

Fuente: Ficha de validez de instrumento.

Elaboración: Propia

3.7.3 Prueba de Normalidad

La prueba de normalidad determina si el conjunto de datos proviene de una distribución normal y poder realizar los test de hipótesis exactas.

Como la muestra de la investigación es mayor a 50, se utilizará la prueba Kolmogorov - Smirnov, esta prueba ayuda a ver si los datos son normales o no. Si los datos del sig. Son menores a 0,05, se puede afirmar que los datos no son normales, si el sig. es mayor a 0,05 los datos son normales.

Tabla 11.

Prueba de normalidad

	KOLMOGOROV-SMIRNOV ^A		
	Estadístico	gl	Sig.
MOTIVACIÓN	0,332	168	0,000
DESEMPEÑO LABORAL	0,313	168	0,000

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UAP Filial Tacna.

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 11, se puede observar que existe una significancia de 0,000 en el caso de la variable de Motivación y 0,000 de significancia en la variable de Desempeño Laboral. Como los resultados obtenidos en ambas variables son menores de 0,05; esto quiere decir que la distribución **NO ES NORMAL**, por lo tanto, se aplica Rho de Spearman.

CAPÍTULO IV

RESULTADO

4.1 Presentación e Interpretación de Resultados

4.1.1 Según datos generales:

Tabla 12.

Edad del personal que labora en la Universidad Alas Peruanas Filial Tacna

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Válido		
18 a 25 años	4	2,4
26 a 33 años	32	19,0
34 a 41 años	61	36,3
42 a 49 años	34	20,2
50 años a mas	37	22,0
Total	168	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UAP Filial Tacna.

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 12, según los datos obtenidos, se observa que el 2,40 % de los encuestados tienen entre 18 a 25 años de edad, y el 36,30 % tienen entre 34 a 41 años de edad.

Tabla 13.

Género del personal que labora en la UAP Filial Tacna

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Válido	Masculino	106	63,1
	Femenino	62	36,9
	Total	168	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UAP Filial Tacna.
Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 13, según los datos obtenidos, se observa que el 63,10 % de los encuestados son del sexo masculino, y el 36,90 % son del sexo femenino.

Tabla 14.

Tiempo de estar laborando en la Universidad

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Válido	Menos de 3 meses	2	1,2
	4 a 11 meses	34	20,2
	1 a 2 años	54	32,1
	3 a 4 años	32	19,0
	5 años a más	46	27,4
	Total	168	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UAP Filial Tacna.
Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 14, según los datos obtenidos, se observa que el 27,4 % de los encuestados tienen 5 a más años laborando en la universidad, y el 32,1 % tiene de 1 a 2 años.

Tabla 15.

Área de trabajo

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Válido	Administrativo	52	31,0
	Docente Tiempo Completo	36	21,4
	Docente Tiempo Parcial	80	47,6
	Total	168	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UAP Filial Tacna.

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 15, según los datos obtenidos, se observa que el 31,0 % de los encuestados son personal administrativo, y el 69,0 % son personal docente.

4.1.2 Según indicadores: Variable Motivación

Tabla 16.

Encuentra higiénico, limpio y ordenado su ambiente de trabajo

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Válido	Siempre	71	42,3
	Casi siempre	67	39,9
	A veces	21	12,5
	Pocas veces	8	4,8
	Nunca	1	0,6
	Total	168	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UAP Filial Tacna.

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 16, según los datos obtenidos, se observa que el 42,3 % de los encuestados expresan que “Siempre” encuentran higiénico, limpio y ordenado su ambiente de trabajo, pero el 12,5 % indica que “Pocas veces” lo encuentra y 0,6 % indica que “Nunca” lo encuentran.

Tabla 17.

Se practica las normas de trabajo como procedimientos en el comportamiento de los empleados cumpliéndose así con el MOF, ROF, etc

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	
Válido	Siempre	57	33,9
	Casi siempre	68	40,5
	A veces	32	19,0
	Pocas veces	7	4,2
	Nunca	4	2,4
	Total	168	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UAP Filial Tacna.

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 17, según los datos obtenidos, se observa que el 40,5 % de los encuestados expresan que “Casi siempre” se practica las normas de trabajo como procedimientos en el comportamiento de los empleados cumpliéndose así con el MOF, ROF, etc., pero el 19,0 % indica que “A veces” lo practica y el 2,4 % indica que “Nunca” lo practica.

Tabla 18.

Siente que puede hablar y ser escuchado por su jefe, con el fin de intercambiar información y puntos de vista tomando así sus aportaciones para tomar decisiones

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	
Válido	Siempre	85	50,6
	Casi siempre	51	30,4
	A veces	21	12,5
	Pocas veces	9	5,4
	Nunca	2	1,2
	Total	168	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UAP Filial Tacna.

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 18, según los datos obtenidos, se observa que el 50,6 % de los encuestados expresan que “Siempre” puede hablar y ser escuchado por su jefe, con el fin de intercambiar información y puntos de vista tomando así sus aportaciones para tomar decisiones, pero el 12,5 % indica que “A veces” pueden hablar y ser escuchado, y el 1,2 % indica que “Nunca” pueden hablar y ni ser escuchado.

Tabla 19.

Tu jefe tiene conocimiento para supervisar tu área trabajo, y establece metas, y desarrolla gráficas de control para alcanzar las metas

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	
Válido	Siempre	81	48,2
	Casi siempre	59	35,1
	A veces	18	10,7
	Pocas veces	6	3,6
	Nunca	4	2,4
	Total	168	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UAP Filial Tacna.

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 19, según los datos obtenidos, se observa que el 48,2 % de los encuestados expresan que “Siempre” su jefe tiene conocimiento para supervisar tu área trabajo, y establece metas, y desarrolla gráficas de control para alcanzar las metas, pero el 10,7 % indica que “A veces” realiza gráficos de control, y el 2,4 % indica que “Nunca” realizan gráficos de control.

Tabla 20.

Siente que la remuneración económica percibida está acorde con el trabajo o función que realizo en la UAP Filial Tacna

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	
Válido	Siempre	25	14,9
	Casi siempre	31	18,5
	A veces	36	21,4
	Pocas veces	39	23,2
	Nunca	37	22,0
	Total	168	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UAP Filial Tacna.

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 20, según los datos obtenidos, se observa que el 14,9 % de los encuestados expresan que “Siempre” siente que la remuneración económica percibida está acorde con el trabajo o función que realizo en la UAP Filial Tacna, pero el 23,2 % indica que “A veces” está acorde, y el 22,0 % indica que “Nunca” está acorde.

Tabla 21.

Existe interés rutinario por las actividades de seguridad; se brinda los recursos necesarios para realizar tu trabajo con comodidad, asegurando que el ambiente de trabajo sea adecuado y seguro

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	
Válido	Siempre	46	27,4
	Casi siempre	57	33,9
	A veces	35	20,8
	Pocas veces	25	14,9
	Nunca	5	3,0
	Total	168	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UAP Filial Tacna.

