

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**MOTIVACION PERSONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO  
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD  
PRIVADA “SAN JUAN BAUTISTA”, FILIAL CHINCHA, 2016**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
GESTIÓN ESTRATÉGICA EMPRESARIAL**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER  
CAMONES MAGO LUIS ALBERTO**

**LIMA – PERÚ**

**2022**

**MOTIVACION PERSONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO  
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD  
PRIVADA “SAN JUAN BAUTISTA”, FILIAL CHINCHA, 2016**

## **ASESORES Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR**

Dra. Maribel Cecilia Rangel Magallanes

### **MIEMBROS DEL JURADO**

Dr. Roberto Martin Gamarra López

Presidente

Dr. Yolvi Javier Ocaña Fernández

Secretario

Mg. Tulio Cesar Espinoza Coronado

Vocal

## **DEDICATORIA**

A mi Madre y mi Familia, ya que con su apoyo incondicional me motivan a trazar metas y cumplirlas con éxito.

A Dios ser divino que creo todas las maravillas de lo que encontramos en la tierra, porque Él siempre ha existido y nunca dejará de existir.

A mis hijos: Luis Fernando y Luis Alberto porque son mi aliento y que no me dejan decaer para seguir adelante y que siempre sea perseverante y cumpla con mis ideales.

A Maritza y Luciana del Carmen por estar en esta nueva etapa de mi vida y tener mas razones para seguir luchando profesionalmente.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, ser maravillosos que me ha dado muchas fuerzas para creer en lo que me parecía imposible realizar y terminar.

Agradecer a todos mis profesores por saber entender e inculcar valores y compartir sus conocimientos.

Mi profundo agradecimiento al personal Administrativo de la Universidad Privada San Juan Bautista - Filial Chincha, quienes generosamente me permitieron realizar la investigación de mi tema.

A todos los que me apoyaron en la realización de mi investigación con el aporte de sus conocimientos y motivación que me brindaron.

A mis asesores por el asesoramiento brindado y la ardua labor de formar maestristas, lo cual contribuye en la mejora de nuestra profesión.

**El autor.**

## ÍNDICE

	N° de Pág
Portada	i
Título	ii
Asesor y Miembros del Jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi

### **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.1.1 Formulación del problema	3
1.1.2 Problema general	4
1.1.3 Problemas específicos	4
1.2 Objetivos de la investigación	
1.2.1 Objetivo general	5
1.2.2 Objetivos específicos	5
1.3 Justificación e importancia de la investigación	
1.3.1 Justificación	6
1.3.2 Importancia	6
1.4 Limitaciones del estudio	7
1.5 Delimitación del estudio	7

### **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1	Antecedentes de la investigación	9
2.2	Marco legal	13
2.3	Bases teóricas	
2.3.1	Motivación Personal	13
2.3.2	Desempeño laboral	28
2.4	Marco conceptual	36
2.5	Formulación de la hipótesis (Para Enfoques cuantitativos)	39
2.5.1	Hipótesis general	39
2.5.2	Hipótesis específicas	40
2.6	Identificación de variables e indicadores	40
2.6.1	Definición conceptual de variables	42
2.6.2	Definición operacional	42
2.7	Operacionalización de variables	42
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>		
3.1	Diseño metodológico	43
3.1.1	Tipo de investigación	43
3.1.2	Nivel de investigación	39
3.1.3	Diseño	44
3.1.4	Método	45
3.2	Población y Muestra	45
3.3	Selección de la Muestra	46
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
3.4.1	Técnicas	46
3.4.2	Instrumentos	42
3.5	Técnicas para el procesamiento de la información.	48
3.6	Aspectos éticos	48
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>		49
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		
-	Discusión de resultados	101

- Conclusiones	104
- Recomendaciones	106

### **FUENTES DE INFORMACIÓN**

- Referencias bibliográficas	107
------------------------------	-----

### **ANEXOS:**

ANEXO N° 1	Matriz de consistencia	112
ANEXO N° 2	Instrumentos	114
ANEXO N° 3	Validez de Instrumento	116

## RESUMEN

El estudio tuvo por objeto determinar la relación que existe entre la motivación personal y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Privada San Juan Bautista, filial Chincha, 2016. Al término de ejecutar la fase empírica del estudio fundamentado en los antecedentes y aspectos teóricos pertinentes, y a posterior de procesar estadísticamente los resultados se obtuvo la conclusión que existe correlación positiva alta de 0.849 (Valor r de Pearson) entre la motivación personal y el desempeño laboral.

Solo el 16.75% de los colaboradores encuestados, sobre la motivación, califica en el nivel “a veces”, esta situación explicaría que el desempeño laboral tenga que ubicarse en un nivel “casi siempre”. La motivación personal muestra una correlación positiva alta de 0.859 (Valor r de Pearson) en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos.

De acuerdo a lo antes mencionado, el 29.79% manifiesta que el factor intrínseco de la motivación personal se evidencia como “siempre”, lo cual influiría en los factores actitudinales. Esto implicaría que los factores intrínsecos de la motivación personal y los factores actitudinales del desempeño laboral, tienen una relación significativa de 0.854 (Valor r de Pearson).

Además, en relación a los factores extrínsecos, el 25.53% sustentan que dichos factores se evidencian como “casi siempre”. Este aspecto influiría en los factores operacionales. Esto implicaría que los factores extrínsecos de la motivación personal y los factores operacionales del desempeño laboral, se encuentra relacionada con 0.850 (Valor r de Pearson).

**PALABRAS CLAVES:** Confianza, trabajo, competencias, desenvolvimiento, seguridad.

## ABSTRACT

The purpose of this research work is to determine the relationship between personal motivation and job performance of administrative staff at Universidad Privada San Juan Bautista, subsidiary Chincha, year 2016. After developing the empirical phase of this research based on the background and necessary theoretical foundations, and after statistically processing the results, it was concluded that there is a high positive correlation of 0.849 (Pearson's r value) between personal motivation and work performance.

Only 16.75% of the collaborators surveyed, on the motivation, qualify at the level "sometimes", which would explain that the work performance is also located at a level "almost always". Personal motivation shows a high positive correlation of 0.859 (Pearson r value) in the work performance of administrative collaborators.

Concordant with the above, 29.79% of the respondents maintain that the intrinsic factors of personal motivation are evidenced as "always", which would influence attitudinal factors. This would imply that the intrinsic factors of personal motivation and attitudinal factors of work performance have a significant relationship of 0.854 (Pearson r value).

Regarding the extrinsic factors, 25.53% of the respondents maintain that these factors are evidenced as "almost always", which would influence the operational factors. This would imply that the extrinsic factors of personal motivation and operational factors of work performance, are related to 0.850 (Pearson r value).

Keywords: Trust, work, skills, development, security.

## INTRODUCCIÓN

Es de gran importancia determinar la motivación personal que presenta cada colaborador de las diversas áreas administrativas de la Universidad Privada “San Juan Bautista, dentro de su política como ente de calidad institucional refiere: “Lograr que se desarrolle una cultura en base a la eficacia en esta conspicua entidad universitaria de la Universidad Privada San Juan Bautista, teniendo como fundamento la auto exigencia, la mejora continua y la rendición de cuentas”.

Esto significa, la motivación personal debe prevalecer en la Universidad Privada “San Juan Bautista”, Filial Chincha, debiendo estar enfocada a la eficacia de los procesos administrativos y su mejora continua todo ello en función a la predisposición y motivación del colaborador administrativo.

En este sentido, se afirma que la motivación personal, como esencia del trabajo cooperativo y compromiso organizacional posee una vasta lista de atributos que se van automatizando con la actitud que demuestra el colaborador, evidenciando de esta manera la motivación personal y la relación paradigma colectiva.

Desde esta realidad, se tuvo la iniciativa de enmarcarse en una investigación sobre la motivación personal y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Privada San Juan Bautista, Filial Chincha, 2016. El estudio se orientó a la obtención de respuestas concretas a la situación problema que tiene lugar en los diversos atributos de la motivación personal.

Considerando los aspectos normativos vigentes en esta prolija universidad, el estudio está dividida en V Capítulos:

En el Capítulo I, se plasmó la situación problemática, así como su formulación del problema. Asimismo, sus objetivos, la justificación y su importancia en el estudio, las limitaciones y delimitación respectivamente.

En el Capítulo II, su marco teórico. En él está el sustento de la investigación que se articula con los antecedentes, teorías relacionadas con las bases conceptuales y su implicancia con los enfoques de motivación personal y desempeño laboral vigente en la Universidad Privada San Juan Bautista, Filial Chincha, 2016”.

En el Capítulo III, su metodología. De acuerdo a la hipótesis se determinó el diseño descriptivo y técnicas para esta investigación. El método se enfocó en la técnica de la encuesta que dio como resultado dos cuestionarios.

El cuestionario N° 1 “Motivación personal” y sus dimensiones: “Competencia personal”, “Autonomía”, “Desarrollo personal”, “Incentivos”, “Condición laboral” y “Reconocimiento”. De ellos se disgregó 12 ítems.

El cuestionario N° 2, “Desempeño laboral” y sus dimensiones: “Responsabilidad”, “Actitud cooperativa”, “Discreción”, “Trabajo en equipo”, “Liderazgo” y “Experticia”. De allí se obtuvo 12 ítems.

La muestra se representó por 47 colaboradores administrativos de la Universidad Privada “San Juan Bautista”, Filial Chincha, 2016.

Con respecto a la validación de los instrumentos se tuvo que considerar el coeficiente alfa de Crombach, el resultado el valor alfa de 0.849 para el instrumento del cuestionario “Motivación personal” y el valor de alfa de 0.849, “Desempeño laboral” aplicado a los colaboradores de la Institución.

En relación al procesamiento estadístico los datos, se utilizó el software estadístico SPSS v.24, la misma que mostró los resultados expresados en tablas y gráficos. De este proceso se concluyó con la contrastación de las hipótesis y para ello se aplicó el índice de correlación de Pearson.

Finalmente, se concluye que existe correlación positiva alta de 0.849, entre la motivación personal y desempeño laboral.

## CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

Desde siempre el ser humano ha tenido que afrontar la satisfacción de sus necesidades básicas, esta respuesta a dichas carencias ha sido el trabajo, mediante la adaptación a la realidad y lograr su supervivencia, llegando a la transformación de ella.

Caso contrario sucede con los animales en la naturaleza, ella le brinda todo lo que necesitan. De allí, que los seres humanos, requieren un esfuerzo mayor en la realización de sus actividades, en las cuáles se encuentra el trabajo, el cual debe ser desarrollado con competencia y en un ambiente grato, que motive a trabajar.

Allí, está la dificultad, pues, vivimos en una sociedad individualista, donde no se piensa en la otra persona, cada uno cree que solo puede lograr todo, y que sus metas personales están por encima de los objetivos grupales o el bien común. Algunas organizaciones o empresas que brindan servicios piensan lo mismo, se olvidan del factor humano como elemento esencial de los logros y metas de la organización y no se preocupan del buen clima organizacional, de mirar al trabajador y analizar ¿Cómo se siente? y si está motivado, estas causales serán los factores para un buen desempeño laboral.

De allí, el cambio de la terminología al referirse al trabajador, por colaborador, es decir, la implicancia de toda su persona en los objetivos de la empresa, y toda su persona, implica su contexto y situación vital.

**González (2008)** sostuvo que la motivación es reconocer la interioridad de la persona, es una actividad a través de la cual, las personas reconocen las causas internas que conducen sus actividades diarias. Desde allí, el ser humano se relaciona con el

universo. Dichas causas internas regulan las acciones de los sujetos, determinando una manera de ser y de realizar las tareas, metas y objetivos que posee.

Dicho de otra manera, la motivación es nexo entre la manera de ser y la concertación de sus actos. Es esencial tomar atención a la motivación del colaborador en la organización, para lograr un buen desempeño laboral.

Las organizaciones que han detenido sus actividades y han reflexionado sobre la importancia de la motivación personal para un óptimo desempeño laboral, han logrado mejorar su productividad y satisfacción de las personas. Es realizar una buena gestión del personal y lograr que estén motivados, han mejorado el desempeño del personal y, por ende, su productividad.

En la Universidad Privada San Juan Bautista Filial Chincha, se ha podido detectar que constantemente el personal se encuentra con muchas disyuntivas en sus puestos debido a que en cierto grado los empleados abandonan la empresa, por motivos de emigrar a otras que les brindan mayores beneficios.

Al conversar con algunos colaboradores manifestaron que las horas extras no se les reconoce para efectos de pago, lo cual no motiva seguir trabajando a sobre tiempo, es por ello que prefieren que terminada la jornada de trabajo salir del centro y dirigirse a realizar otras actividades. No existen bonos para reconocer el esfuerzo y dedicación de los colaboradores que se sienten comprometidos con la empresa; situación que recae en una falta de interés por el desarrollo de la misma.

Faltan necesariamente estrategias que permitan a los colaboradores sentirse identificados al trabajar en la empresa. No existe una política de desarrollo laboral que permita el enriquecimiento del colaborador al trabajar en la empresa; a través

de capacitaciones o perfeccionamiento constante en la labor que desempeña diariamente, como por ejemplo la atención al público.

### **1.1.1 Formulación del problema**

“¿De qué manera se relaciona la motivación personal y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Privada San Juan Bautista, filial Chíncha, año 2016?”

### **1.1.2 Problema general**

“¿Qué relación existe entre la motivación personal y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Privada San Juan Bautista, filial Chíncha, año 2016?”

### **1.1.3 Problemas específicos**

PE1: “¿Qué relación existe entre los factores intrínsecos de la motivación personal y los factores actitudinales del desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Privada San Juan Bautista, filial Chíncha, año 2016?”

PE2: “¿Qué relación existe entre los factores extrínsecos de la motivación personal y los factores operacionales del desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Privada San Juan Bautista, filial Chíncha, año 2016?”

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### **1.2.1 Objetivo general**

OG: “Determinar la relación que existe entre la motivación personal y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Privada San Juan Bautista, filial Chíncha, año 2016”

### **1.2.2 Objetivos específicos**

OE1: “Determinar la relación que existe entre los factores intrínsecos de la motivación personal y los factores actitudinales del desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Privada San Juan Bautista, filial Chíncha, año 2016”

OE2: “Determinar la relación que existe entre los factores extrínsecos de la motivación personal y los factores operacionales del desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Privada San Juan Bautista, filial Chíncha, año 2016”

## **1.3 Justificación e importancia de la investigación**

### **1.3.1 Justificación**

El estudio tiene como finalidad brindar a las universidades aportes relacionados con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos.

Las bases teóricas usadas han sido comprobadas en el sentido de relación entre variables, las cuáles pueden ser tomadas y consideradas como referentes y antecedentes de futura investigaciones.

Por eso, es necesario analizar la motivación personal y sus características y tener un conocimiento holístico y así mejorar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos.

### **1.3.2 Importancia**

Su importancia radica en conocer el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Privada San Juan Bautista, Filial Chíncha y poder mejorarlo las deficiencias o potenciar las fortalezas que se identifiquen.

Se debe resaltar que la investigación a desarrollar brindará información relevante y útil a futuras investigaciones relacionadas con el tema del presente informe y se pueda mejorar el desempeño laboral de los administrativos en otras Universidades o Institutos de formación académica.

Al culminar la presente investigación se brinda una propuesta técnica para incentivar la motivación personal y se logre el óptimo desempeño laboral del personal administrativo.

### **1.4 Limitaciones del estudio**

Se tuvo dificultades con los empleados administrativos de la universidad al momento de aplicar el instrumento. Muchos de ellos no cuentan con una formación académica por lo que se tuvo que establecer horarios diferidos de acuerdo a su disponibilidad para la explicación y comprensión al momento de desarrollar el cuestionario de encuesta. Asimismo, por pertenecer a la universidad algunos se sintieron condicionados para responder, hecho que motivó a retomar espacios de

tiempos para reflexionar con ellos sobre la importancia de la veracidad en la información para la obtención de los resultados del estudio realizado.

### **1.5 Delimitación del estudio**

Se llevó a cabo en la Universidad Privada San Juan Bautista, filial Chincha, 2016. De acuerdo al tipo de investigación, corresponde a un estudio transeccional.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1 Antecedentes internacionales

**Bohórquez (2020):** En su estudio tuvo por objetivo “analizar la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del GAD Municipal del cantón Salinas, Cuba. La metodología utilizada se enfocó en un estudio probabilístico de enfoque mixto de nivel descriptivo. Los resultados obtenidos se enmarcaron en que un 25% de trabajadores insatisfechos en cuanto a necesidades fisiológicas; 35% insatisfechos por necesidad de poder y 35% insatisfecho con la equidad organizacional. Se concluyó que se tiene que enfatizar en la motivación al talento humano porque es fundamental en el desarrollo organizacional y productividad.