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 21, según los datos obtenidos, se observa que el 33,9 % de los encuestados expresan que “Casi siempre” existe interés rutinario por las actividades de seguridad; se brinda los recursos necesarios para realizar tu trabajo con comodidad, asegurando que el ambiente de trabajo sea adecuado y seguro, pero el 20,8 % indica que “A veces” existe el interés, y el 3,0 % indica que “Nunca” existe el interés.

Tabla 22.

Existe un trato de igualdad, compañerismo y respeto entre compañeros de trabajo

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Válido Siempre	87	51,8
Válido Casi siempre	50	29,8
Válido A veces	22	13,1
Válido Pocas veces	6	3,6
Válido Nunca	3	1,8
Total	168	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UAP Filial Tacna.

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 22, según los datos obtenidos, se observa que el 51,8% de los encuestados expresan que “Siempre” existe un trato de igualdad, compañerismo y respeto entre compañeros de trabajo, pero el 13,1 % indica que “A veces” existe, y el 1,8 % indica que “Nunca” existe.

Tabla 23.

Empleas tu creatividad, capacidad, habilidad, destrezas y conocimientos para realizar eficiente y eficazmente tu trabajo

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	
Válido	Siempre	112	66,7
	Casi siempre	48	28,6
	A veces	4	2,4
	Pocas veces	2	1,2
	Nunca	2	1,2
	Total	168	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UAP Filial Tacna.
Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 23, según los datos obtenidos, se observa que el 66,7 % de los encuestados expresan que “Siempre” emplea su creatividad, capacidad, habilidad, destrezas y conocimientos para realizar eficiente y eficazmente tu trabajo, pero el 2,4 % indica que “A veces” lo emplea, y el 1,2 % indica que “Nunca” lo emplea.

Tabla 24.

Los cargos o funciones de trabajo están acorde a las capacidades y a la personalidad que posee cada Personal Docente o Administrativo

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	
Válido	Siempre	58	34,5
	Casi siempre	65	38,7
	A veces	37	22,0
	Pocas veces	7	4,2
	Nunca	1	0,6
	Total	168	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UAP Filial Tacna.
Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 24, según los datos obtenidos, se observa que el 38,7 % de los encuestados expresan que “Casi siempre” los cargos o funciones de trabajo están acorde a las capacidades y a la personalidad que posee cada Personal Docente o Administrativo, pero el 22,0 % indica que “A veces” están acorde, y el 0,6 % indica que “Nunca” están acorde.

Tabla 25.

El trabajo realizado por tus compañeros de trabajo te ayuda a alcanzar los metas y objetivos trazados por tu área de trabajo

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Válido Siempre	57	33,9
Válido Casi siempre	65	38,7
Válido A veces	38	22,6
Válido Pocas veces	8	4,8
Válido Nunca	0	0
Total	168	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UAP Filial Tacna.

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 25, según los datos obtenidos, se observa que el 38,7 % de los encuestados expresan que “Casi siempre” el trabajo realizado por tus compañeros de trabajo te ayuda a alcanzar los metas y objetivos trazados por tu área de trabajo, pero el 22,6 % indica que “A veces” ayuda alcanzar, y el 0,0 % indica que “Nunca” ayuda a alcanzar.

Tabla 26.

La Universidad valora tus aportes; por ello, tienes la posibilidad de ir creciendo profesionalmente dentro de ella y así ocupar un puesto mayor al que posees actualmente

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Válido	Siempre	30	17,9
	Casi siempre	54	32,1
	A veces	35	20,8
	Pocas veces	29	17,3
	Nunca	20	11,9
	Total	168	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UAP Filial Tacna.

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 26, según los datos obtenidos, se observa que el 32,1 % de los encuestados expresan que “Casi siempre” la Universidad valora sus aportes; teniendo la posibilidad de ir creciendo profesionalmente dentro de ella y así ocupar un puesto mayor al que posees actualmente, pero el 20,8 % indica que “A veces” valora sus aportes, y el 11,9 % indica que “Nunca” valora sus aportes.

Tabla 27.

Gozas de libertad para realizar, organizar y dirigir el trabajo que realizas, y sientes que eso te ayuda a auto realizarte en su ámbito profesional y personal

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Válido	Siempre	59	35,1
	Casi siempre	59	35,1
	A veces	34	20,2
	Pocas veces	16	9,5
	Nunca	0	0,0
	Total	168	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UAP Filial Tacna.

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 27, según los datos obtenidos, se observa que el 35,1 % de los encuestados expresan que “Siempre” y “Casi siempre” goza de libertad para realizar, organizar y dirigir el trabajo que realizas, y siente que eso le ayuda a auto realizarte en su ámbito profesional y personal, pero el 20,2 % indica que “A veces” goza de libertad, y el 0,0 % indica que “Nunca” goza de libertad.

Tabla 28.

Realizan un programa para el reconocimiento y estímulo del personal Docente y Administrativo dentro de la Universidad. El cual te haga sentir importante para la Universidad y te identifique con ella

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Válido Siempre	28	16,7
Válido Casi siempre	36	21,4
Válido A veces	41	24,4
Válido Pocas veces	41	24,4
Válido Nunca	22	13,1
Total	168	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UAP Filial Tacna.

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 28, según los datos obtenidos, se observa que el 24,4 % de los encuestados expresan que “A veces” Realizan un programa para el reconocimiento y estímulo del personal Docente y Administrativo dentro de la Universidad. El cual te haga sentir importante para la Universidad y te identifique con ella, mientras que el 13,1 % indica que “Nunca” realizan un programa de reconocimiento y estímulo.

Tabla 29.

Los aspectos relativos a su método de trabajo enriquecen el contexto de su labor y facilita la identificación del trabajador con aquello que realiza dentro de la Universidad

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Válido	Siempre	50	29,8
	Casi siempre	83	49,4
	A veces	30	17,9
	Pocas veces	4	2,4
	Nunca	1	0,6
	Total	168	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UAP Filial Tacna.

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 29, según los datos obtenidos, se observa que el 49,4 % de los encuestados expresan que “Casi siempre” los aspectos relativos a su método de trabajo enriquecen el contexto de su labor y facilita la identificación del trabajador con aquello que realiza dentro de la Universidad, pero el 17,9 % indica que “A veces” valora sus aportes, y el 0,6 % indica que “Nunca” valora sus aportes.

4.1.3 Según indicadores: variable desempeño laboral

Tabla 30.

Tienes iniciativa para aprender nuevas habilidades y te anticipas para el cumplimiento de sus responsabilidades laborales

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Válido	Siempre	89	53,0
	Casi siempre	59	35,1
	A veces	18	10,7
	Pocas veces	1	0,6
	Nunca	1	0,6
	Total	168	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UAP Filial Tacna.

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 30, según los datos obtenidos, se observa que el 53,0 % de los encuestados expresan que “Siempre” tienes iniciativa para aprender nuevas habilidades y te anticipas para el cumplimiento de sus responsabilidades laborales, sin embargo, el 10,7 % indica que “A veces” tienes iniciativa, y el 0,6 % indica que “pocas veces” y “Nunca” tienes iniciativa.

Tabla 31.

Se dirige a sus compañeros de trabajo con respeto y justicia, desarrollando una buena relación de trabajo con sus jefes y compañeros con el fin de brindar una buena atención a los clientes

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	
Válido	Siempre	96	57,1
	Casi siempre	54	32,1
	A veces	16	9,5
	Pocas veces	2	1,2
	Nunca	0	0,0
	Total	168	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UAP Filial Tacna.

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 31, según los datos obtenidos, se observa que el 57,1 % de los encuestados expresan que “Siempre” se dirige a sus compañeros de trabajo con respeto y justicia, desarrollando una buena relación de trabajo con sus jefes y compañeros con el fin de brindar una buena atención a los clientes, pero el 9,5 % indica que “A veces” se tiene un buen clima laboral, y el 0,0 % indica que “Nunca” se tienes un buen clima laboral.

Tabla 32.

Mantienes tu área de trabajo limpio y ordenado, obteniendo un fácil acceso a la información y documentos que se te solicita

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	
Válido	Siempre	89	53,0
	Casi siempre	60	35,7
	A veces	16	9,5
	Pocas veces	3	1,8
	Nunca	0	0,0
	Total	168	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UAP Filial Tacna.

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 32, según los datos obtenidos, se observa que el 53,0 % de los encuestados expresan que “Siempre” mantiene su área de trabajo limpio y ordenado, obteniendo un fácil acceso a la información y documentos que se le solicita, pero el 9,5 % indica que “A veces” se tiene limpio y ordenado, y el 1,8 % indica que “Nunca” se tiene limpio y ordenado.

Tabla 33.

Realiza una correcta atención al momento de atender a sus usuarios, brindando una información clara y precisa para la gestión de trámites documentarios

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	
Válido	Siempre	100	59,5
	Casi siempre	53	31,5
	A veces	13	7,7
	Pocas veces	2	1,2
	Nunca	0	0,0
	Total	168	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UAP Filial Tacna.

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 33, según los datos obtenidos, se observa que el 59,5 % de los encuestados expresan que “Siempre” realiza una correcta atención al momento de atender a sus usuarios, brindando una información clara y precisa para la gestión de trámites documentarios, pero el 7,7 % indica que “A veces” realiza una correcta atención, y el 0,0 % indica que “Nunca” realiza una correcta atención.

Tabla 34.

Realiza las funciones y deberes propios a su cargo, entregando siempre la información y trabajos encargados en el tiempo establecido

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Válido		
Siempre	86	51,2
Casi siempre	77	45,8
A veces	3	1,8
Pocas veces	0	0,0
Nunca	2	1,2
Total	168	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UAP Filial Tacna.

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 34, según los datos obtenidos, se observa que el 51,2 % de los encuestados expresan que “Siempre” realiza las funciones y deberes propios a su cargo, entregando siempre la información y trabajos encargados en el tiempo establecido, pero el 1,8 % indica que “A veces” entregando los trabajos en el tiempo establecido, y el 1,2 % indica que “Nunca” entregando los trabajos en el tiempo establecido.

Tabla 35.

Solicita y aprovecha las críticas que recibe de sus colegas y/o compañeros de trabajo referente al desempeño en su área de trabajo, aun cuando son opuestas a los suyos

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Válido	Siempre	62	36,9
	Casi siempre	85	50,6
	A veces	17	10,1
	Pocas veces	4	2,4
	Nunca	0	0,0
	Total	168	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UAP Filial Tacna.

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 35, según los datos obtenidos, se observa que el 50,6 % de los encuestados expresan que “Casi Siempre” solicita y aprovecha las críticas que recibe de sus colegas y/o compañeros de trabajo referente al desempeño en su área de trabajo, aun cuando son opuestas a los suyos, pero el 10,1 % indica que “A veces” aprovecha las críticas, y el 0,0 % indica que “Nunca” aprovecha las críticas.

Tabla 36.

Planifica sus actividades y programa un orden de trabajos pendientes antes de iniciar su jornada laboral

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Válido	Siempre	70	41,7
	Casi siempre	64	38,1
	A veces	31	18,5
	Pocas veces	2	1,2
	Nunca	1	0,6
	Total	168	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UAP Filial Tacna.

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 36, según los datos obtenidos, se observa que el 41,7 % de los encuestados expresan que “Siempre” planifica sus actividades y programa un orden de trabajos pendientes antes de iniciar su jornada laboral, pero el 18,5 % indica que “A veces” planifica sus actividades, y el 0,6 % indica que “Nunca” planifica sus actividades.

Tabla 37.

Establece y mantiene comunicación para integrarse con sus compañeros en la organización de actividades de trabajo extralaboral, identificándose con los objetivos de la Universidad

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Válido Siempre	82	48,8
Válido Casi siempre	74	44,0
Válido A veces	8	4,8
Válido Pocas veces	2	1,2
Válido Nunca	2	1,2
Total	168	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UAP Filial Tacna.

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 37, según los datos obtenidos, se observa que el 48,8 % de los encuestados expresan que “Siempre” establece y mantiene comunicación para integrarse con sus compañeros en la organización de actividades de trabajo extralaboral, pero el 4,8 % indica que “A veces” mantiene comunicación con sus compañeros, y el 1,2 % indica que “Nunca” mantiene comunicación con sus compañeros.

Tabla 38.

Identifica los problemas y establece soluciones. Posee habilidad para implementar decisiones en un tiempo y manera apropiada

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Válido	Siempre	88	52,4
	Casi siempre	68	40,5
	A veces	8	4,8
	Pocas veces	3	1,8
	Nunca	1	0,6
	Total	168	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UAP Filial Tacna.

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 38, según los datos obtenidos, se observa que el 52,4 % de los encuestados expresan que “Siempre” identifica los problemas y establece soluciones, y Posee habilidad para implementar decisiones en un tiempo y manera apropiada, pero el 4,8 % indica que “A veces” mantiene comunicación con sus compañeros, y el 0,6 % indica que “Nunca” mantiene comunicación con sus compañeros.

Tabla 39.

Mantiene un control de forma constante y minuciosa en el cumplimiento de sus funciones en su área de trabajo

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Válido	Siempre	89	53,0
	Casi siempre	73	43,5
	A veces	4	2,4
	Pocas veces	1	0,6
	Nunca	1	0,6
	Total	168	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UAP Filial Tacna.

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 39, según los datos obtenidos, se observa que el 53,0 % de los encuestados expresan que “Siempre” mantiene un control de forma constante y minuciosa en el cumplimiento de sus funciones en su área de trabajo, pero el 2,4 % indica que “A veces” mantiene un control, y el 0,6 % indica que “Nunca” mantiene un control.