**Sum (2015):** En su tesis “Motivación y desempeño laboral” aplicados a los colaboradores administrativos de una empresa de alimentos de la zona de Quetzaltenango, comprobó que el personal recibió el reconocimiento de sus superiores por responder acertadamente a su labor desempeñada. Se pudo verificar al observar a través de la escala de Likert que las acciones de sus actividades realizadas fueron en la mayoría favorables y que los resultados obtenidos se ubican dentro de un marco de significación y fiabilidad.

**Lagos (2015):** con su estudio “La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas Copelec”. Consolida que internamente se debe instaurar jerarquías y formalizar grupos de actividades con el propósito de accionar con inmediatez y simplificar funciones. Es indispensable organizar equipos de

producción. Asimismo, fortalecer habilidades para la toma de decisiones y desempeñarse de acuerdo a las circunstancias y necesidades requeridas en el presente o en un futuro próximo y para ello es indispensable organizarlos teniendo en cuenta los objetivos estratégicos establecidos, así como las capacidades, conocimientos, habilidades y actitudes del personal para involucrarlos directamente y poder de esta manera, asumir responsabilidades con criterios sustentados su rol. Todos los colaboradores que se involucren tienen que estar convencidos de la importancia de estar organizados, de las metas que deben de cumplirse y de la motivación permanente para afrontar las vicisitudes cuando tiene que asumir sus responsabilidades.

De lo antes mencionado es urgente que se implemente un programa o plan de actualización de acuerdo a los requerimientos necesarios del personal para fortalecerlos y puedan confrontar su labor de una manera más asertiva. En ese sentido, COPELEC CAPACITA puede coadyuvar a tal fin porque viene potencializando las habilidades de los colaboradores, así pues, contribuye en su formación personal y, por ende, a perfeccionar su desempeño mejorando su experiencia y fortaleciendo su conocimiento.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

**Melgarejo (2016).** Para la obtención de su título de licenciado investigó “La motivación y su relación con el desempeño laboral en el personal administrativo de la empresa Cia Camporsal, Lima, 2016”. La finalidad fue determinar la relación de la motivación y el desempeño laboral en el personal administrativo de la empresa Cia Camporsal S.A. 2016. El muestreo fue de 30 trabajadores de la empresa de una población de 30. Luego, se llevó a cabo la recolección y para la obtención de los resultados se consideró el uso del SPSS 20. Finalmente, en los resultados se verificó que hay

relación de las dos variables y es muy significativa. Se entiende que sí influye en gran medida la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo”.

**Maldonado (2017).** En su estudio “Influencia de la motivación para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera. Universidad Nacional de Trujillo.” La conclusión fue que de la evaluación llevada a cabo a los superiores inmediatos y colaboradores de la institución edil son productivos. Esta situación se evidencia porque el entorno donde laboran es cálido. Además, se le brinda los materiales que se requieren y cuentan con una infraestructura adecuada para poder ejecutar sus funciones. Añadido a ello, se les otorga todos los beneficios que por ley le corresponde (compensaciones, salarios, prestaciones) a todos los empleados.

**Salamanca (2013)** con su trabajo “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna-2009”. Luego de ejecutarlo se arribó a concluir que dentro de la entidad el tipo de clima organizacional que prevalece es el Autoritario Paternalista. Por lo tanto, el nivel promedio del desempeño laboral es medio. Asimismo, se pudo corroborar que el clima organizacional no influye en el desempeño laboral de los colaboradores.

De lo anterior, nos lleva a reflexionar la relevancia que tiene el factor motivación personal y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Privada San Juan Bautista, Filial Chincha, 2016.

## **2.2 Marco legal**

- Estatuto de la Universidad Privada “San Juan Bautista”
- Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada “San Juan Bautista”

## **2.3 Bases teóricas**

### **2.3.1 Enfoque de Motivación personal:**

#### **2.3.1.1 Definición de Motivación:**

La motivación personal se relaciona con el estado emocional y mental del ser humano como requisito principal, presente en todas sus acciones. La motivación personal se vincula con los siguientes términos: emoción, liderazgo y autoestima.

De allí, la importancia de estudiarla y profundizar en ella. “La motivación alude a los procesos como Se define motivación como los procesos que incurren coordinadamente en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que es ejecutada por la persona para conseguir un propósito específico” (Robbins y Judge, 2009, p.175).

Esta intensidad, es la que conocemos como la fuerza interna abrumadora con todo el potencial posible, que necesita ser canalizarla adecuadamente y en bien de la organización donde el individuo se encuentre, todo esto mediante la dirección. Finalmente, la persistencia, la perseverancia hará visible las metas personales y organizacionales.

La motivación personal también puede surgir mediante factores intrínsecos que abarca las diversas formas que un individuo se puede entender con el mundo, dependiendo del significado que le pueda proporcionar a lo que se dedica a hacer. En otras palabras, se basa en los deseos que aspira la propia persona de realizar las cosas

en el caso de considerarlas fundamentales (Martín, Martín y Trevilla, 2009). Además, por medio de estos factores, se logra aumentar el compromiso que mantiene el trabajador con su organización, debido a que surge el interés por mejorar para apoyar a su empresa por medio del conocimiento compartido

**Lahey (2007)** “El término motivación, se refiere a un estado interno que activa y les da dirección a nuestros pensamientos” (p.279).

Es decir, la motivación, nos dirige, nos impulsa actuar, de cara a satisfacer necesidades básicas y de realizarnos como personas, siendo conscientes que todo esfuerzo es gratificante en sus resultados, de allí el impulso actuar y buscar nuestras metas (Ferreiro y Alcázar ,2008).

Por eso, es necesario profundizar sobre ella y analizar el desempeño laboral de los colaboradores en una organización, pues lo que subyace en nuestros actos o acciones laborales, las cuáles han sido originadas por nuestros pensamientos, es la motivación personal.

### **2.3.1.2 Primeras teorías de la motivación**

**Robins y Judge (2013)** en sus estudios realizados sobre el comportamiento organizacional, específicamente en la motivación, llegan a la conclusión que, durante la década de 1950, se formaron cinco teorías, sobre la motivación:

**a.-Teoría de la jerarquía de las necesidades (1943).** - Denominada teoría psicológica de la motivación o de la pirámide de las necesidades, planteada por Abraham Maslow establecida por Abraham Maslow.

Dicho autor, afirmó que en el interior de los seres humanos existen necesidades que claman ser satisfechas. En la medida que se logren, la motivación de las personas mejoran y por ende, su situación vital.

La idea planteada, es para considerarlas en las organizaciones o grupos humanos. Pues, en la medida que se han satisfechos las necesidades básicas, el ser humano pondrá atención a las necesidades superiores de reconocimiento y autorrealización.

Estas necesidades son cinco: básicas, seguridad, social, estima y autorrealización.

**b.- Teoría X y Y (1960).** - Planteado por el académico de la escuela administrativa, Douglas McGregor, estableciendo dos concepciones deferentes de ver al trabajo, una llamada X y la otra Y. Ante tal situación, se tendrá que determinar diferente esquema de Liderazgo, como respuesta a estas dos concepciones de ver el trabajo.

En el caso de X, es la visión negativa y pesimista que tiene el colaborador del trabajo, en lo posible si puede evitarlo lo haría, sin dudar de su decisión. De allí, la necesidad de motivarlos y estudiar esta dimensión para superar el pesimismo del colaborador.

Frente a la teoría Y, propone una visión positiva, simbolizado en Y. Basada en la concepción del ser humano, como agente capaz de transformar su realidad por convención personal, mediante su creativa e innovación que posee, sin necesidad de amenazas y presiones asumiendo el autocontrol de sus actos y responsabilidad de ellos.

Se valora al colaborador como agente activo de la empresa, emprendedor y proactivo, es la consideración del

trabajador como ser humano, y capaz de superar obstáculos en su vida diaria.

McGregor, después de estudiar la actitud de los encargados de las empresas, es decir, de los Gerentes, concluyó que las ideas que poseían de los colaboradores sobre la naturaleza humana, y que la percepción que tenían con referencia a la naturaleza de los seres, no era objetiva, sino contrario, específicamente en prejuicios y desde allí, se configuraban sus comportamientos.

Los gerentes que se inclinan a la consideración de sus colaboradores desde a teoría X, que están a favor de la teoría X, están convencidos que los trabajadores no les gusta el trabajo y necesitan que los condiciones y estén constantemente detrás de ellos.

Los gerentes que sus pensamientos administrativos tenían como base la teoría Y, consideran que los seres humanos, sus trabajadores entienden que el trabajo como una actividad natural y que les permite desarrollarse como personas y que por naturaleza tienden al trabajo.

**c) Teoría de los dos factores.** - Planteada por Herzberg y basado en el binomio: Motivación-Higiene, pues considera factores intrínsecos y extrínsecos.

En lo relacionado con lo extrínsecos (higiene), es decir, los factores externos, lo conforman “los sueldos, beneficios, políticas propias de la empresa, su sistema de organización y las relaciones interpersonales entre los colaboradores, la infraestructura idónea y monitoreo permanente, así como la seguridad del trabajador”. Estos factores si no son cubiertos crea insatisfacción en el trabajador.

Con respecto a lo intrínseco, Chiavenato (2000) “tenemos: logros y reconocimiento e independencia laboral y responsabilidad. Dentro de la propuesta establecida por Herzberg manifiesta que la satisfacción laboral se genera desde los factores intrínsecos. En oposición a ella, está la insatisfacción laboral, concebida por los factores extrínsecos (Este autor le dio el nombre de factores higiénicos)”.

**d) Teoría de las necesidades de McClelland.** - McClelland identificó tres motivadores que todos los seres humanos poseemos: la necesidad de logro, la necesidad de afiliación y la necesidad de poder.

De allí, que los trabajadores de las organizaciones, poseen diferentes formas de comportarse, dependiendo de la necesidad que predomine en él. McClelland afirmaba que estos motivadores se aprenden. Por eso que en la literatura se le conoce como el aporte de la ‘teoría de las necesidades aprendidas’. Siendo las siguientes:

- **Necesidad de logro.** -Basado en el impulso natural que posee las personas, en tener un norte, en planificar su vida, en salir adelante.
- **Necesidad del poder.** - Referido al deseo que experimenta las personas de influir en otras, a través de sus decisiones. Lleva a las personas a convertirse en líderes sólidos
- **Necesidad de afiliación.** -Se basa en la concepción de la persona como ser social, de allí la necesidad de buscar pertenecer y estar en sociedad, en grupo. Se predispone la persona al trabajo en equipo.

**e) Teoría del aprendizaje.** - Jones y George (2006) manifiestan que los administradores pueden obtener resultados de la calificación de los colaboradores cuando evalúan la motivación y el desempeño de los empleados al unificar los resultados de los comportamientos deseados en la organización y el logro de metas. (p.86)

La presente teoría plantea la relación entre el desempeño y la motivación. Se le puede atribuir como una metamorfosis y cambio permanente en los seres humanos, lo cual le genera aprendizaje. Mientras las experiencias sean mayores, habrá mayor conocimiento y mejoramiento del comportamiento.

### **2.3.1.3 Dimensiones de la motivación personal**

#### **2.3.1.3.1 Factores Intrínsecos:**

Se refiere a la situación del trabajador de sentirse bien e identificado con la institución, logrando tener autonomía, la cual se integra y retroalimenta con sus compañeros de trabajo, logrando un buen Clima Organizacional. “Es el grado de interés que siente (...) respecto a su trabajo debido a factores provenientes del mismo: variedad, identidad, significación, autonomía y auto retroalimentación”. (Hernández y Ponce, 2013, parr.18).

### **A. Indicadores de Factores Intrínsecos:**

#### **a) Desarrollo personal**

##### **a.1) Actores que facilitan y factores que impiden el crecimiento personal**

Sabiendo que por crecimiento personal o desarrollo de la persona son los logros alcanzados en los diversos ámbitos de la vida: salud corporal / espiritual, formación académica, vida familiar, etc.

Sin embargo, esto que suena fácil y que en todos los libros de autoayuda podemos leer de llegar a la realización personal, a lo que realmente queremos ser. Puede ser complicado y frustrarse por diversas razones.

A continuación, factores que facilitan e impiden el desarrollo personal.

Cuando se alude a los Factores para facilitar el Crecimiento Personal: es primordial aprender a estudiar tu contexto y las personas que la conforman. Asimismo, saber leer y seleccionar a individuos que van forjando un continuo crecimiento. Además, buscar que desarrollar la autoestima, reflexionar permanentemente, plantearse metas y planificarlos. (Programa Estatal de Carrera Administrativa, 2011, parr.23).

La pretensión es tener una visión holística del entorno del sujeto, discernir, separar las amistades que no nos ayudan en nuestro crecimiento como personas, ni tampoco en nuestra realización de nuestras metas personales.

Sin embargo, hay factores que no contribuyen al desarrollo personal, entornos

que la que compartimos hay entes que no progresan socialmente, mucho egoísmo, problemas emocionales y sentimentales. Limitada educación familiar, sin proyecciones e ideales de vida familiar, muchas veces enfocadas en valorar lo material que lo espiritual y despreocupación por su autoconocimiento. (Programa Estatal de Carrera Administrativa, 2011, parr.25).

### **b) Autonomía**

La autonomía en el ámbito laboral, se refiere que el trabajador ha logrado que los gerentes o encargados de áreas, confíen en su trabajo y le permitan desarrollarse libremente y con responsabilidad.

Es importante saber que la autonomía es consecuencia del grado de confianza que el trabajador ha logrado y que debe conservarlo,

De allí, que se afirme que trabajar con autonomía es aun mérito a la eficiencia del trabajador.

La autonomía logrará que los colaboradores obtengan autoconfianza, creatividad y Motivación.

### **c) Competencia profesional**

Las organizaciones en general requieren un conjunto de personas para que puedan realizar distintas labores con la finalidad de que su

productividad pueda ser alta y no se vean perjudicada en sus costos (Robbins & Coulter, 2012).

Las empresas consideran que el activo más relevante dentro de su organización, son el capital humano, por lo tanto, la competencia con la que cuente como factor externo, será indispensable en su proceso productivo y laboral.

#### **2.3.1.3.2 Factores Extrínsecos:**

Es necesario saber que, si se actúa por este motivo, extrínsecos, se recurre al interés propio. Esta situación se concibe porque la acción conlleva a una satisfacción individual, psico-corpóreas. Por el contrario, si se realiza por factores intrínsecos el objetivo es atender las necesidades cognoscitivas. El hecho es que involucra a la persona a aprender a salir de su estado de confort. En este último, se viabiliza a servir, por ende, lo convierte al individuo en un ser trascendente porque se busca beneficiar a otras personas. (Ferreiro y Alcázar, 2008, p.136).

##### **2.3.1.3.2.1: Sueldos**

El sueldo es aquel incentivo monetario que los trabajadores reciben por realizar una labor determinada dentro de una organización.

Esto parte como ingreso de los individuos y tienen factores determinantes ya que el pago realizado es acorde al mercado y la labor que este realice.

El sueldo es el pago que recibe el colaborador de forma efectiva, de manera mensual por haber efectuado

su labores dentro de la organización, en la cual la empresa toma en cuenta elementos técnicos para poder determinar la cantidad que le va a asignar al trabajador como reconocimiento del desempeño laboral que ha demostrado la persona en el transcurso de sus actividades. (Juárez, 2014).

**López, (1997)** Afirma que el salario es un ingreso del cual se hace adquisitivo un trabajador por la prestación de su servicio dentro de una organización, esto relativamente es como un beneficio a la cual los trabajadores están expuestos por realizar una actividad y de tal manera recibir un ingreso peculiar dentro de la empresa.

**Newastrom, (2011)** Muchas empresas evalúan el desempeño de los trabajadores, ya que el trabajador puede mejorar y de tal manera generar una nueva estructura en la labor que este realiza, en la actualidad las empresas generan incentivos para sus trabajadores para que de tal manera estos se sientan motivados cuando realizan sus actividades designadas, son determinadas por consecuentes a través de comisiones e incentivos.