Tabla 40.

Aplica sus conocimientos y destrezas, el cual les son necesarios para mantenerse en el puesto y le permitan ejercer su cargo con eficacia

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Válido Siempre	103	61,3
Casi siempre	51	30,4
A veces	11	6,5
Pocas veces	3	1,8
Nunca	0	0,0
Total	168	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UAP Filial Tacna.
Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 40, según los datos obtenidos, se observa que el 61,3 % de los encuestados expresan que “Siempre” aplica sus conocimientos y destrezas, el cual les son necesarios para mantenerse en el puesto, permitiéndoles ejercer su cargo con eficacia, pero el 6,5 % indica que “A veces” los aplica, y el 0,0 % indica que “Nunca” los aplica.

Tabla 41.

Cumple de forma eficiente las funciones a su cargo y los trabajos que se le encomienda a solicitud del Director General o jefes de sus respectivas Áreas

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Válido		
Siempre	110	65,5
Casi siempre	44	26,2
A veces	12	7,1
Pocas veces	2	1,2
Nunca	0	0,0
Total	168	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UAP Filial Tacna.
Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 41, según los datos obtenidos, se observa que el 65,5 % de los encuestados expresan que “Siempre” cumple de forma eficiente las funciones a su cargo y los trabajos que se le encomienda a solicitud del Director General o jefes de sus respectivas Áreas, pero el 7,1 % indica que “A veces” cumple de forma eficiente, y el 0,0 % indica que “Nunca” cumple de forma eficiente.

4.1.4 Según dimensiones: variable motivación

Tabla 42.

Nivel del factor extrínseco (higiénico) de la motivación del personal Docente y Administrativo de la Universidad Alas Peruanas Filial Tacna, según la variable motivación

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	
Válido	Muy Bajo	0	0,0
	Bajo	7	4,2
	Regular	30	17,9
	Alto	102	60,7
	Muy Alto	29	17,3
Total		168	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UAP Filial Tacna.

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 42, observamos que los resultados obtenidos del cuestionario sobre motivación según el Factor Extrínseco (higiénico), obtenemos como resultado que el 17,3 % de los colaboradores tienen nivel “Muy Alto”, mientras que el 60,7 % se encuentran en el nivel “Alto”.

Tabla 43.

Nivel del factor intrínseco de la motivación del personal Docente y Administrativo de la Universidad Alas Peruanas Filial Tacna, según la variable motivación

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	
Válido	Muy Bajo	0	0,0
	Bajo	4	2,4
	Regular	46	27,4
	Alto	91	54,2
	Muy Alto	27	16,1
Total		168	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UAP Filial Tacna.

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 43, observamos que los resultados obtenidos del cuestionario sobre motivación según el Factor Intrínseco (Motivacional), obtenemos como resultado que el 16,1 % de los colaboradores tienen nivel “Muy Alto”, mientras que el 54,2 % se encuentran en el nivel “Alto”.

4.1.5 Según las variables: motivación y desempeño laboral

Tabla 44.

Nivel de Motivación asociado al Nivel de Desempeño Laboral del personal Docente y Administrativo de la UAP Filial Tacna, Tacna - 2018

		DESEMPEÑO LABORAL				Total	
		Bajo	Regular	Alto	Muy Alto		
Motivación	Bajo	Recuento	2	0	1	1	4
		% del total	1,2 %	0,0 %	0,6 %	0,6 %	2,4 %
	Regular	Recuento	0	2	12	15	29
		% del total	0,0 %	1,2 %	7,1 %	8,9 %	17,3 %
	Alto	Recuento	0	0	68	38	106
		% del total	0,0 %	0,0 %	40,5 %	22,6 %	63,1 %
	Muy Alto	Recuento	0	0	1	28	29
		% del total	0,0 %	0,0 %	0,6 %	16,7 %	17,3 %
	Total	Recuento	2	2	82	82	168
		% del total	1,2 %	1,2 %	48,8 %	48,8 %	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UAP Filial Tacna.
Elaboración: Propia

Interpretación: Según la tabla 44, observamos que existe “Alto” nivel de motivación con 63,1 % y “Alto” y “Muy Alto” en el nivel de desempeño laboral con 48,8 % en el personal Docentes y Administrativo de la Universidad Alas Peruanas Filial Tacna, año 2018. Determinando que existe relación entre las variables de Motivación y Desempeño laboral.

4.2 Comprobación de hipótesis

4.2.1 Comprobación de hipótesis general

a) Formulación de la hipótesis

Ho: La motivación no se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas filial Tacna, año 2018.

Hi: La motivación se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas filial Tacna, año 2018.

b) Nivel de Significancia

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

c) Prueba Estadística

Tabla 45.

Correlación de variables de Motivación y Desempeño Laboral del personal docente y administrativo

		MOTIVACIÓN	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman			
		Coficiente de correlación	1,000
	MOTIVACIÓN	Sig. (bilateral)	0,307
		N	168
		Coficiente de correlación	0,307
	DESEMPEÑO LABORAL	Sig. (bilateral)	0,000
	N	168	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UAP Filial Tacna.
Elaboración: Propia

Interpretación: Según la tabla 45, observamos que existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral del personal Docentes y Administrativo de la Universidad Alas Peruanas Filial Tacna, año 2018, obteniendo como resultado en la prueba de correlación de Rho de Spearman 0,307 y el valor de $p=0,000 < 0,05$.

d) Decisión

Si valor $p > 0,05$, se acepta la hipótesis Nula (H_0).

Si valor $p < 0,05$, se rechaza la hipótesis Nula (H_0). Y se acepta la Hipótesis Alterna (H_i).

e) Conclusión

Por lo tanto, ante el análisis del coeficiente de correlación Rho de Spearman se toma la decisión de rechazar la Hipótesis Nula (H_0 .) El valor p indica que se puede rechazar la Hipótesis Nula con una significancia de 0,00 y se concluye que existe relación directa y significativa entre las variables de Motivación y Desempeño Laboral del personal Docente y Administrativo de la Universidad Alas Peruanas Filial Tacna, año 2018.

4.2.2 Comprobación de hipótesis específica

Primera hipótesis específica:

a) Formulación de la hipótesis

H_0 : Los factores extrínsecos de la motivación no se relacionan de manera directa y significativa con el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas filial Tacna, año 2018.

H_1 : Los factores extrínsecos de la motivación se relacionan de manera directa y significativa con el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas filial Tacna, año 2018.

b) Nivel de Significancia

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

c) Prueba Estadística

Tabla 46.

Correlación de los factores extrínsecos de la motivacionales y el Desempeño Laboral

			FACTOR EXTRÍNSECOS (Higiénico)	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	FACTOR EXTRÍNSECOS (Higiénico)	Coeficiente de correlación	1,000	0,303
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	168	168
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	0,303	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	168	168

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UAP Filial Tacna.
Elaboración: Propia

Interpretación: Según la tabla 46, observamos que existe relación directa y significativa entre los Factores Extrínsecos de la Motivación y el Desempeño Laboral del personal Docentes y Administrativo de la Universidad Alas Peruanas Filial Tacna, año 2018, obteniendo como resultado en la prueba de correlación de Rho de Spearman para el factor Extrínsecos es de 0,303, el valor de $p=0,000 < 0,05$.

d) Decisión

Si valor $p > 0,05$, se acepta la hipótesis Nula (H_0).

Si valor $p < 0,05$, se rechaza la hipótesis Nula (H_0). Y se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1).

e) Conclusión

Por lo tanto, ante el análisis del coeficiente de correlación Rho de Spearman se toma la decisión de rechazar la Hipótesis Nula (H_0). El valor p indica que se puede rechazar la Hipótesis Nula con una significancia de 0,00 y se concluye que existe relación de manera directa y significativa entre los Factores Extrínsecos de la Motivación y el Desempeño Laboral personal Docente y Administrativo de la Universidad Alas Peruanas Filial Tacna, año 2018.

Segunda hipótesis específica:

a) Formulación de la hipótesis

H_0 : Los factores intrínsecos de la motivación no se relacionan de manera directa y significativa con el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas filial Tacna, año 2018.

H₂: Los factores intrínsecos de la motivación se relacionan de manera directa y significativa con el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas filial Tacna, año 2018.

b) Nivel de Significancia

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

c) Prueba Estadística

Tabla 47.

Correlación de los factores intrínsecos del desempeño laboral y la Motivación

		FACTOR INTRÍNSECOS (Motivador)	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	FACTOR	Coefficiente de correlación	1,000
	INTRÍNSECOS	Sig. (bilateral)	0,340
	(Motivador)	N	168
	DESEMPEÑO	Coefficiente de correlación	0,340
	LABORAL	Sig. (bilateral)	1,000
		N	168

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UAP Filial Tacna.
Elaboración: Propia

Interpretación: Según la tabla 47, observamos que existe relación directa y significativa entre los Factores Intrínsecos del Desempeño Laboral y la motivación del personal Docentes y Administrativo de la Universidad

Alas Peruanas Filial Tacna, año 2018, obteniendo como resultado en la prueba de correlación de Rho de Spearman para el factor Intrínseco es de 0,340, el valor de $p=0,000 < 0,05$.

d) Decisión

Si valor $p > 0,05$, se acepta la hipótesis Nula (H_0).

Si valor $p < 0,05$, se rechaza la hipótesis Nula (H_0). Y se acepta la Hipótesis Alterna (H_2).

e) Conclusión

Por lo tanto, ante el análisis del coeficiente de correlación Rho de Spearman se toma la decisión de rechazar la Hipótesis Nula (H_0). El valor p indica que se puede rechazar la Hipótesis Nula con una significancia de 0,00 y se concluye que existe relación de manera directa y significativa entre los Factores Intrínsecos del Desempeño Laboral y la motivación del personal Docente y Administrativo de la Universidad Alas Peruanas Filial Tacna, año 2018.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis general que establece que existe relación de dependencia entre la motivación y el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la universidad almas peruanas filial Tacna, año 2018.

El estudio realizado por Salinas (2017), guarda una relación directa con los resultados obtenidos en la tesis presentada, en la cual expresa que efectivamente existe una relación directa y significativamente entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores, también queda determinado que existe una relación estadística fuerte entre las dos variables, tal cual indica el autor en su conclusión los factores de la motivación que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores; son los premios y recompensas, la necesidad de afiliación y aceptación y la falta de capacitación”.

Los resultados obtenidos en la tesis presentada guardan relación con lo que sostiene Aponte (2017) y Mamani (2014) en sus tesis presentadas a nivel local. Estos autores expresan que la motivación se

relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de una institución. Esto es acorde con lo que en esta tesis presentada se halla.

A nivel nacional los resultados obtenidos por Chirito y Raymundo (2015), expresa que *“Los factores de la motivación incide significativamente de manera positiva en el desempeño laboral del Banco Interbank”*. Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

Y a nivel internacional los resultados obtenidos por Chirito y Raymundo (2015), expresa que *“El grado de motivación laboral tiene una influencia positiva y significativa en grado fuerte en el desempeño laboral de los empleados”*. Ello es acorde con lo que en este estudio se halla en la tesis presentada.

Después de haber estudiado y realizado el análisis a las teorías que sostiene Chiavenato (2017), Koontz, Weihrich y Cannice (2012), Robbins y Judge, (2009) y otros autores, referente a las diferentes teorías de la motivación, en especial la “Teoría de los Dos Factores”, también denominada como la “Teoría de la Motivación-Higiene” de Frederick Irving Herzberg, la cual fue la que se utilizó para realizar el trabajo de investigación, esta puede ser definida como un impulso que estimula a la acción con el fin de alcanzar los objetivo trazado por la empresa.

Referente Desempeño laboral, los autores Flores (2008), Ayala (2004), Delgado y Di Antonio (2010), Louffat (2011) y Snell y Bohlander (2012) expresan que el desempeño laboral es la capacidad que tiene un colaborador en rendir de forma eficiente en un puesto de trabajo en una empresa.

Por lo tanto, podemos indicar que teóricamente existe una relación significativa y directa por que, a mayor motivación a los trabajadores, mayor desempeño por parte de ellos.

CONCLUSIONES

Mediante los instrumentos de investigación aplicados a los 168 trabajadores de la Universidad Alas Peruanas Filial Tacna, año 2018, se concluye que:

Primero:

Se concluye que existe evidencia estadística que comprueba la existencia de una relación directa y significativa entre las variables motivación y desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas Filial Tacna, deberán de evaluar de manera periódica todos aquellos factores extrínsecos e intrínsecos que puedan afectar el desempeño laboral del personal docente y administrativo, y lo principal que es buscar una solución al factor que empieza a convertirse perturbador para el desempeño laboral.

Segundo:

De acuerdo con los resultados de la investigación, se puede afirmar que existe relación directa y significativa entre los factores extrínsecos (higiénicos) y el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas Filial Tacna, puesto que el factor

extrínseco que más contribuye en debilitar el desempeño laboral es la remuneración, es por eso que podemos afirmar que el personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas Filial Tacna se encuentra inconforme con respecto a la remuneración que percibe referente al trabajo que realiza en la Universidad Alas Peruanas filial Tacna.

Tercero:

Se puede afirmar que existe relación directa y significativa entre los factores intrínseco (motivador) y el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas Filial Tacna, puesto que los factores intrínsecos que más contribuyen en debilitar el desempeño laboral son el crecimiento y el reconocimiento, es por eso que podemos afirmar que el personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas Filial Tacna no se encuentra muy conformes con la posibilidad que brinda la Universidad para poder crecer profesionalmente y mucho menos reciben un reconocimiento laboral por parte de la Universidad.