#### **2.3.1.3.2.2: Condiciones laborales**

Chiavenato, (1999) La actividad laboral de los colaboradores de una entidad se dividen específicamente en tres grupos que detallan cada una de las condiciones:

Categorías ambientales: grado de iluminación dentro del ambiente, tomando en cuenta la tarea visual que realizará el trabajador, deberá tener la cantidad de iluminación necesaria, distribuida de manera uniforme, otra condición es el nivel de temperatura dependiendo la

entidad, algunas optan por temperaturas altas y otras por temperaturas muy bajas, de acuerdo a ellos el colaborador viste con el traje adecuado protegiendo su salud, por otro lado está el ruido, el cual se da con frecuencia y produce sonidos desagradables, etc.

Categorías de tiempo: entre ellas destaca la jornada laboral, aquella que se impone desde el primer día de trabajo, con un horario establecido diariamente, se incluye también las horas trabajadas de forma adicional al horario laboral, para terminar alguna tarea laboral, las cuales son pagadas o devueltas con previa coordinación, por otro lado, están los tiempos de descanso, ya sean los días libres o las vacaciones temporales, entre otros.

Categorías sociales: se tiene como condición social el posicionamiento y el reconocimiento dentro de la sociedad, ya que de esto depende la identidad de los trabajadores con la entidad, a través de los valores y la cultura organizacional que posea.

#### **2.3.1.3.2.3: Reconocimiento**

Es una retribución que se brinda al empleador en la cual son obtenidos por logros que van a beneficiar a la empresa para lograr sus objetivos

Es el mecanismo mediante el cual la empresa reconoce un acto positivo de otra persona, como consecuencia que este realizó para la organización, es la condecoración al trabajador por sus labores y su esfuerzo al desempeño en su función que ejecuta en la acción laboral. Mediante ello, las empresas motivan e incentivan a que su

empleador mantenga ese espíritu ganador de trabajar eficientemente.

### **2.3.2 Desempeño laboral**

#### **2.3.2.1 Definición de desempeño laboral**

Se entiende por desempeño laboral la actitud y forma como realiza el colaborador su trabajo, debemos de separar el desempeño laboral con el nivel de inteligencia.

Esta referido a los factores actitudinales y factores operativos del trabajador. Franklin y Krieger (2011), lo relacionan con el comportamiento laboral, manifestado en la forma de realizar sus roles laborales, este comportamiento es captado por los demás y es evaluado como aporte a la misión y visión de las organizaciones de la empresa.

Según Gonzales y Melo, (2004), Es una determinación de procesos concretos conllevando así a generar respuestas favorables para así ejecutar una mejor labor en la organización, dependientemente de sus funciones y/o acciones propias a su entorno o área asignada. Para ello se relaciona a ejecutar estas funciones mediante el contexto socio cultural y a su entorno para así enfocarlo en otorgar calidad en su desempeño, las cuales se determinará su evaluación en el momento de conllevar a la acción laboral.

El desempeño laboral se da a conocer en las competencias, habilidades, destrezas y valores del colaborador que aportan a la realización de la visión de la organización.

Chiavenato (2000) Igualmente el desempeño laboral se materializa a través de la manera y comportamiento del colaborador de la organización en dirigir sus acciones de cara a la realización de los objetivos institucionales.

### **2.3.2.2 Dimensiones del desempeño laboral**

#### **2.3.2.2.1 Factores actitudinales:**

La evaluación del desempeño laboral debe ser uno de los roles que la empresa debe realizar de manera sistemática para captar factores actitudinales en los colaboradores. Chiavenato (2000) dice: cuando se desea evaluar el desempeño de las personas es necesario tener un derrotero ya establecidos y valorados. En el caso de los factores actitudinales se considera “disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad y capacidad de realización”. Con respecto a los operativos tenemos: “conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo”. Por lo tanto, el encargado de recursos humanos debe tener presente cada uno de estos factores ya que permitirán crear un ambiente laboral adecuado para un mejor desempeño laboral en busca de la mejora continua

La evaluación del desempeño laboral debe ser uno de los roles que la empresa debe realizar de manera sistemática para captar factores actitudinales en los

colaboradores. Por lo tanto, el encargado de recursos humanos debe tener presente cada uno de estos factores ya que permitirán crear un ambiente laboral adecuado para un mejor desempeño laboral en busca de la mejora continua.

#### **2.3.2.3.1.1 Indicadores de Factores**

##### **actitudinales:**

##### **A. Responsabilidad**

Uno de los valores más importantes que debe estar presente dentro de la cultura organizacional y que permite a una empresa poder alcanzar sus metas es la responsabilidad. Oakland, J (1944) afirma que son los elementos que componen una función de trabajo y el ocupante debe realizar. Por lo cual cada individuo que se desempeñe dentro de un área de trabajo debe ser consciente de cómo, en qué y cuándo debe realizar su función.

##### **B. Actitud cooperativa**

Los empleados a la hora de ingresar a una empresa toman ciertas actitudes cooperativas las cuales pueden perjudicar o contribuir dentro de las diferentes áreas a las que se les asigne, así como Van de Velde (2010) explica que es la acción que se concreta al sustentarse en la unidad y que tiene como base la meta o propósito. Es indispensable su

diseño que se planificó con anticipación. Lo que deben hacer los individuos en la organización es llegar a diversos acuerdos grupales que puedan contribuir a la mejora de procesos, lo que conllevaría a lograr la rentabilidad deseada.

### **C. Discreción**

Al realizar la selección del personal es necesario, que una de las cualidades primordiales del colaborador es la discreción. Celaya (1987) expone que hay que ser sensato o sencillo y estar apartado de lo cándido, inocente. Saber defender firmemente lo personal o familiar entre otros de aquellos actos exteriores que buscan afectarnos injustamente. A nivel profesional está es una de las cualidades que a muchas empresas les interesa debido a que crea una relación de confianza entre la organización y el trabajador

#### **2.3.2.3.2 Factores operacionales:**

##### **A. Trabajo en equipo**

El trabajo en equipo consiste en la realización de una actividad particular, es mirar en común los fines de la organización o grupo humano. Algo a considerar de manera indispensable es la capacidad que tienen los

miembros para la realización de los objetivos comunes, que les une, como equipo. De allí, la importancia de fomentar el trabajo en equipo (Mapcal, 1998).

La importancia del trabajo en equipo es la suma de las competencias de cada integrante y fortalecer la visión de la organización y generar en ella, innovación, la predisposición al aprendizaje y pensamiento estratégico.

**Chiavenato (2000)** considera a aquellos factores relacionados al trabajo como: trabajo en equipo, liderazgo, conocimiento de trabajo, calidad, cantidad, exactitud.

Por ello, podemos mencionar que el desempeño laboral hace cambio de persona a persona influyendo en sus habilidades, conocimiento, motivación, trabajo en equipo, factores situacionales de cada individuo y capacitación del trabajador, teniendo en cuenta la percepción de las tareas que realiza.

En el contexto de la realidad administrativa de la Universidad Privada San Juan Bautista, Filial Chíncha, es necesario fomentar el cambio de mentalidad de pensar en grupo y dar un giro copernicano de mirarse y sentirse equipo, donde los fines no son personales, sino comunes.

## **B. Liderazgo**

Nadie es ajeno a que vivimos en un mundo de constantes cambios, es por ello que el dirigente debe estar presto a

favorecer el cambio. Se entiende esta disciplina como el ejercicio de promover en otras influencias que conlleva a lograr metas que son compartidas y satisfacen las necesidades del grupo. (Hagai, 1992, pp.19-24).

El compromiso debe ser con uno mismo, y como dirigentes debemos ejercer una influencia especial sobre el equipo de trabajo.

### **C. Conocimiento del trabajo**

Desde el punto de vista empresarial el conocimiento de trabajo es fundamental para realizar las actividades con destreza, por ello decimos que cada colaborador es conocedor de sus habilidades potenciales las cuales se ven reflejadas en la organización. Aplicar los conocimientos implica procesar constantemente la información. Estar capacitados es indispensable para actuar y dirigir inteligentemente una acción a realizar. (Benavides y Quintana, 2003, p.12). Es necesario saber que cada individuo puede desenvolverse en distintas tareas siempre y cuando tenga el conocimiento adecuado para asumirlas.

Olvera (2013) indica que el reconocimiento se mide a través de las condiciones motivaciones internas en donde adquieren un porcentaje establecido

de acuerdo a una encuesta realizada, teniendo en cuenta que se le considera reconocimiento a la realización de los deberes puestas por la organización, admiradas y aceptadas por los demás y que un individuo es capaz de culminar exitosamente para llegar a impactar en los resultados de la empresa por ende se obtiene un ambiente laboral estable y con altas expectativas de crecimiento profesional que contribuyen directamente a la productividad en favor de la empresa. Se explora al mismo tiempo que el trabajo reconocido es un fundamental para la contribución del ambiente laboral, por tanto, el individuo gozará realizarlo en la continuidad en lo que realice y lo hará cada vez mejor.

#### **2.4 Marco Conceptual**

- a) Calidad.** - Referido a la concientización de los colaboradores en la mejora continua, en relación al servicio o bien prestado.
- b) Motivación.** - Estado interior de satisfacción por la vida personal, lo cual se testimonia con ganas al momento de realizar el trabajo laboral.
- c) Incentivos.** - Son planes desarrollados con la finalidad de reconocer y premiar el buen desempeño de los trabajadores. Se define como recompensa por el buen esfuerzo laboral.
- d) Liderazgo.** - Se refiere a las competencias de los individuos para influenciar en un grupo humano, desde la propia vida, el testimonio personal y logren los objetivos de la investigación.

Indicadores	Nº de	Nivel de	Categoría		
-------------	-------	----------	-----------	--	--

- e) **Actitud.** - Referido al comportamiento que expresa los trabajadores en la realización o desempeño laboral. También se entiende como la manera de ser.
- f) **Desempeño laboral.** - Se relaciona con los resultados de los trabajadores en sus actividades asignadas, es mejorar la productividad y por ende incrementa la confianza en el trabajo del trabajador.
- g) **Sueldo.** -Se refiere al pago que hace el empleador al trabajador, lo cual ha sido determinado previamente por ambas partes, este pago es fijo.
- h) **Satisfacción del Cliente.** - Referido a los usuarios, al nivel de estado de ánimo y bienestar que resulta en la confrontación del servicio brindado.

	Ítems	Medición	s	% de ítem s	Instrumen to
<b>VARIABLE 1</b>					
<b>MOTIVACIÓN PERSONAL</b>					
<b>COMPETENCIA PERSONAL</b>	1.Ud. quisiera seguir actualizándose y/o perfeccionándose académica mente.	Ordinal	-Nunca -Raras veces -Algunas veces -Casi siempre -Siempre	8.3 %	Cuestionar io
	2.Ud. considera que puede desempeñarse mejor en otra área.				
<b>AUTONOMIA</b>	3.Realizo un trabajo disciplinado en mi área de trabajo.	Ordinal	-Nunca -Raras veces -Algunas veces -Casi siempre	8.3 %	
	4.Puedo tomar las decisiones				

	que atañen mi área, con el aval de la Dirección.		-Siempre		
<b>DESARROLLO PERSONAL</b>	5.Considera que su centro laboral cubre sus expectativas personales.	Ordinal	-Nunca -Raras veces -Algunas veces -Casi siempre -Siempre	8.3 %	
	6.Ud. cree que su centro laboral puede brindarle una línea de carrera.				
<b>INCENTIVOS</b>	7.Ud. considera que su remuneración corresponde a su desempeño	Ordinal	-Nunca -Raras veces -Algunas veces -Casi siempre -Siempre	8.3 %	

	laboral.				
	8.Ud. recibe recompensas e incentivos por su trabajo administrativo.				

**i) Efectividad.** - Resultado de la suma de la eficiencia y eficacia.

Consiste en lograr la realización de los fines y metas de la organización.

## 2.5 Formulación de la hipótesis

### 2.5.1 Hipótesis general

HG: Existe una relación significativa entre la motivación personal y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Privada San Juan Bautista, filial Chincha, año 2016.

### 2.5.2 Hipótesis específicas

**HE1:** Existe una relación significativa entre los factores intrínsecos de la motivación personal y los factores actitudinales del desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Privada San Juan Bautista, filial Chincha, año 2016.

**HE2:** Existe una relación significativa entre los factores extrínsecos de la motivación personal y los factores operacionales del

Indicadores	Nº de Ítems	Nivel de Medición	Categorías	% de ítems	Instrumento
-------------	-------------	-------------------	------------	------------	-------------

desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Privada San Juan Bautista, filial Chíncha, año 2016

## 2.6 Identificación de variables, dimensiones e indicadores

### Variable Independiente:

**Motivación Personal**

### Dimensiones:

**Factores Intrínsecos**

**Factores Extrínsecos**

### Variable Dependiente:

**Factores actitudinales**

**Factores operacionales**

### Indicadores:

**Competencia personal**

**Autonomía**

**Desarrollo Personal**

**Sueldos**

**Condiciones laborales**

**Reconocimiento**

**Desempeño laboral**

**Responsabilidad**

**Actitud cooperativa**

**Discreción**

**Trabajo en equipo**

**Liderazgo**

**Conocimiento del trabajo**

		ón			
<b>VARIABLE 2</b>					
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>					
<b>RESPONSABILIDAD</b>	1. Ud. considera que los colaboradores administrativos asumen con responsabilidad su trabajo.	Ordinal	-Nunca -Raras veces -Algunas veces	8.3 %	
	2. Ud. mantiene comunicación fluida con su superior para hacerle llegar los avances y dificultades que se puedan presentar.		-Casi siempre -Siempre		
<b>ACTITUD COOPERATIVA</b>	3. Ud. asume compromiso en la implementación de nuevos procesos de trabajo.	Ordinal	-Nunca -Raras veces -Algunas veces	8.3 %	
	4. Ud. colabora con las actividades extraordinarias que promueve la institución.		-Casi siempre -Siempre		
<b>DISCRECION</b>	5. Ud. guarda información confidencial del centro laboral.	Ordinal	-Nunca -Raras veces -Algunas veces	8.3 %	
	6. Ud. considera que sus colegas evidencian tenacidad en		-Casi		

<p><b>CONDICIONES LABORALES</b></p>	<p>situación benefactora que existe una y comunicación la Institución</p>	<p>Considera Ud. y</p>	<p>siempre -Siempre veces -Algunas</p>	<p>8.3 %</p>	
<p><b>TRABAJO O EN EQUIPO</b></p>	<p>7. Cuando se delegan las funciones, delimitan sus funciones dentro del equipo de trabajo y las cumplirán en la 8. Se consideran los puntos de vista de algún colaborador en la mejora de lo planificado.</p>	<p>Ordinal Ordinal</p>	<p>Nunca -Bastante siempre -Siempre veces -Casi</p>	<p>8.3 %</p>	
<p><b>RECONOCIMIENTO</b></p>	<p>mejora de lo planificado.</p>		<p>siempre -Siempre</p>	<p>8.3 %</p>	

<b>NTO</b>	administrativo de la Institución sobresale, es reconocido.	Ordinal	veces		
	12. Se propicia y valora la cultura emprendedora en bienestar de la Comunidad Universitaria.		-Algunas veces -Casi siempre -Siempre		

### 2.6.1 Definición conceptual de variables:

#### **Motivación. -**

Alude a las fuerzas activas que impulsan a los individuos a la realización de ciertas metas preestablecidas.

#### **Desempeño Laboral. -**

“Es una determinación de procesos concretos conllevando así a generar respuestas favorables para así ejecutar una mejor labor en la organización, dependientemente de sus funciones y/o acciones propias a su entorno o área asignada”. Gonzales y Melo, (2004),

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 Enfoque de Investigación:**

El estudio se sustenta en el enfoque cuantitativo. Para comprobar la relación de la variable uno y la variable dos se realiza a través de la interpretación de los datos estadísticos, para obtener secuencias de conductas y de esa manera poder probar la hipótesis que se plantea.

Hernández, Fernández & Baptista (2006) menciona que el estudio cuantitativo se enfoca en el recojo de datos para a posterior corroborar la hipótesis, se sustenta en la medición numérica y el análisis estadístico, de esta forma, establece patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 5).