RECOMENDACIONES

Debido a que en este trabajo de investigación se logró demostrar la relación de la Motivación y el Desempeño Laboral del Personal Docente y Administrativo de la Universidad Alas Peruanas Filial Tacna, año 2018, se recomienda lo siguiente:

Primero:

Se sugiere a la Universidad Alas Peruanas Filial Tacna que debe de priorizar como objetivo de desarrollo institucional; el conocimiento del personal, para ello es necesario implementar un programa de motivación para realizar un adecuado manejo de potencial humano. En este caso el área de personal debe de manejar eficientemente programas de motivación para poder cumplir con los objetivos trazados por la Universidad.

Segundo:

Se sugiere a la Universidad Alas Peruanas Filial Tacna, realizar la nivelación de la actual escala salarial según el cargo que desempeña cada personal docente y administrativo, de esta manera se tendrá al personal satisfecho con su remuneración mensual según el cargo que desempeña en la Universidad de manera justa y equitativa.

Tercero:

Se sugiere a la Universidad Alas Peruanas Filial Tacna, implementar un programa motivacional de naturaleza intrínseca con el propósito de efectivizar todos aquellos factores motivadores críticos identificados en el trabajo de investigación. De igual forma se deberá de desplegar programas de beneficios laborales como becas o semi becas en estudios universitarios, segunda especialidad o de posgrado, como también programas de capacitaciones, previo diagnóstico, de tal forma que permita una mayor capitalización del conocimiento para el desarrollo de las funciones encomendadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIBROS:

Ayala Villegas, S. (2004). *Administración de Recursos Humanos*. San Martín.

Bunge, M. (2000). *La Investigación Científica*. Barcelona: Siglo XXI Editores, S.A. de C.V.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México D.F.: Mc Graw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México D.F.: Mc Graw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano*. México D.F.: Mc Graw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Chiavenato, I. (2011). *Administración*. Mexico: Mc Graw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

F. Stoner, J. A. (1996). *Administración*. México DF: McGraw-Hill.

- Flores Garcia, R. (2008). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad del Pacífico.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una Perspectiva Global y Empresarial*. México D.F.: Mc Graw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Louffat, E. (2011). *Administracion del Potencial Humano*. Lima: Ediorial ESAN.
- Maristany, J. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw-Hill / Interamericana Editorial, S.A.
- Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Mexico: Mc Graw-Hill / Interamericana Editorial, S.A.
- Noe, R., & Mondy, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw-Hill / Interamericana Editorial, S.A.
- P. Robbins, S., & A. Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Snell, S., & Bohlander, G. (2012). *Administración de Recursos Humanos*.
México DF: South Western.

Vara Horna, A. A. (2012). *7 Pasos para una Tesis Exitosa*. Lima:
Universidad San Martín de Porres.

Werther, W. B., & Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos
El Capital Humano de las Empresas*. Mexico: Mc Graw-Hill /
Interamericana Editorial, S.A.

TESIS:

Aponte Quispe, S. N. (2017). *La Motivación y el Desempeño Laboral de
los Trabajadores de la Oficina de Soporte Administrativo de la
Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria
– Tacna, Periodo 2015*. Tacna: Universidad Nacional Jorge
Basadre Grohmann.

Chirito Maguiña, E., & Raymundo Vargas, S. (2015). *La Motivación y su
Incidencia en el Desempeño Laboral del -Banco Interbank, Tiendas
en Huacho, Periodo 2014*. Lima: Universidad Nacional José
Faustino Sánchez Carrion.

Conde Acero, A. R. (2018). *La Motivación Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Analistas de Crédito de las Sedes de Caja Cusco en la Ciudad de Tacna, Periodo 2015*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

Delgado, M., & Di Antonio, A. (2010). *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional*. Caracas, Venezuela.

Enríquez Loredo, P. (2014). Tesis de maestría. *Motivación y Desempeño Laboral de los Empleados del Institucion de la Visión en México*. México: Universidad de Montemorelos.

Mamani Chura, R. (2014). Tesis de Título Profesional. *la motivación y su influencia en el desempeño laboral en la municipalidad coronel Gregorio Albarracín Lanchipa periodo 2013*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

Salinas Centurión, E. (2010). Tesis de Titulación. *Influencia de los factores de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la División Soporte Regional X del Banco de la Nación, periodo 2008-2009*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DEL DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
<p><u>Problema General:</u></p> <p>¿De qué manera se relaciona la motivación y el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas filial Tacna, año 2018?</p> <p><u>Problema Específico:</u></p> <p>a) ¿De qué manera los factores extrínsecos de la motivación se relacionan con el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas filial Tacna en el año 2018?</p> <p>b) ¿De qué manera los factores intrínsecos de la motivación se relacionan con el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas filial Tacna en el año 2018?</p>	<p><u>Objetivo General:</u></p> <p>Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas filial Tacna, año 2018.</p> <p><u>Objetivo Específico:</u></p> <p>a) Determinar la relación que existe entre los factores extrínsecos de la motivación con el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas filial Tacna en el año 2018.</p> <p>b) Determinar la relación que existe entre los factores intrínsecos de la motivación con el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas filial Tacna en el año 2018.</p>	<p><u>Hipótesis General:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ho: La motivación no se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas filial Tacna, año 2018. • Hi: La motivación se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas filial Tacna, año 2018. <p><u>Hipótesis Específico:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ho: Los factores extrínsecos de la motivación no se relacionan de manera directa y significativa con el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas filial Tacna en el año 2018. • H1: Los factores extrínsecos de la motivación se relacionan de manera directa y significativa con el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas filial Tacna en el año 2018. • Ho: Los factores intrínsecos de la motivación no se relacionan de manera directa y significativa con el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas filial Tacna en el año 2018. • H2: Los factores intrínsecos de la motivación se relacionan de manera directa y significativa con el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas filial Tacna en el año 2018. 	<p><u>Variable 1:</u></p> <p>La Motivación</p> <p><u>Variable 2:</u></p> <p>El Desempeño Laboral</p>	<p>Factores Higiénicos (Factores extrínsecos)</p> <p>Factores Motivadores (Factores intrínsecos)</p> <p>Factores Actitudinales (Rasgos del individuo)</p> <p>Factores Operativos (Rasgos en el puesto)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de Trabajo • Políticas de la Universidad • Relaciones con el jefe Superior • Competencias Técnicas del jefe Superior • Remuneración • Seguridad en el Puesto • Relación con los compañeros de trabajo <ul style="list-style-type: none"> • El trabajo en Si • Delegación de Responsabilidades • Progreso • Crecimiento • Realización • Reconocimiento • Estatus <ul style="list-style-type: none"> • Actitud e iniciativa • Relación interpersonal • Presentación, limpieza y orden en el trabajo • Aplicación y atención • Responsabilidad • Abierto al cambio <ul style="list-style-type: none"> • Programa el Trabajo • Trabajo en Equipo • Toma de Decisiones y Solución de Problemas • Control Interno • Conocimiento del Trabajo • Eficiencia en el Trabajo 	<p><u>Tipo de investigación:</u></p> <p>Básica / Fundamental</p> <p><u>Diseño de investigación:</u></p> <p>No experimental</p> <p><u>Nivel de investigación:</u></p> <p>Descriptivo y relacional</p>	<p><u>Población y Muestra</u></p> <p>El total del personal docente y administrativo que labora en la Universidad Alas Peruanas filial Tacna es de 101.</p> <p><u>Técnica de recolección de datos</u></p> <p>La Encuesta</p> <p><u>Instrumento de recolección de datos</u></p> <p>El Cuestionario</p> <p><u>Técnica de análisis de datos</u></p> <p>-Estadística Descriptiva -Estadística inferencial</p>

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. Matriz para la elaboración del cuestionario

Dimensiones	Indicadores	N°	Preguntas (ítems o reactivos)	Dimensiones	Indicadores	N°	Preguntas (ítems o reactivos)
Factores Higiénicos	Condiciones de Trabajo	1	Es adecuado la higiene, limpio y ordenado su ambiente de trabajo.	Factores Actitudinales (Rasgos del Individuo)	Actitud e iniciativa	1	Tiene iniciativa para aprender nuevas habilidades y se anticipa para el cumplimiento de sus responsabilidades laborales.
	Políticas de la Universidad	2	Se establecen normas de trabajo como procedimientos y comportamiento de los empleados cumpliéndose así con el MOF, ROF, etc.		Relación interpersonal	2	Se dirige a sus compañeros de trabajo con respeto y justicia, desarrollando eficazmente relaciones de trabajo con los jefes y compañeros para brindar una buena atención a los clientes.
	Relaciones con el jefe Superior	3	Siente que puede hablar y ser escuchado por su jefe, con el fin de intercambiar información y puntos de vista tomando así sus aportaciones para tomar decisiones.		Presentación, limpieza y orden en el trabajo	3	Mantiene su área de trabajo limpio y ordenado, obteniendo un fácil acceso a la información y documentos que se solicita.
	Competencias Técnicas del jefe Superior	4	Tu jefe tiene conocimiento y está capacitado para dirigir y supervisar el área trabajo, cuenta con la experiencia para realizar su trabajo, establece metas, prepara presupuestos y desarrolla gráficas de control.		Aplicación y atención	4	Realiza una correcta atención al momento de atender a sus usuarios, brindando una información clara y precisa para la gestión de trámites documentarios.
	Remuneración	5	La remuneración económica percibida está acorde con el trabajo que realizo en la empresa.		Responsabilidad	5	Realiza las funciones y deberes propios a su cargo, entregando siempre la información y trabajos encargados en el tiempo establecido.
	Seguridad en el Puesto	6	Existe interés rutinario por las actividades de seguridad; se brinda los recursos necesarios para realizar tu trabajo con comodidad, asegurándose que la ambiente seguridad en la Universidad es el adecuado.		Abierto al Cambio	6	Solicita y aprovecha la realimentación que recibe de sus colegas y compañeros de trabajo referente al desempeño en su área de trabajo, aun cuando son opuestas a los suyos.
	Relación con los compañeros de trabajo	7	Existe un trato de igualdad, compañerismo y respeto entre compañeros de trabajo.				
Factores Motivadores	El trabajo en Sí	8	Empleas tu creatividad, capacidad, habilidad, destrezas y conocimientos para realizar eficiente y eficazmente tu trabajo.	Factores Operativos (Rasgos en el Puesto)	Programa el Trabajo	8	Planifica sus actividades y programa un orden de trabajo pendiente antes de iniciar su jornada laboral diario.
	Delegación de Responsabilidades	9	Los cargos o funciones de trabajo están acorde a las capacidades y a la personalidad que posee cada Personal Docente o Administrativo.		Trabajo en Equipo	9	Establece y mantiene comunicación para integrarse con sus compañeros en la organización de actividades de trabajo extra laboral, identificándose con los objetivos de la Universidad.
	Progreso	10	El trabajo realizado por tus compañeros de trabajo te ayuda a alcanzar los objetivos trazados por tu área de trabajo y la Universidad.		Toma de Decisiones y Solución de Problemas	10	Identifica los problemas y establece soluciones. Posee habilidad para implementar decisiones en un tiempo y manera apropiada.
	Crecimiento	11	La Universidad valora tus aportes; por ello, tienes la posibilidad de ir creciendo profesionalmente dentro de ella y así ocupar puestos mayores al que posee actualmente.		Control Interno	11	Mantiene siempre un control de forma constante y minuciosa en el cumplimiento de sus funciones en su área de trabajo, siempre en busca de la excelencia.
	Realización	12	Gozas de libertad para realizar, organizar y dirigir el trabajo que realizas, y sientes que eso te ayuda a autorealizarte como profesional y persona.		Conocimiento del Trabajo	12	Posee conocimientos y destrezas que son necesarios para mantenerse en el puesto y le permitan ejercer su cargo con eficacia.
	Reconocimiento	13	Existe un programa para el reconocimiento y estímulo del personal Docente y Administrativo dentro de la Universidad. El cuál te haga sentir importante para la Universidad y te identifique con ella.		Eficiencia en el Trabajo	13	Cumple de forma eficiente las funciones a su cargo y los trabajos que se le encomienda a solicitud del Director General o sus respectivas Áreas.
	Estatus	14	Los aspectos relativos a su método de trabajo enriquecen el contexto de su labor y facilita la identificación del trabajador con aquello que realiza dentro de la Universidad y de lo que se es responsable.				

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3. Cuestionario



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



CUESTIONARIO

“LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL TACNA, AÑO 2018”

Objetivo:

El presente Cuestionario tiene como objetivo recoger información sobre la motivación y su influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Alas Peruanas filial Tacna.

Instrucciones:

Responda al siguiente cuestionario marcando con una X dentro del cuadro de la respuesta que según su percepción sea la correcta. Le recuerdo que el presente cuestionario es anónimo, le ruego que responda con sinceridad.