También, Niño (2010) explica que la investigación cuantitativa es referencia de cantidad, es decir, su punto principal es la medición y el cálculo. En ese sentido, mide las variables con alusión a magnitudes”. (p.29)

### **3.1.2 Nivel: Correlacional**

El nivel de la investigación es correlacional porque integra las dos variables a través de un modelo probable para una población o muestra. Por tanto, el propósito de dicha investigación es “saber ese vínculo o grado de asociación que hay entre los conceptos determinados o variables en una realidad en particular” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.81).

El motivo por el cual se utiliza este alcance en el trabajo de investigación es porque se busca recabar datos con el fin de evidenciar y medir el resultado de la correspondencia o conexión entre la variable uno y la variable dos.

Otra idea sobre dicho nivel es el que consideró Bernal (2010), respecto a que este tipo de alcance tiene como determinación el calcular el rango de parentesco entre las variables de la población evaluada.

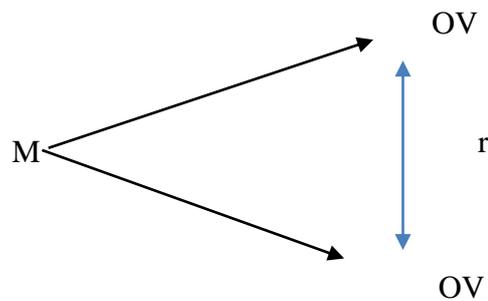
Morán y Alvarado (2010) argumentan: “El objetivo es evaluar la vinculación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables” (p.08).

### **3.1.3 Diseño de la investigación**

Sampieri, Fernández & Baptista, (2014) en su estudio indican que los diseños no experimentales transversales se responsabilizan de la recolección en un solo momento, tiempo único. Su finalidad incide en la

descripción de variables y del análisis de incidencia e interrelación en un momento dado.

El esquema para observarlo se propone de la forma siguiente:



**Dónde:**

**M=** Muestra

**O=** Observación

**V1** = Motivación personal

**V2** = Desempeño Laboral

### 3.1.4 Método de Investigación:

Este trabajo se sustenta en el método Hipotético – Deductivo.

Morán y Alvarado (2010) explican que el método deductivo se enfoca en el razonamiento partiendo de la reflexión al considerar conclusiones generales para adquirir respuestas particulares. (p.12).

### 3.2 Población:

Para realizar una investigación la población debe de contar con ciertas características como el tiempo, igualdad, cantidad y espacio.

Tamayo (2010) en su libro El proceso de la investigación científica: “Población: total de personas a estudiar, involucra a un punto específico determinados para su análisis y que finalmente deben de cuantificarse para obtener un resultado. (p. 176)

Estuvo conformado por 47 trabajadores administrativos de la Universidad Privada “San Juan Bautista”, Filial Chíncha, según la base de dato de la oficina de Recursos Humanos de la UPSJB, En el año 2016.

### **3.3 Tamaño y selección de Muestra**

Supo (2014) en el libro *Cómo elegir una muestra*, menciona que se hace referencia a un sector de la población involucrado en un estudio y que lleva a una conclusión. Este proceso se le denomina inferencia y se concretará finalmente si se ha seleccionado una muestra representativa”. (p. 1) .

Se tomó como muestra a las 47 Trabajadores, para que sea una muestra representativa.

### **3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### **3.4.1 Técnicas de recolección de Datos**

Trespalacios, Vásquez Casielles, & Bello Acebron (2005) manifiestan que cuando se desea realizar un estudio es necesario considerar las técnicas:

**Técnicas de Recolección de información Indirecta.** - Se realizó mediante fuentes o impresiones físicas o virtuales de libros, revistas, periódicos escritos, estudios de investigaciones. Todo insumo teórico para ahondar la temática.

**Técnicas de Recolección de información Directa.** – Se obtuvo al estar en contacto con el contexto como al aplicar la encuesta de la población citada. De esta forma, la observación directa permite un análisis sesudo del estudio. Los instrumentos fueron validados oportunamente.

**Criterios de Selección:**

**Criterios de inclusión:**

Trabajadores administrativos de ambos sexos de la de la Universidad Privada “San Juan Bautista”, Filial Chincha, según la base de dato de la oficina de Recursos Humanos de la UPSJB, En el año 2016.

Trabajadores administrativos que hayan aceptado participar en el estudio mediante la firma del consentimiento informado (Anexo 2).

**Criterios de exclusión**

Trabajadores administrativos con licencia de descanso por enfermedad o maternidad.

**3.4.2 Instrumentos**

**Cuestionario:** Para poder estar imbuidos con la temática y acercarnos al tema y puntualizar el cuestionario se recurrió a los teóricos.

Morán y Alvarado (2010): Explican que con la interrogación planificada a las personas se puede conocer la opinión del segmento elegido sobre un tema en específico que plantea el investigador. (p.47).

También, Niño (2011) Sostiene que cuando se recolectan los datos obtenidos por la muestra seleccionada permite identificar con precisión sus opiniones o percepción referente a una temática. Es necesario la aplicación técnica de este instrumento. (p.63).

**3.5 Técnicas para el procesamiento de la información:**

Se utilizó el software SPSS versión 24 en español. Se requirió la aplicación del protocolo que a continuación detallo:

Métodos: de Alfa de Cronbach y el de Correlación de Pearson.

**3.6 Aspectos éticos**

Siguiendo con la formalidad respectiva del estudio se informó oportunamente y se interactuó personalmente con el director

Administrativo y Académico con la finalidad de comunicar la intencionalidad del trabajo de campo y de esta manera, coadyuvar a la problemática de esta entidad.

#### **CAPITULO IV: RESULTADOS**

##### **Prueba de confiabilidad**

##### **Cuestionario N° 01: “Motivación Personal”**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
0.854	12

\*Se aplicó a una muestra de 47 colaboradores administrativos.

Se empleó el instrumento con los 12 ítems del cuestionario sometiéndola a la prueba piloto con una muestra de 47 colaboradores administrativos de la “Universidad Privada San Juan

Bautista”, filial Chincha, 2016, el resultado es un valor de alfa de 0.854, indicando este valor una alta consistencia interna.

La aplicación de la muestra, prueba de confiabilidad fue tomada de la población.

### **Cuestionario N° 02: “Desempeño Laboral”**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
0.902	12

\* Aplicado a una muestra de 47 colaboradores administrativos

Al aplicar el instrumento con los 12 ítems a una muestra piloto de 47 colaboradores administrativos de la “Universidad Privada San Juan Bautista”, filial Chincha, año 2016, se obtiene un valor de alfa de 0.902, siendo este valor referencial a la alta consistencia interna.

### **MOTIVACION PERSONAL**

**Ud. quisiera seguir actualizándose y/o perfeccionándose académicamente.**

**Tabla N° 01**

Nunca	6	12,77 %
Rara Veces	4	8,51%
Algunas Veces	6	12,77 %
Casi Siempre	19	40,43 %
Siempre	12	25,53

		%
	47	100,00
		%

Fuente: Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia

### GRÁFICO N° 01

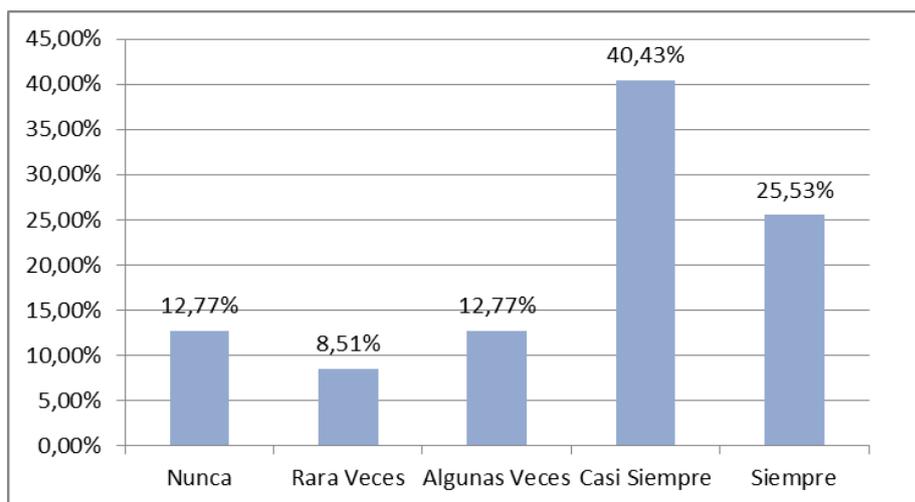


Gráfico 1: Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia

De los datos recopilados un 12.77% de los encuestados en algunas oportunidades quisieran seguir especializándose más en su carrera, un 25.53% siempre se actualiza en tópicos de su especialidad, casi siempre se encuentra en un 40.43% la cual revela que los administrativos que por temporadas suelen actualizarse, mientras que un 12.77% nunca se actualiza.

Podemos deducir de ello, que la mayoría de los colaboradores administrativos no demuestra actitudes de ser profesionalizándose, lo cual es preocupante, porque hay resistencia a las nuevas exigencias del mercado competitivo.

**Ud. considera que puede desempeñarse mejor en otra área.**

**Tabla N° 02**

Nunca	3	6,38%
Rara Veces	6	12,77%
Algunas Veces	9	19,15%
Casi Siempre	14	29,79%
Siempre	15	31,91%
	47	100,00 %

Fuente: Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 02**

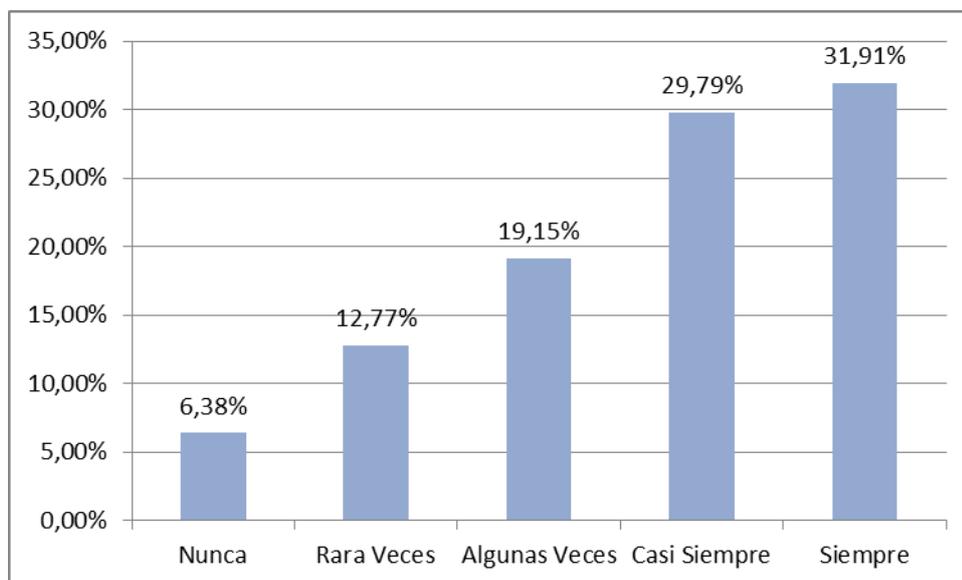


Gráfico 2: Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia

De los datos extraídos con respecto a que, si el colaborador administrativo se encuentra más capacitado para poder desempeñarse en otra área, los resultados obtenidos fueron: que la gran mayoría prefieren mantenerse en sus puestos de trabajo actuales, ya que un 31.91% considera que puede desenvolverse mejor en otra área, un 19.15% enumera que algunas veces le agradaría rotar a otra área, un 6.38% no desea laborar en otra área que no sea la de su función específica.

Por ello, podemos deducir que el colaborador administrativo prefiere sedentarizarse en el puesto que hoy en día viene ocupando, tendiendo a mantenerse en su zona de confort, por un temor de querer enfrentar nuevos desafíos profesionales.

**Realizo un trabajo disciplinado en mi área de trabajo.**

**Tabla N° 03**

Nunca	3	6,38%
Rara Veces	8	17,02%
Algunas Veces	9	19,15%
Casi Siempre	12	25,53%
Siempre	15	31,91%
	47	100,00%

Fuente: Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 03**

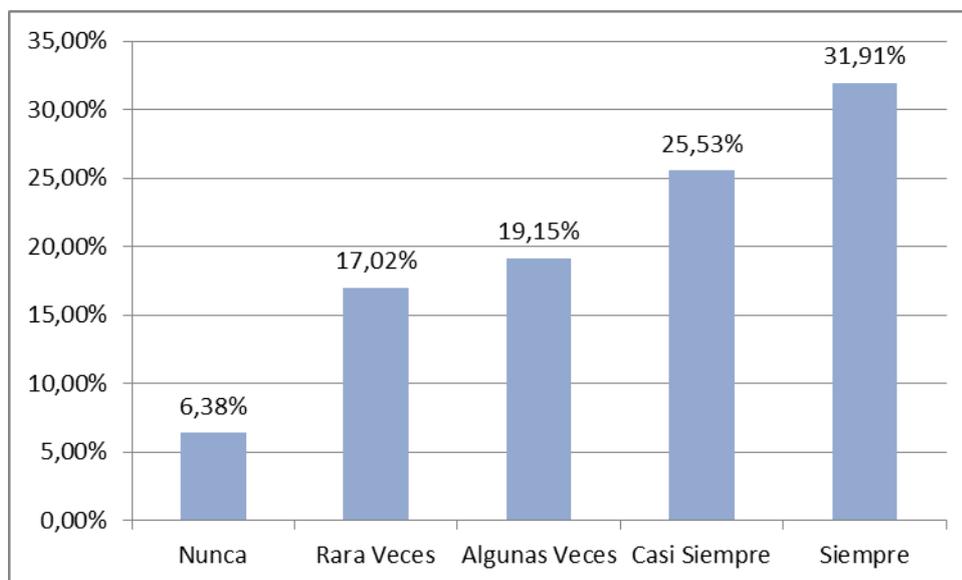


Gráfico 3: Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia

Los colaboradores administrativos refieren que algunas veces realizan un trabajo cooperativo en un 19.15%, mientras que el 31.91% refiere que siempre es disciplinado con su trabajo, un 25.53% refiere que casi siempre es responsable y consciente del trabajo que realiza, por su parte un 6.38% nunca realiza un trabajo disciplinado.

De los datos expuestos, deducimos que los colaboradores cumplen con su trabajo de forma disciplinada, tal como se evidencia en la reorganización y regularización de documentación en el proceso de licenciamiento.

**Puedo tomar las decisiones que atañen mi área, con el aval de la Dirección.**

**Tabla N° 04**

Nunca	5	10,64%
Rara Veces	4	8,51%
Algunas Veces	6	12,77%
Casi Siempre	11	23,40%
Siempre	21	44,68%
	47	100,00%

Fuente: Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 04**

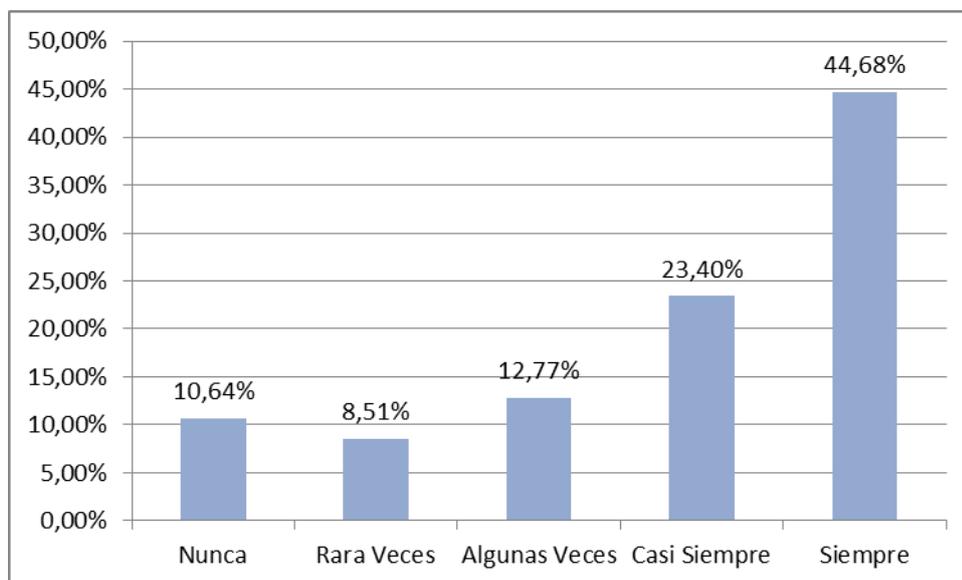


Gráfico 4: Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia

De los datos obtenidos podemos visualizar que el 44.68% de los colaboradores administrativos tienen el aval del director al momento de tomar una decisión, un 12.77% en algunas ocasiones cuentan con el apoyo de la máxima autoridad, por otro lado, un 23.40% casi siempre recibe la aceptación de las decisiones de partes de las coordinaciones de las escuelas profesionales, como también de otras áreas auxiliares.