I. DATOS GENERALES

1. EDAD				
a) 18 a 25 años	b) 26 a 33 años	c) 34 a 41 años	d) 42 a 49 años	e) 50 años a mas
2. GENERO				
a) Masculino		b) Femenino		
3. TIEMPO DE ESTAR LABORANDO EN LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS				
a) Menos de 3 meses	b) 4 a 11 meses	c) 1 a 2 años	d) 3 a 4 años	e) 5 años a mas
4. ÁREA DE TRABAJO				
a) Administrativo		b) Docente Tiempo Completo	c) Docente Tiempo Parcial	

II. MOTIVACIÓN

VALORACIÓN:

a) Siempre	b) Casi siempre	c) A veces	d) Pocas veces	e) Nunca
------------	-----------------	------------	----------------	----------

N°	PREGUNTAS (ÍTEMS O REACTIVOS)	RESPUESTAS				
5	Se encuentra higiénico, limpio y ordenado su ambiente de trabajo.	a	b	c	d	e
6	Se establecen normas de trabajo como procedimientos y comportamiento de los empleados cumpliéndose así con el MOF, ROF, etc.	a	b	c	d	e
7	Siente que puede hablar y ser escuchado por su jefe, con el fin de intercambiar información y puntos de vista tomando así sus aportaciones para tomar decisiones.	a	b	c	d	e
8	Tu jefe tiene conocimiento y está capacitado para dirigir y supervisar tu área trabajo, cuenta con la experiencia para realizar su trabajo, establece metas, prepara presupuestos y desarrolla gráficas de control.	a	b	c	d	e
9	La remuneración económica percibida está acorde con el trabajo que realizo en la empresa.	a	b	c	d	e
10	Existe interés rutinario por las actividades de seguridad; se brinda los recursos necesarios para realizar tu trabajo con comodidad, asegurándose que la ambiente seguridad en la Universidad es el adecuado.	a	b	c	d	e

11	Existe un trato de igualdad, compañerismo y respeto entre compañeros de trabajo.	a	b	c	d	e
12	Empleas tu creatividad, capacidad, habilidad, destrezas y conocimientos para realizar eficiente y eficazmente tu trabajo.	a	b	c	d	e
13	Los cargos o funciones de trabajo están acorde a las capacidades y a la personalidad que posee cada Personal Docente o Administrativo.	a	b	c	d	e
14	El trabajo realizado por tus compañeros de trabajo te ayuda a alcanzar los objetivos trazados por tu área de trabajo y la Universidad.	a	b	c	d	e
15	La Universidad valora tus aportes; por ello, tienes la posibilidad de ir creciendo profesionalmente dentro de ella y así ocupar puestos mayores al que posee actualmente.	a	b	c	d	e
16	Gozas de libertad para realizar, organizar y dirigir el trabajo que realizas, y sientes que eso te ayuda a auto realizarte como profesional y persona.	a	b	c	d	e
17	Existe un programa para el reconocimiento y estímulo del personal Docente y Administrativo dentro de la Universidad. El cuál te haga sentir importante para la Universidad y te identifique con ella.	a	b	c	d	e
18	Los aspectos relativos a su método de trabajo enriquecen el contexto de su labor y facilita la identificación del trabajador con aquello que realiza dentro de la Universidad y de lo que se es responsable.	a	b	c	d	e

III. DESEMPEÑO LABORAL

VALORACIÓN:

a) Siempre	b) Casi siempre	c) A veces	d) Pocas veces	e) Nunca
------------	-----------------	------------	----------------	----------

N°	PREGUNTAS (ÍTEMS O REACTIVOS)	RESPUESTAS				
19	Tiene iniciativa para aprender nuevas habilidades y te anticipas para el cumplimiento de sus responsabilidades laborales.	a	b	c	d	e
20	Se dirige a sus compañeros de trabajo con respeto y justicia, desarrollando eficazmente relaciones de trabajo con los jefes y compañeros con el fin de brindar una buena atención a los clientes.	a	b	c	d	e
21	Mantiene su área de trabajo limpio y ordenado, obteniendo un fácil acceso a la información y documentos que se solicita.	a	b	c	d	e
22	Realiza una correcta atención al momento de atender a sus usuarios, brindando una información clara y precisa para la gestión de trámites documentarios.	a	b	c	d	e
23	Realiza las funciones y deberes propios a su cargo, entregando siempre la información y trabajos encargados en el tiempo establecido.	a	b	c	d	e
24	Solicita y aprovecha la realimentación que recibe de sus colegas y/o compañeros de trabajo referente al desempeño en su área de trabajo, aun cuando son opuestas a los suyos.	a	b	c	d	e
25	Planifica sus actividades y programa un orden de trabajos pendientes antes de iniciar su jornada laboral diario.	a	b	c	d	e
26	Establece y mantiene comunicación para integrarse con sus compañeros en la organización de actividades de trabajo extra laboral, identificándose con los objetivos de la Universidad.	a	b	c	d	e
27	Identifica los problemas y establece soluciones. Posee habilidad para implementar decisiones en un tiempo y manera apropiada.	a	b	c	d	e
28	Mantiene siempre un control de forma constante y minuciosa en el cumplimiento de sus funciones en su área de trabajo.	a	b	c	d	e
29	Posee conocimientos y destrezas que son necesarios para mantenerse en el puesto y le permitan ejercer su cargo con eficacia.	a	b	c	d	e
30	Cumple de forma eficiente las funciones a su cargo y los trabajos que se le encomienda a solicitud del Director General o sus respectivas Áreas.	a	b	c	d	e

Gracias por su colaboración.

Fuente: Elaboración propia

Anexo 4. Validación de Instrumento

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante:
GALLETOS VELA FELIPE MAURICIO
- 1.2. Cargo e institución donde labora:
DOCENTE UNIBO
- 1.3. Autor del instrumento:
GEAN CARLOS NUÑEZ ACHO
- 1.4. Título de la investigación:
"LA MOTIVACION Y EL DESINTERES (LABORA) DEL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANO FICAL TACNA"

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

CRITERIOS INDICADORES	DEFICIENTE 0% - 20%	REGULAR 21% - 40%	BUENA 41% - 60%	MUY BUENA 61% - 80%	EXCELENTE 81% - 100%
CLARIDAD				X	
OBJETIVIDAD				X	
ACTUALIDAD				X	
ORGANIZACIÓN					X
SUFICIENCIA					X
INTENCIONALIDAD				X	
CONSISTENCIA				X	
COHERENCIA					X
METODOLOGÍA				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tacna, 23 de Octubre de 2018



Firma del Experto

Fuente: Elaboración propia

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante:
CALDERON LARRION, Nicolas Fidel
- 1.2. Cargo e institución donde labora:
DOCENTE DE ESCO
- 1.3. Autor del instrumento:

- 1.4. Título de la investigación:
LA MOTIVACION Y EL DESEMPEÑO LABORAL de PERSONA DOCENTE Y Administrativa DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL TACNA, AÑO 2018


II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

CRITERIOS INDICADORES	CRITERIOS				
	DEFICIENTE 0% - 20%	REGULAR 21% - 40%	BUENA 41% - 60%	MUY BUENA 61% - 80%	EXCELENTE 81% - 100%
CLARIDAD					X
OBJETIVIDAD					X
ACTUALIDAD					X
ORGANIZACIÓN					X
SUFICIENCIA					X
INTENCIONALIDAD					X
CONSISTENCIA					X
COHERENCIA					X
METODOLOGÍA				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tacna, 23 de 10 de 2018



 Firma del Experto

Fuente: Elaboración propia