En ese sentido, inferimos que la mayoría de colaboradores administrativos cuenta con el apoyo de la Dirección en la toma de las decisiones, debido a que algunas propuestas quizás no se ajustan a las expectativas y/o normativas de la Institución.

**Considera que su centro laboral cobertura sus expectativas personales.**

**Tabla N° 05**

Nunca	0	0,00%
Rara Veces	4	8,51%
Algunas Veces	9	19,15%
Casi Siempre	14	29,79%
Siempre	20	42,55%
	47	100,00%

Fuente: Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 05**

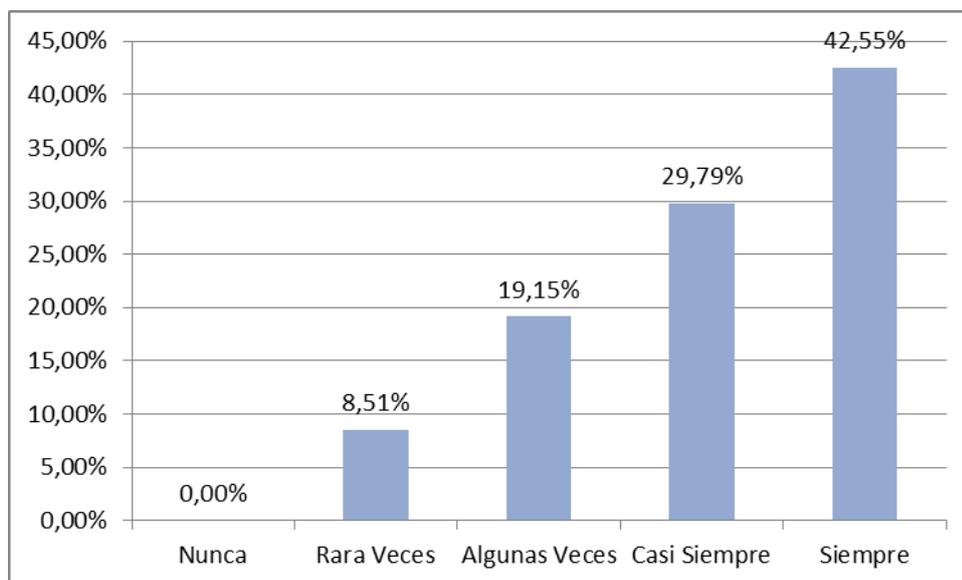


Gráfico 5: Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia

De los datos obtenidos, los encuestados refieren que el 42.55% sienten que la Institución cobertura sus expectativas de trabajo, un 19.15% opina en algunas veces y en casi siempre un 29.79%, en ese sentido la mayoría de colaboradores se encuentran de acuerdo con la política laboral de la Institución.

Podemos deducir, que los colaboradores administrativos perciben que la Institución cobertura sus expectativas, debido a que existen medios de comunicación que ayudan a desenvolverse en sus funciones, las mismas que pueden estar enmarcadas en actualizaciones y demás cursos que contribuyen a mejorar sus expectativas.

**Ud. cree que su centro laboral puede brindarle una línea de carrera.**

**Tabla N° 06**

Nunca	3	6,38%
Rara Veces	2	4,26%
Algunas Veces	9	19,15%
Casi Siempre	14	29,79%
Siempre	19	40,43%
	47	100,00%

Fuente: Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 06**

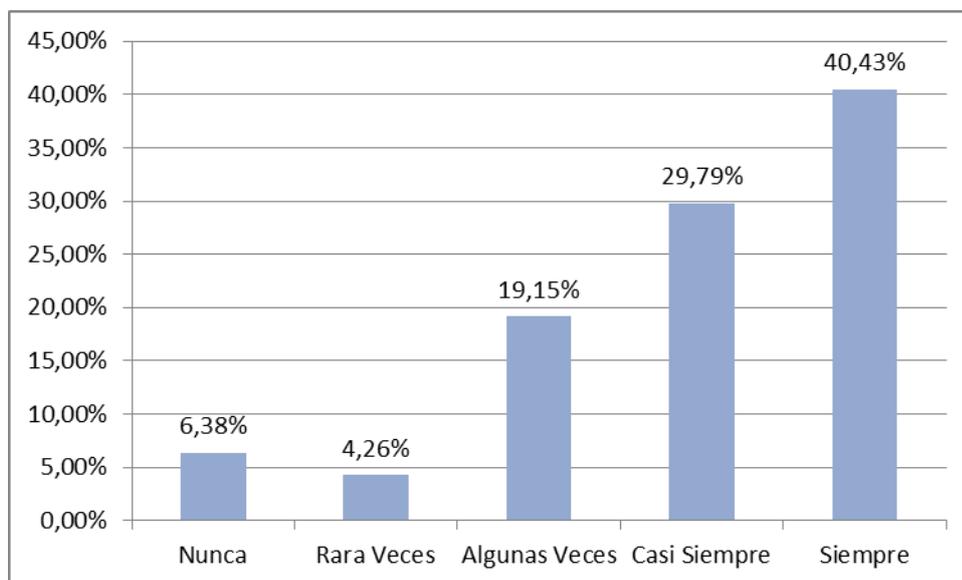


Gráfico 6: Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia

De los datos obtenidos, el 40.43% de los colaboradores administrativos refieren que la Institución le ofrece línea de carrera, motivo que los motivaría a seguir laborando con mayor ímpetu, un 29.79% indica que casi siempre se perciben estas oportunidades, y el 19.15% señala que algunas veces se percibe la intención de las líneas de carrera.

Por tanto, los colaboradores perciben que la Institución ofrece regularmente oportunidades para realizar líneas de carrera, y estas son reflejadas por ascensos, rotación de personal, continuidad en los cargos de los colaboradores y el reconocimiento de parte de la Institución.

**Ud. considera que su remuneración corresponde a su desempeño laboral.**

**Tabla N° 07**

Nunca	4	8,51%
Rara Veces	5	10,64%
Algunas Veces	6	12,77%
Casi Siempre	15	31,91%
Siempre	17	36,17%
	47	100,00%

Fuente: Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 07**

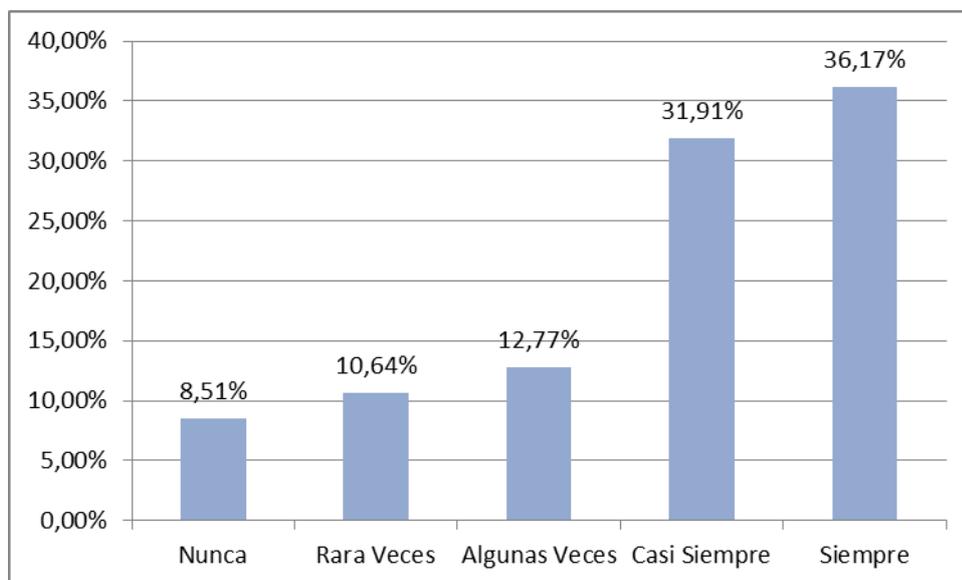


Gráfico 7: Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia

De los datos recopilados, obtenemos un 36.17% que afirma que su remuneración percibida corresponde a la productividad de los colaboradores administrativos, un 31.91% considera que casi siempre es reciproca la relación antes enumerada, un 8.51% afirma que algunas veces no se encuentran de acuerdo a su remuneración percibida.

Deducimos de la información, que la mayoría de colaboradores administrativos se siente a gusto con la remuneración que percibe, debido a que la remuneración va más allá del aspecto económico, sino que es un reconocimiento por el esfuerzo cooperativo realizado.

**Ud. recibe recompensas e incentivos por su trabajo administrativo.**

**Tabla N° 08**

Nunca	4	8,51%
Rara Veces	2	4,26%
Algunas Veces	4	8,51%
Casi Siempre	16	34,04%
Siempre	21	44,68%
	47	100,00%

Fuente: Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 08**

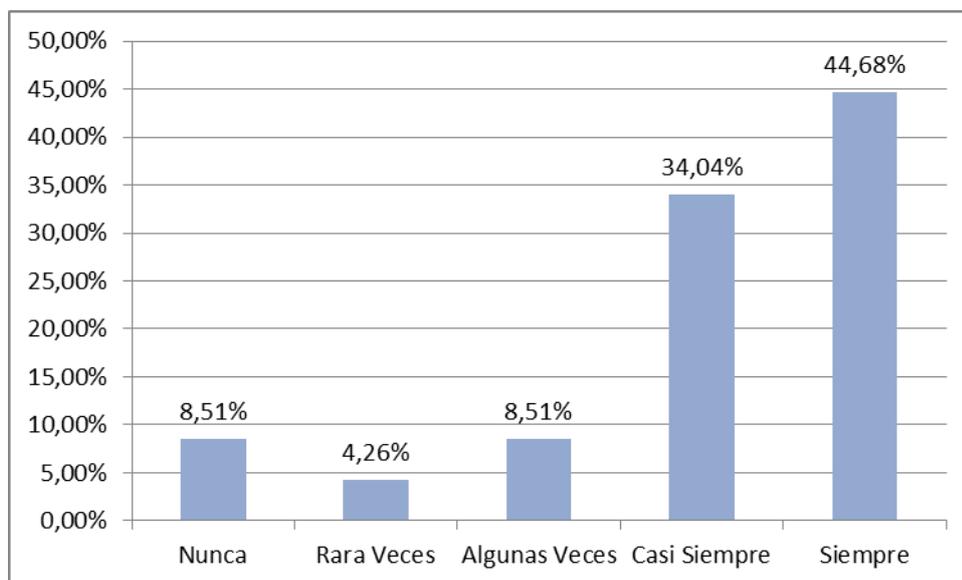


Gráfico 8: Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia

De los resultados, podemos observar que el 44.68% de colaboradores administrativos afirma que recibe incentivos, un 34.04% que casi siempre la Institución otorga reconocimientos o incentivos, mientras que un 8.51% enumera que algunas veces se otorgan incentivos, un reducido 8.51% afirma que nunca ha recibido un incentivo.

Podemos deducir, de ello que la mayoría de colaboradores recibe incentivos lo cual consolida en cada colaborador sus aspiraciones y proyecciones de carácter personal y profesional mejorando así su calidad de vida y la perspectiva acerca de la organización.

**Considera Ud. que existe una comunicación fluida entre usted y el director de su institución.**

**Tabla N° 09**

Nunca	3	6,38%
Rara Veces	2	4,26%
Algunas Veces	9	19,15%
Casi Siempre	14	29,79%
Siempre	19	40,43%
	47	100,00%

Fuente: Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 09**

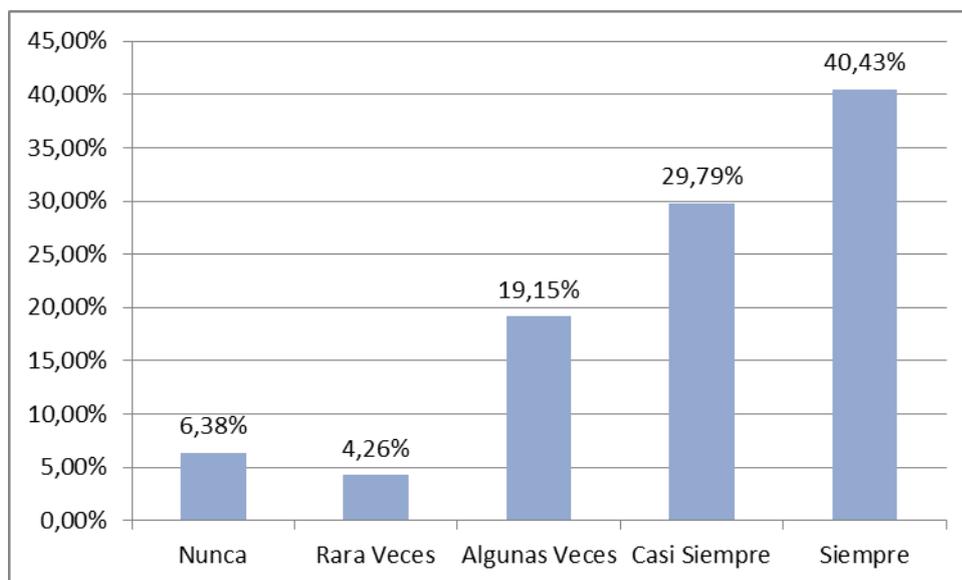


Gráfico 9: Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia

De los datos obtenidos, podemos visualizar que el 40.43% de los colaboradores administrativos siempre interactúa con el director, un 29.79% casi siempre dialoga con el superior inmediato, mientras que un 23.40% en algunas ocasiones han podido dialogar con el director y un 6.38% manifiesta que nunca ha podido entablar una conversación con la máxima autoridad de la Filial.

Por lo que deducimos que existe una comunicación fluida y cordial con el director, lo cual es una fortaleza en la Institución, ya que favorece a tomar decisiones asertivas y de consenso, todos dirigidos a un objetivo en común.

**Ud. se siente cómodo en la Institución.**

**Tabla N° 10**

Nunca	4	8,51%
Rara Veces	6	12,77%
Algunas Veces	7	14,89%
Casi Siempre	16	34,04%
Siempre	14	29,79%
	47	100,00 %

Fuente: Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 10**

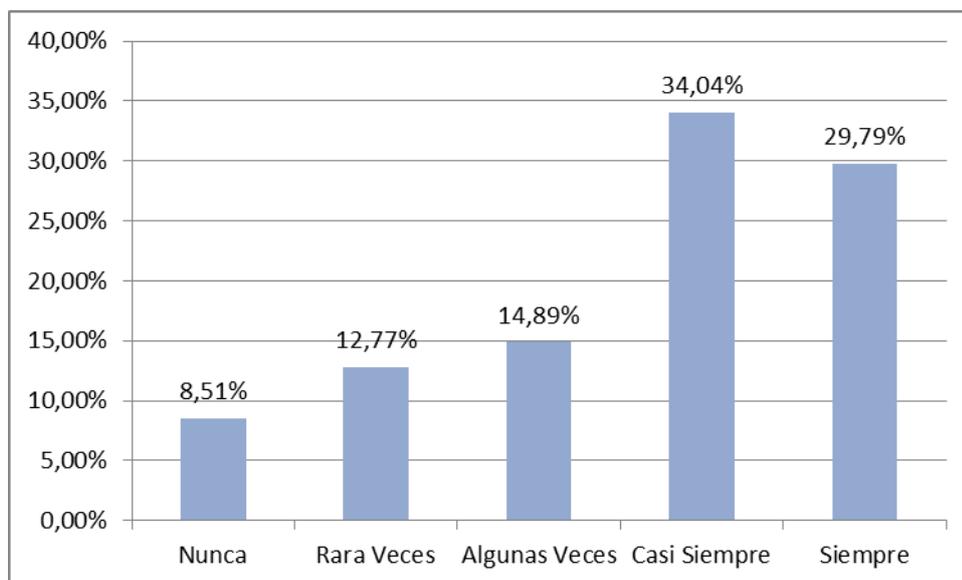


Gráfico 10: Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia

De los datos recopilados podemos afirmar que el 14.89% de los colaboradores administrativos se siente cómodo en la Institución algunas veces, debido al ambiente laboral que se vivencia, un 34.04% informa que casi siempre se sienten cómodos y un 29.79% siempre se sienten a gusto con su centro laboral y las actividades que se desarrollan al interior.

Es por ello, que hay diferencia distintiva entre los que se sienten a gusto en la Institución, debido a que los cambios en el Nivel universitario requieren de asumir un mayor compromiso con la Institución, lo que hace que los colaboradores se adapten a otro estilo de trabajo.

**Cuando algún colaborador administrativo de la Institución sobresale,  
es reconocido.**

**Tabla N° 11**

Nunca	3	6,38%
Rara Veces	4	8,51%
Algunas Veces	5	10,64%
Casi Siempre	15	31,91%
Siempre	20	42,55%
	47	100,00 %

Fuente: Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 11**

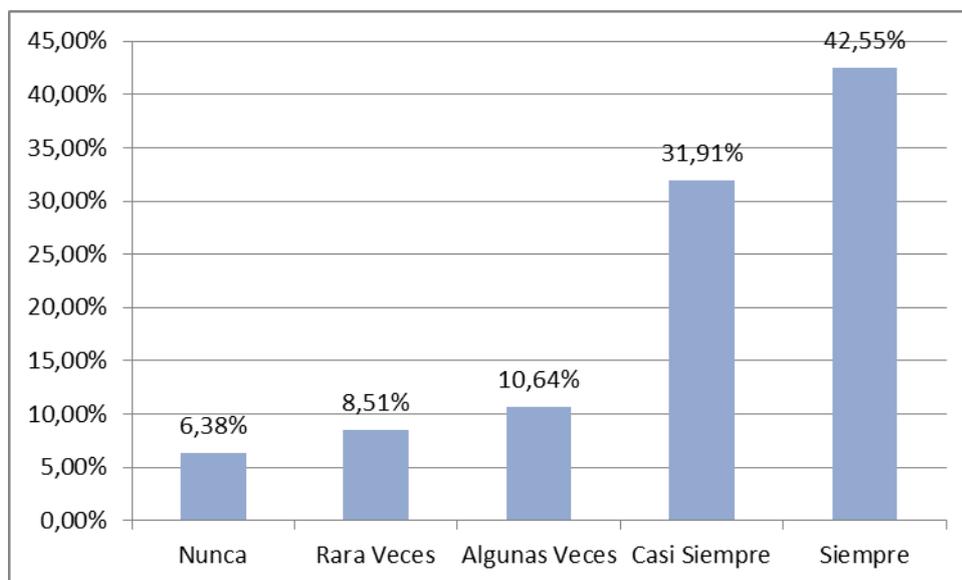


Gráfico 11: Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia

Podemos apreciar que con respecto al trabajo que viene desempeñando los colaboradores en la Institución y la forma de como esta, los viene reconociendo y estimulando, tenemos que el 10.64% percibe que se reconoce en algunas oportunidades, un 42.55% señala que siempre se evidencia, mientras que un 31.91% casi siempre se visualiza estímulos en la organización cuando un colaborador destaca.

El reconocer el esfuerzo adjunto de los colaboradores con sobresalencia, es importante para la Institución, lo cual es una oportunidad para poder afianzar la estima y valor que se tiene con los colaboradores, al mismo tiempo impulsar una cultura de emprendimiento entre los miembros.

**Considera Ud. que existe una comunicación fluida entre usted y el director de su institución.**

**Tabla N° 12**

Nunca	3	6,38%
Rara Veces	4	8,51%
Algunas Veces	5	10,64%
Casi Siempre	14	29,79%
Siempre	21	44,68%
	47	100,00%

Fuente: Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 12**

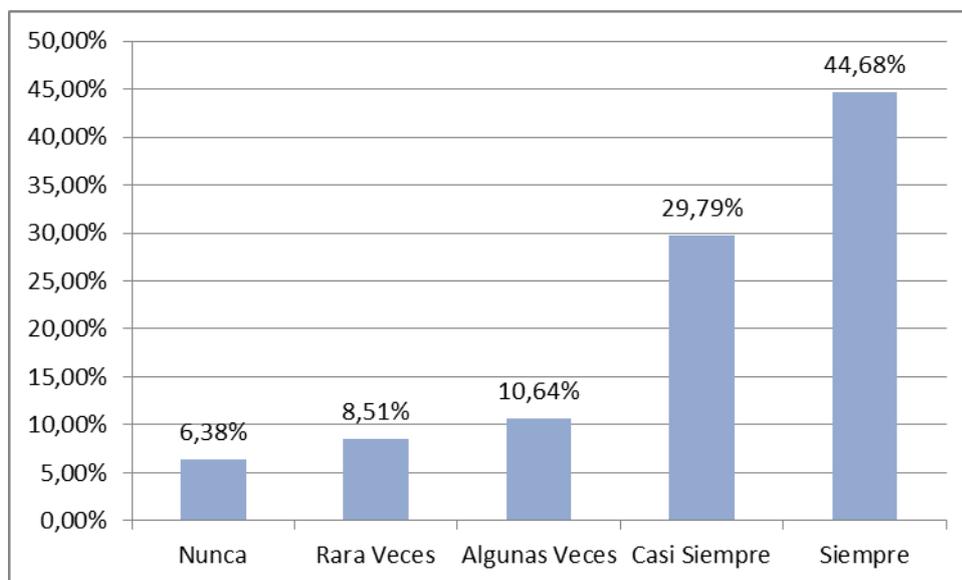


Gráfico 12: Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia

De la información observada podemos visualizar que los colaboradores enumeran que tienen una comunicación fluida con el director de la Filial, la cual se encuentra representada por un 29.79% en escala de casi siempre, un 44.68% que señala que siempre se comunica con Él, mientras que un 10.64% afirma que algunas veces se entablan comunicación fluida con el superior.

La comunicación horizontal y vertical son esenciales en toda organización, ya que mediante este canal se fomenta un ambiente laboral productivo, donde los colaboradores pueden dar alcances de como podemos seguir mejorando, ya que siempre hay procesos que afianzar en su mejoramiento.

### DESEMPEÑO LABORAL

Ud. considera que los colaboradores administrativos asumen con responsabilidad su trabajo.

Tabla N° 13

Nunca	2	4,26%
Rara Veces	3	6,38%
Algunas Veces	7	14,89%
Casi Siempre	12	25,53%
Siempre	23	48,94%
	47	100,00%

Fuente: Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

### GRÁFICO N° 13

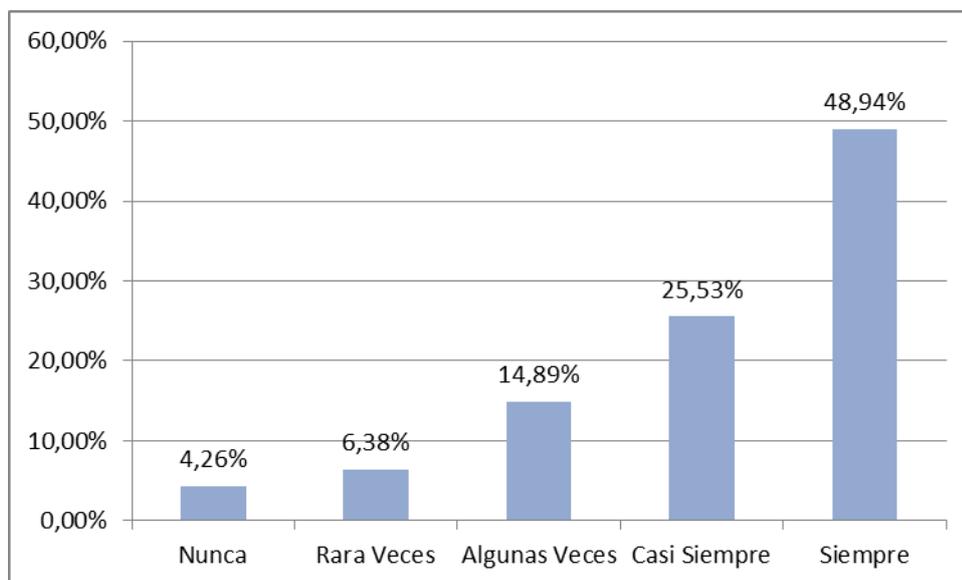


Gráfico 13: Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

Con respecto a la responsabilidad que se evidencia en el trabajo de los colaboradores administrativos tenemos que algunas veces se desarrollan las actividades eficientemente en un 14.89%, un 25.53% lo realiza casi siempre, mientras que un 48.95% lo ejecuta siempre.

El compromiso que demuestra cada colaborador con respecto a su actividad laboral, es de vital significancia, por cuanto va depender de ella el cumplimiento de los objetivos propuestos por la Institución, así como la sostenibilidad de sus servicios y la generación de valor frente a otras entidades del mismo rubro.

**Ud. mantiene comunicación fluida con su superior para hacerle llegar los avances y dificultades que se puedan presentar.**

**Tabla N° 14**

Nunca	3	6,38%
Rara Veces	4	8,51%
Algunas Veces	5	10,64%
Casi Siempre	12	25,53%
Siempre	23	48,94%
	47	100,00%

Fuente: Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 14**

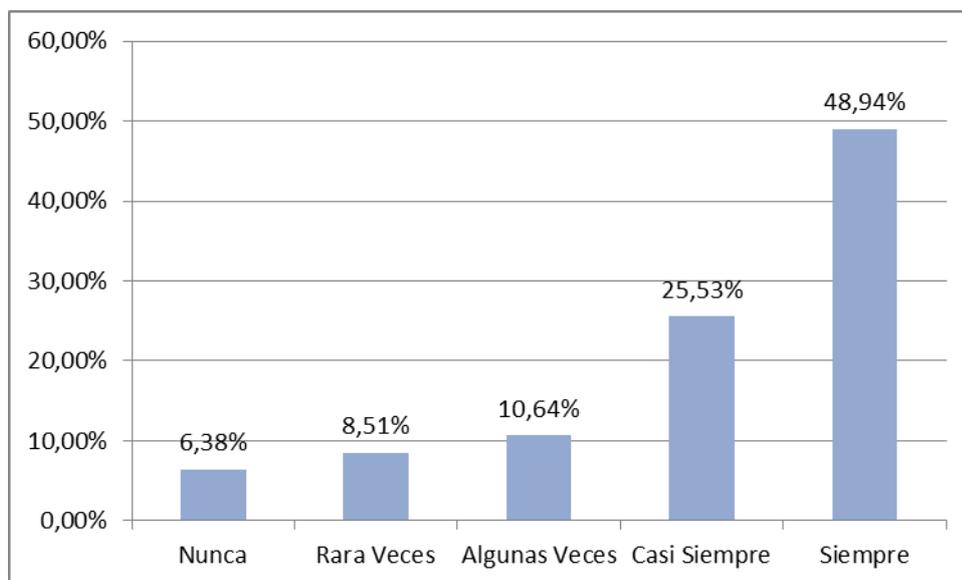


Gráfico 14: Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

El desarrollo y crecimiento del colaborador es esencial más aún si el superior, da las oportunidades de expresión y aceptar sugerencias frente a determinados procesos de gestión y/o administrativos, la cual podemos evidenciarlos en que 25.53% de veces las opiniones de los colaboradores son tomados en cuenta al tomar una decisión, un 48.94% siempre considera que se toman en cuenta, un 8.54% raras veces son considerados.

Toda sugerencia es bien recibida en la organización, debido a que la unión y cumplimiento de las labores coadyuvan a que el desenvolvimiento sea más eficiente y sea motivante para los demás colaboradores en aportar sus puntos de vista, ya que las decisiones corresponden a un encargado, pero se puede tomar en consideración algunas sugerencias.

**Ud. asume compromiso en la implementación de nuevos procesos de trabajo.**

**Tabla N° 15**

Nunca	4	8,51%
Rara Veces	2	4,26%
Algunas Veces	5	10,64%
Casi Siempre	11	23,40%
Siempre	25	53,19%
	47	100,00%

Fuente: Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 15**

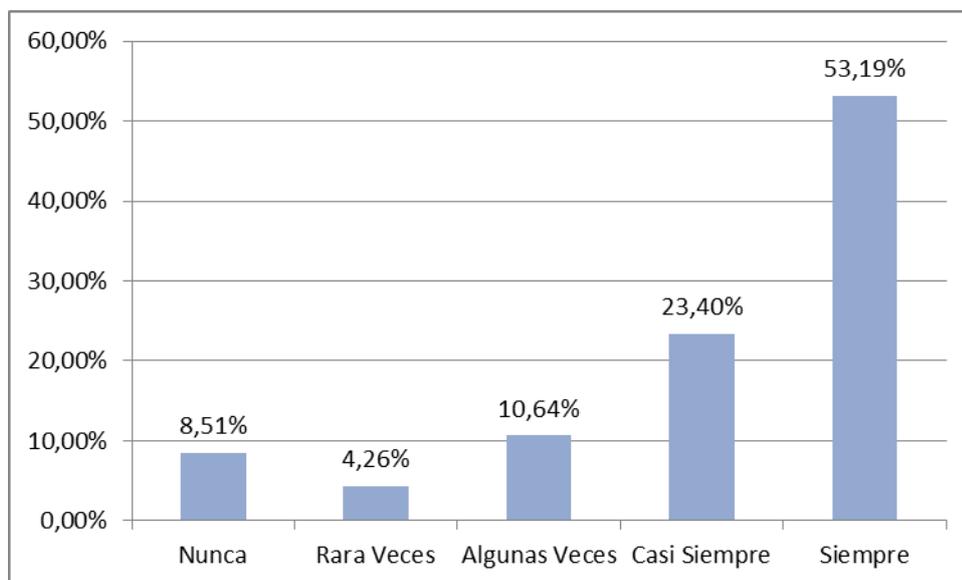


Gráfico 15: Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

Con respecto a los compromisos de los colaboradores administrativos en la implementación de nuevos procesos de trabajo tenemos que un 36.17% asumen el compromiso evidenciándose no resistirse al cambio y a la mejora continua, un 8.51% casi siempre se compromete a ejecutar cambios, mientras un 3.38% siempre está aperturado a realizar ajustes en pro de la entidad.

La organización se debe a sus usuarios y colaboradores comprometidos en el bienestar de la institución, ya que ellos son los motores que permitirán que la organización sea sostenible, por ende, el compromiso constante se convierte en una fortaleza y oportunidad de generar un ambiente más productivo.

**Ud. colabora con las actividades extraordinarias que promueve la institución.**

**Tabla N° 16**

Nunca	2	4,26%
Rara Veces	4	8,51%
Algunas Veces	6	12,77%
Casi Siempre	12	25,53%
Siempre	23	48,94%
	47	100,00 %

Fuente: Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 16**

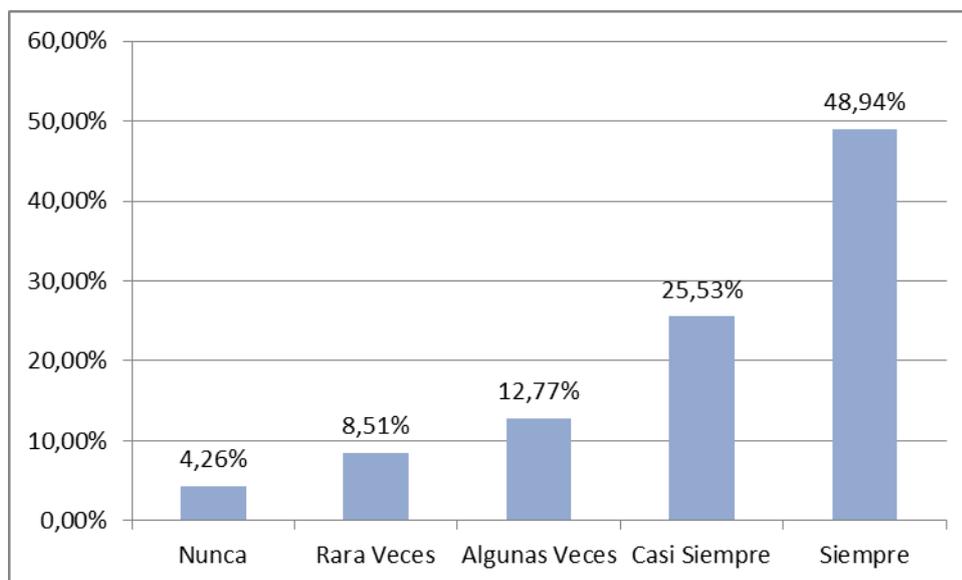


Gráfico 16: Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

De los datos obtenidos visualizamos que un 25.53% de los colaboradores administrativos se involucran en las actividades extraordinarias que promueve la institución, un 48.94% siempre participa en las actividades que se desarrollan fuera de las horas laborales, lo que evidencia que un 12.77% algunas veces se siente involucrado en participar de estas actividades.

Las actividades como reuniones de coordinación, eventos sociales y académicos, extensión universitaria hacen que los colaboradores aporten más tiempo de lo que deberían, ya que se sienten identificados con la Institución.

**Ud. guarda información confidencial del centro laboral.****Tabla N° 17**

Nunca	0	0,00%
Rara Veces	4	8,51%
Algunas Veces	11	23,40%
Casi Siempre	12	25,53%
Siempre	20	42,55%
	47	100,00%

Fuente: Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 17**

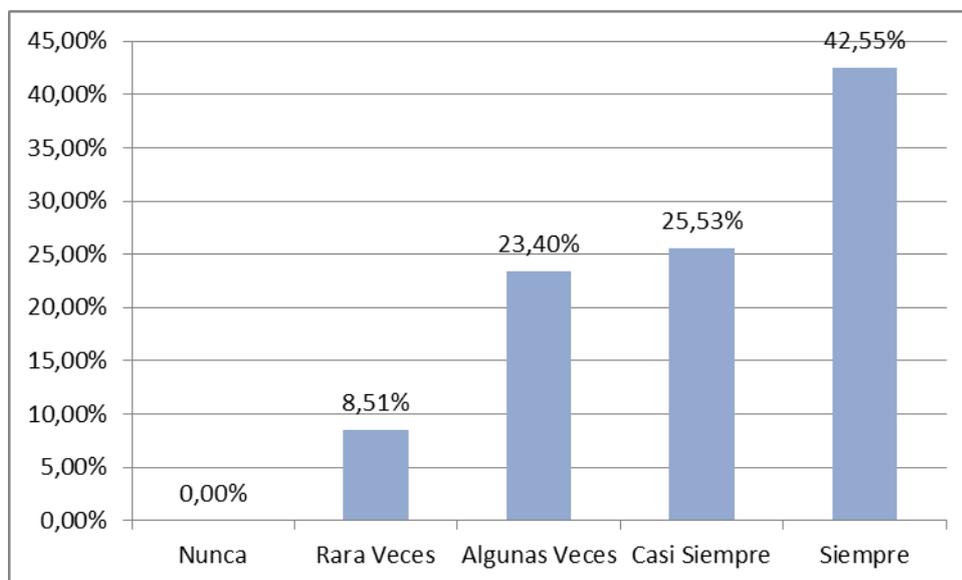


Gráfico 17: Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

Con respecto a los colaboradores, tenemos que un 23.40% algunas veces guarda información confidencial del centro laboral, un 25.53% casi siempre es discreto con la información, mientras que un 42.55% siempre es reservado con la información.

Por ende, la discreción y la confidencialidad de los colaboradores de la Institución es muy trascendente, ya que se evidencia la confianza y la responsabilidad de sus actos con respecto a la información interna de carácter reservado. Ya que, si no fuese así, estaría generando una gran debilidad y amenaza institucional, por cuanto la información sería de acceso a otras entidades del mismo rubro u diferente.

**Ud. considera que sus colegas evidencian tenacidad en situaciones benefactoras y dificultosas de la Institución.**

**Tabla N° 18**

Nunca	3	6,38%
Rara Veces	5	10,64%
Algunas Veces	4	8,51%
Casi Siempre	12	25,53%
Siempre	23	48,94%
	47	100,00%

Fuente: Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 18**

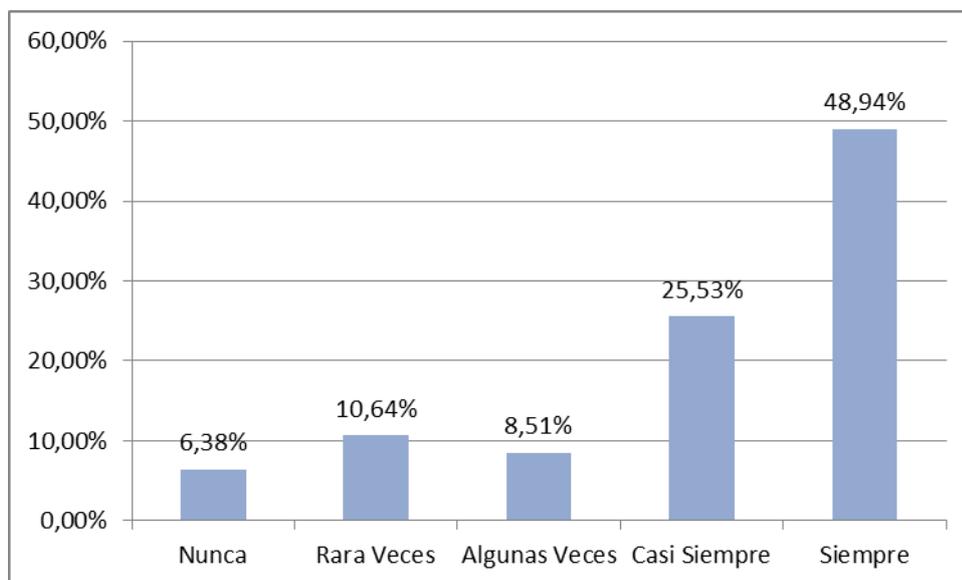


Gráfico 18: Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

Tomando en referencia, los datos obtenidos con respecto a si los colaboradores administrativos evidencian tenacidad en situaciones benefactoras y dificultosas tenemos que a veces un 8.51% de los colaboradores es asertivo, un 48.94% siempre es cauteloso al tomar y decisiones y poder sobresalir de situaciones favorables e incómodas, mientras un 25.53% casi siempre es asertivo.

Sin duda, la capacidad de resiliencia de los colaboradores en una organización frente a las adversidades es imprescindible para poder desempeñarse, sin que factores exógenos y endógenos influyan en su capacidad laboral.

**Cuando se delegan las funciones, delimitan sus funciones dentro del equipo de trabajo y las cumplen.**

**Tabla N° 19**

Nunca	3	6,38%
Rara Veces	4	8,51%
Algunas Veces	6	12,77%
Casi Siempre	15	31,91%
Siempre	19	40,43%
	47	100,00%

Fuente: Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 19**

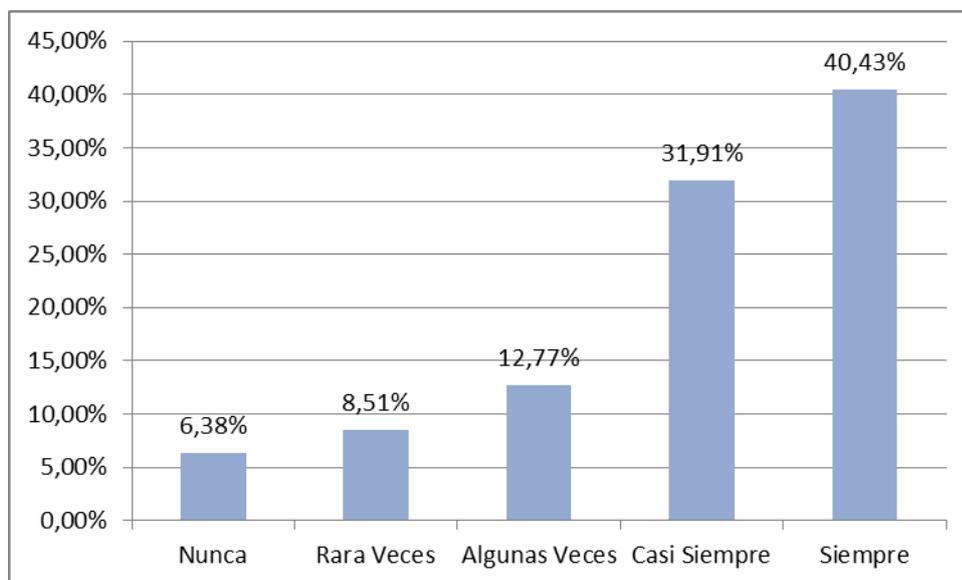


Gráfico 19: Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

De los datos recopilados tenemos que un 12.77% de los colaboradores administrativos ejecutan sus funciones delegadas, un 40.43% siempre cumple lo que se le encomienda en los equipos de trabajo y un 31.91% casi siempre cumplen su trabajo encomendado.

La disciplina y el compromiso de los colaboradores en una organización es imprescindible, ya que el cumplimiento de sus funciones y delegaciones es lo que va a determinar el éxito de los objetivos estratégicos de la entidad.

**Se consideran los puntos de vista y se toman en cuenta en la mejora de lo planificado.**

**Tabla N° 20**

Nunca	3	6,38%
Rara Veces	3	6,38%
Algunas Veces	5	10,64%
Casi Siempre	10	21,28%
Siempre	26	55,32%
	47	100,00%

Fuente: Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 20**

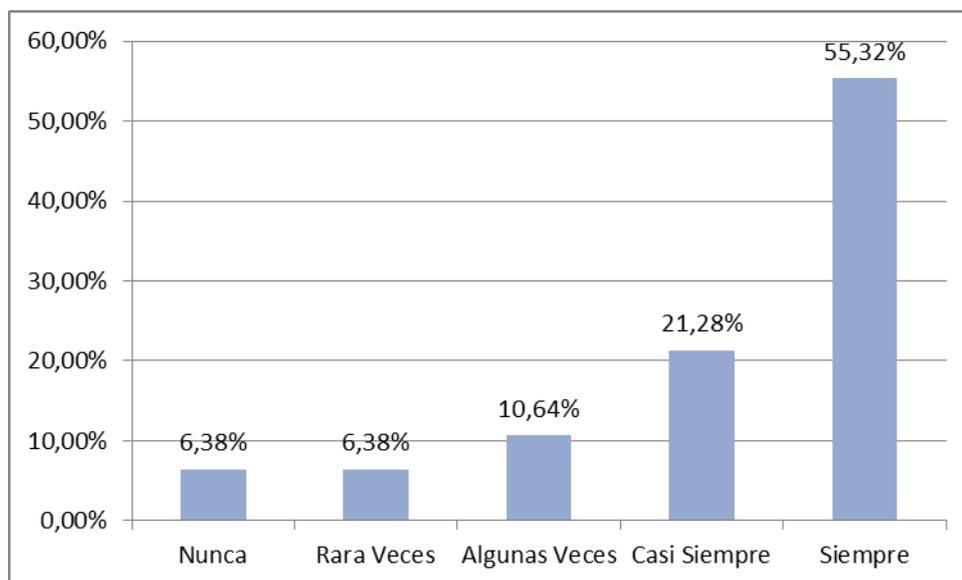


Gráfico 20: Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

Con respecto a la consideración de los puntos de vista de los colaboradores tenemos que un 10.64% se toman en cuenta algunas veces, un 55.32% menciona que siempre, mientras que un 21.28% afirma que casi siempre son discurridos en la planificación que se realiza frente a determinadas actividades.

El colaborador es pieza fundamental en la organización, ya que son ellos los que pueden palpar la situación actual de la organización y capaces de poder dar a conocer las falencias y aciertos, las mismas que deberán ser potenciadas o reforzadas, a fin de generar valor en la organización.

**Ud. considera que en la Institución se propicia las relaciones  
interpersonales entre colaboradores.**

**Tabla N° 21**

Nunca	3	6,38%
Rara Veces	2	4,26%
Algunas Veces	8	17,02%
Casi Siempre	14	29,79%
Siempre	20	42,55%
	47	100,00%

Fuente: Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

**GRÀFICO N° 21**

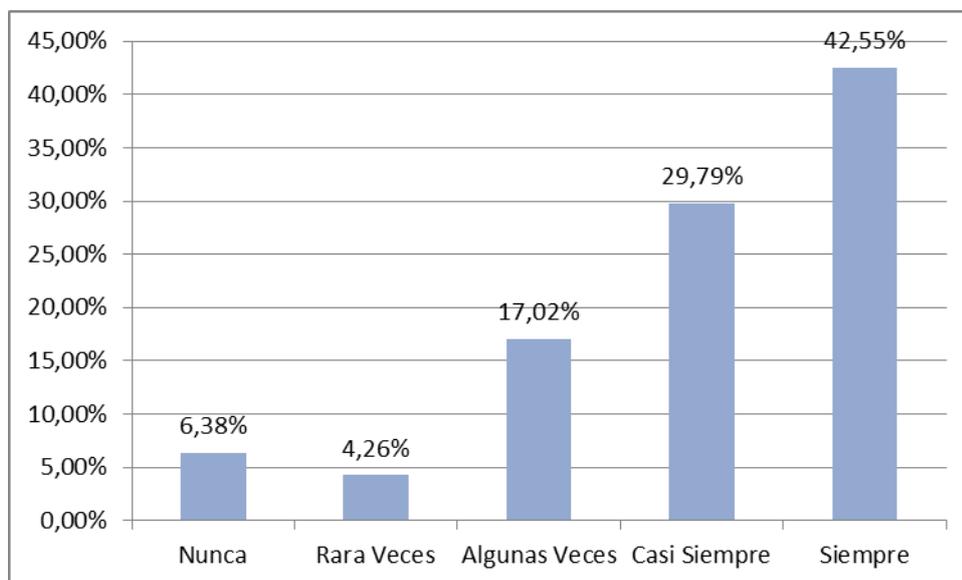


Gráfico 21: Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

Con respecto a si la Institución propicia las relaciones interpersonales entre colaboradores, tenemos un 29.79% que afirma que casi siempre hay interacción fluida, un 17.02% en algunas oportunidades se da este tipo de acontecimientos, mientras que un 42.55% afirma que siempre se da estas relaciones interpersonales.

La integración, a través de la interacción constante entre los colaboradores hacen que se fomente la unidad y confraternidad estrechando los lazos de cooperación y contribución al trabajo en equipo, las mismas que repercuten el logro de los objetivos y metas establecidas por la organización.

**Se resuelven eficientemente las dificultades o situaciones conflictivas en la Institución.**

**Tabla N° 22**

Nunca	4	8,51%
Rara Veces	2	4,26%
Algunas Veces	6	12,77%
Casi Siempre	12	25,53%
Siempre	23	48,94%
	47	100,00%

Fuente: Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 22**

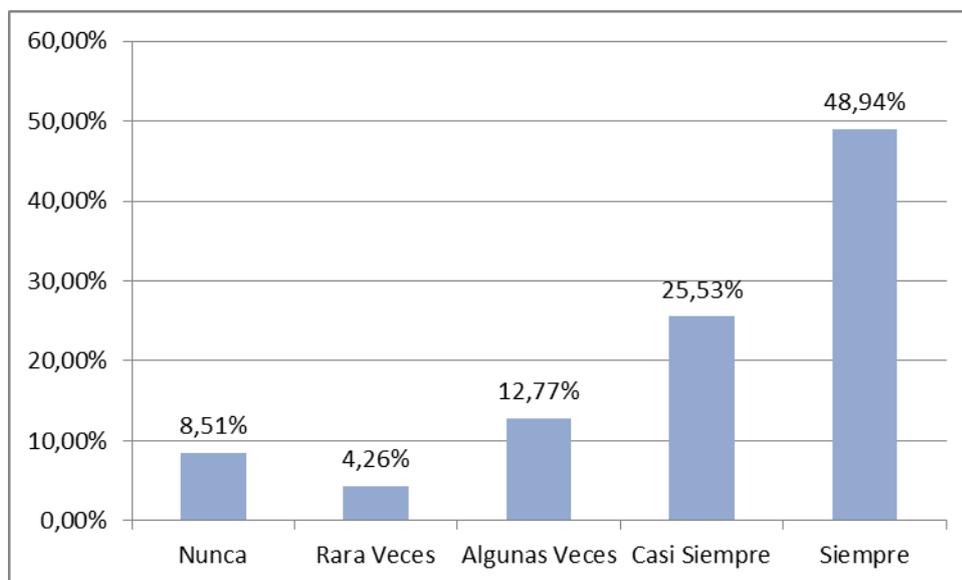


Gráfico 22: Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

De los datos obtenidos tenemos que un 12.77% de los colaboradores administrativos afirma que en algunas ocasiones se resuelven eficientemente cuando se presentan conflictos, un 25.53% refiere que casi siempre se resuelve oportunamente y de forma armoniosa, mientras que un 48.94% señala que siempre se dan soluciones adecuadas a tiempo.

Toda organización presenta situaciones de conflicto de diversa índole, por la cual los directivos deben ser empáticos al momento de tomar una decisión y/o adoptar medidas frente a estas circunstancias, tomando en cuenta la armonía y equilibrio en sus miembros.

**Sus compañeros evidencian iniciativa en la realización de sus actividades.**

**Tabla N° 23**

Nunca	4	8,51%
Rara Veces	2	4,26%
Algunas Veces	3	6,38%
Casi Siempre	17	36,17%
Siempre	21	44,68%
	47	100,00 %

Fuente: Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 23**

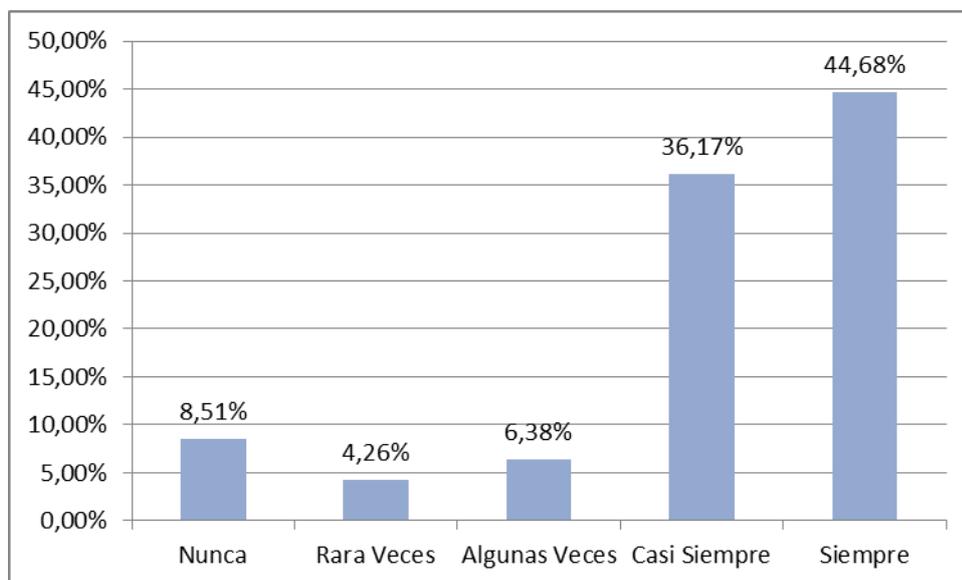


Gráfico 23: Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

Según los encuestados, un 36.17% de los colaboradores administrativos refieren que casi siempre sus compañeros evidencian iniciativa en la realización de sus actividades, un 44.68% refiere que son proactivos en sus trabajos en la escala de siempre, por otro lado, un 6.38% indica algunas veces sus compañeros de labores muestran evidencias de iniciativa.

La proactividad de los colaboradores es esencial en el desempeño de sus funciones, ya que de ellos depende que la organización marche de acuerdo a sus metas propuestas, contribuyendo de esta manera a la motivación y ser modelo de motivación para sus pares.

**Ud. puede enfrentar o manejar situaciones de trabajo.**

**Tabla N° 24**

Nunca	4	8,51%
Rara Veces	2	4,26%
Algunas Veces	3	6,38%
Casi Siempre	17	36,17%
Siempre	21	44,68%
	47	100,00%

Fuente: Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

**GRÁFICO N° 24**

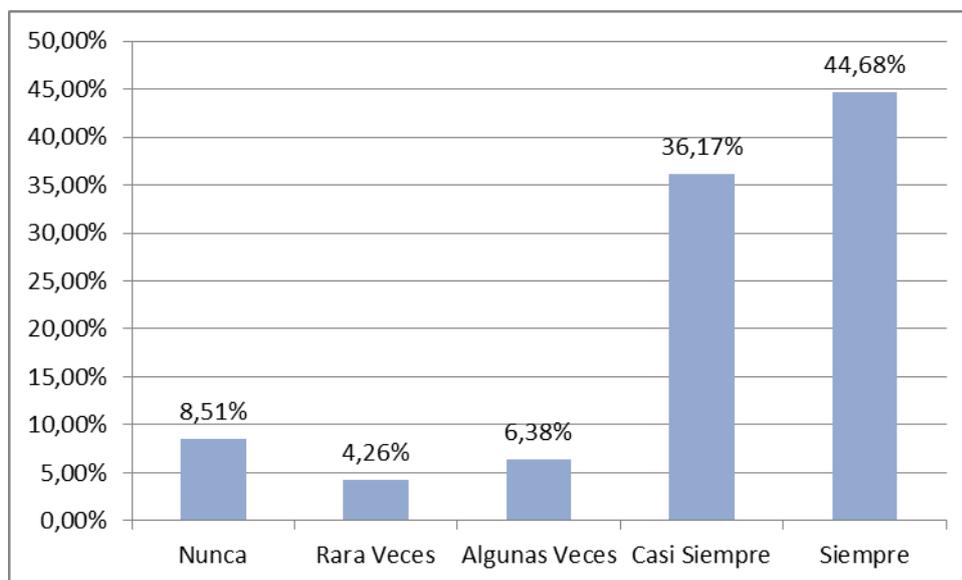


Gráfico 24: Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

De los datos obtenidos, tenemos que un 6.38% de los encuestados refieren que pueden enfrentar o manejar situaciones complicadas en el centro laboral, mientras que un 36.17% afirma que casi siempre enfrenta asertivamente situaciones de conflicto y un 44.68% siempre la afronta eficientemente.

El manejo de situaciones conflictivas en una organización, está en función del nivel de asertividad y autonomía en las decisiones que se decide tomar en función a los determinados contextos y acontecimientos, cuya finalidad es buscar la equiparada entre los miembros.

**Prueba de hipótesis general:****Tabla N° 25**

Relación entre la motivación personal y el desempeño laboral

		MOTIVACION PERSONAL	DESEMPEÑO LABORAL
		1	.849
MOTIVACION PERSONAL	Correlación de Pearson Sig (bilateral) N	Sig. (bilateral)	.000 414
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson Sig (bilateral)	.849 .000	1

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Instrumentos de recolección de datos – Fuente Propia

Ho: “Existe una relación significativa entre la motivación personal y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Privada San Juan Bautista, Filial Chincha, 2016”

Ha: “No existe una relación significativa entre la motivación personal y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Privada San Juan Bautista, Filial Chincha, año 2016”

Luego de la aplicación de la prueba de hipótesis, se obtiene un valor de 0.849, indicando que la que la motivación personal y el desempeño laboral tienen alta correlación. Para la aplicación de la prueba de hipótesis, la muestra, fue tomada de la población.

**Tabla N° 26**  
Prueba de hipótesis específica

		FACTORES INTRINSECOS	DESEMPEÑO LABORAL
		1	.854
FACTORES INTRINSECOS	Correlación de Pearson Sig (bilateral) N	Sig. (bilateral)	.000 414
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson Sig (bilateral)	.854 .000	1

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Instrumentos de recolección de datos – Fuente Propia

**Ho:** “Existe una relación significativa entre los factores intrínsecos de la motivación personal y los factores actitudinales del desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Privada San Juan Bautista, Filial Chincha, año 2016”.

**Ha:** “No existe una relación significativa entre los factores intrínsecos de la motivación personal y los factores actitudinales del desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Privada San Juan Bautista, Filial Chincha, 2016”

A posterior, al realizar la prueba de hipótesis, se obtiene un valor de 0.854, indicando que los factores intrínsecos y factores actitudinales tienen alta correlación. Para la aplicación de la prueba de hipótesis, la muestra, fue tomada de la población.

**Tabla N° 26**  
Prueba de hipótesis específica

		MOTIVACION PERSONAL	DESEMPEÑO LABORAL
		1	.850
MOTIVACION PERSONAL	Correlación de Pearson Sig (bilateral) N	Sig. (bilateral)	.000 414
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson Sig (bilateral)	.850 .000	1

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Instrumentos de recolección de datos – Fuente Propia

Ho: “Existe una relación significativa entre los factores extrínsecos de la motivación personal y los factores operacionales del desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Privada San Juan Bautista, Filial Chíncha, 2016”

Ha: “No existe una relación significativa entre los factores extrínsecos de la motivación personal y los factores operacionales del desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Privada San Juan Bautista, Filial Chíncha, año 2016”

A continuación, al ejecutar la prueba de hipótesis, se obtiene un valor de 0.850, indicando que los factores extrínsecos y factores operacionales

tienen alta correlación. Para la aplicación de la prueba de hipótesis, la muestra, fue tomada de la población.

## **CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Cuando se planteó la Hipótesis General se mencionó que existe una relación significativa entre la motivación personal y el desempeño laboral del personal administrativo de la “Universidad Privada San Juan Bautista”, Filial Chincha, 2016. Luego de haber obtenido los datos estadísticos se evidenció que el 6.38% de los colaboradores no siente motivación personal por desarrollarse más en su área de trabajo, un 8.51% refiere que raras veces se encuentra motivado para desarrollar sus habilidades, y el 16.75% de colaboradores afirma que a veces se encuentra motivado y un 29.79% casi siempre se siente motivado, el 36.17% del total de los colaboradores siempre se motiva por seguir adquiriendo y actualizando el bagaje de cognos que posee.

Para Pisón (2001), la motivación personal es cuando se valora la capacidad de la dirección para acrecentar la riqueza de la entidad, debido a lo complicado que es establecer el valor óptimo y las estrategias apropiadas para poder motivar al personal.

Con relación a la Hipótesis 1, Existe una relación significativa entre los factores intrínsecos de la motivación personal y factores actitudinales del desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Privada San Juan Bautista, filial Chincha, 2016, de la información obtenida el 6.38% de los colaboradores evidencian que nunca podría desenvolverse en otra área, un 8.51% refiere que raras veces podría

tomar decisiones que atañen a su área, el 19.15% de colaboradores menciona que algunas veces su centro laboral cubre sus expectativas, un 29.79% afirma que casi siempre se le brinda una línea de carrera y un 36.17 % afirma que siempre su remuneración corresponde a su trabajo realizado.

Para Hernández y Ponce (2013), los factores extrínsecos son “el grado de interés que siente respecto a su trabajo debido a factores provenientes del mismo: variedad, identidad, significación, autonomía y auto retroalimentación”.

Con respecto a la hipótesis 2 , Existe una relación significativa entre los factores extrínsecos de la motivación personal y los factores operacionales del desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Privada San Juan Bautista, filial Chincha, año 2016, el 6.38% de los colaboradores evidencian que nunca sus compañeros de trabajo asumen con tenacidad situaciones benefactoras y dificultosas, un 8.51% refiere que raras veces los colaboradores administrativo colaboran con las actividades extraordinarias, el 12.77% de colaboradores menciona que a veces se delimitan sus funciones dentro del equipo, un 25.53% afirma que casi siempre guarda la información confidencial y un 53.19 % que siempre asume compromiso en la implementación de nuevos procesos de trabajo.

Para Ferreiro, P. y Alcázar, M. (2008) sostiene que los factores extrínsecos se pueden concretar si se acciona de manera pertinente para lograr la satisfacción de las necesidades psico-corpóreas.

## **CONCLUSIONES**

Al culminar con el análisis de los resultados que se ejecutaron en el trabajo de campo se concluye:

### **PRIMERA**

La motivación personal y el desempeño laboral se ven influenciados por factores como el desarrollo personal, los incentivos, la condición laboral, el liderazgo, el conocimiento del trabajo y el trabajo en equipo. Es, por ende, la predisposición de poder mejorar y perfeccionarse continuamente propicia que los colaboradores trabajen en equipo y armonía evidenciando liderazgo que trae consigo la consecución de objetivos y la retribución por parte de la institución aunado a la evidencia de profesionalismo,

### **SEGUNDA:**

Los factores extrínsecos de la motivación personal se relacionan directamente con los factores actitudinales del desempeño laboral, la cual se evidencia en el desarrollo y la prosperidad de las competencias personales

que involucran la autoconfianza que se genera de su propio desenvolvimiento en su espacio laboral y que es valorada por la Institución a través del reconocimiento determinado por un ascenso laboral, una encargatura y por ende una mejora salarial.

#### TERCERA:

Los factores intrínsecos de la motivación personal tienen una significativa correspondencia en los factores operacionales del desempeño laboral de los colaboradores, la cual se evidencia en la medida que la autonomía lo evidencian en sus quehaceres y/o funciones que le competen a nivel personal o en la delegación grupal de actividades encomendadas, las mismas donde dicho colaborador demuestra la responsabilidad y la disciplina respectiva.

## **RECOMENDACIONES**

### **PRIMERA:**

Implementar estrategias y técnicas de mejoramiento en los procesos en la gestión del talento humano, a fin de poder consolidar la motivación personal en los colaboradores logrando de esta manera optimizar los procesos y los resultados estimados a lograr. Dichas estrategias serian la modificación de conductas laborales, las mismas que refieren a fomentar el trabajo en equipo, considerando así al trabajador como un “cliente interno” que necesita saber qué y por qué hace las actividades.

### **SEGUNDA:**

Afianzar más en reuniones de trabajo, donde se intercambien experiencias exitosas, a fin de poder contribuir en la mejora de decisiones y desempeño laboral que traigan consigo el logro de objetivos desde un compromiso colectivo evidenciado desde las competencias y habilidades personales de cada personal que se identifica con mejorar su desempeño laboral.

### **TERCERA:**

Perfeccionar en los trabajadores administrativos la calidad de persona, a través del compromiso institucional por mejorar los procedimientos y servicios administrativos a través de los paradigmas de responsabilidad y la autonomía que evidencien al realizar sus actividades. El mejorar la calidez de persona se inmiscuye en modificar ciertos parámetros de la mentalidad en equipo que se ven como el espíritu del GUN HO.

## **FUENTES DE INFORMACIÓN**

Benavides C. y Quintana C. (2003). “Gestión del conocimiento y calidad total”. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos

- Bernal, C (2010). Metodología de la Investigación. Colombia: Pearson Educación.
- Celaya, U (1987). Discreción. Madrid: Rialp
- Chiavenato, I. (1999). "Administración de Recursos Humanos", Quinta edición, Colombia, Editorial: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). "Administración de Recursos Humanos". (9a ed.) México: Mac Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). "Recursos Humanos". (7a ed.) Sao Pablo: Atlas.
- Ferreiro, P. y Alcázar, M. (2008). Gobierno de Personas en la Empresa (6 ed). Perú: Planeta.
- Franklin, E. y Krieger, M. (2011). "Comportamiento Organizacional. Enfoque para América Latina". México: Pearson Educación.
- González Serra. (2008) "Psicología de la Motivación". La Habana. Editorial Ciencias Medicas.
- Hagai J. (1992). "Liderazgo que perdura en un mundo que cambia". Texas: Mundo Hispano.
- Hernández, Fernández & Baptista. (2006) Metodología de la investigación. (4ta ed.). México. Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández, H; y Ponce, C; (2013). "*Evaluación de factores y dimensiones del clima organizacional percibido por académicos universitarios*, México: Universidad Juárez del Estado de Durango.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). "*Metodología de la Investigación*" (5 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Juárez, O. (2014). Administración de la compensación, sueldos, salarios incentivos y prestaciones. México: Editorial Grupo editorial Patria.
- Y B., (2007). "*Introducción a la Psicología*" (5 ed.). México: Editorial Mc Graw Hill".
- López. (1997) "Instituciones de derecho del trabajo y de la seguridad social" (1ed)  
México: Instituto de investigaciones Unam

- Jones, G., y George, J. (2006). "Administración Contemporánea". México D.F.: McGraw-hill Interamericana Editores S.A.
- Mapcal, S.A (1998). *Gestión eficaz del trabajo en equipo*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Martín, N., Martín V., Trevilla, C. (octubre de 2009). CIRIEC- España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa. Influencia de la motivación intrínseca y extrínseca sobre la transmisión de conocimiento. El caso de una organización sin fines de lucro. N° 66, pp. 187-211.
- Morán, G; y Alvarado,D. (2010). "*Métodos de Investigación*" (1 ed.). Naucalpan de Juárez, México: Pearson.
- Newastrom,J.(2011) "Comportamiento humano en el trabajo"  
México D.F.: Mc GrawHill/Interamericana editores S.A. de C.V.
- Niño, V. (2011). "*Metodología de la Investigación*" (1 ed.). Bogotá-Colombia: Ediciones de la U.
- Oakland, J (1944). Gerenciamiento de calidad total: TQM. Sao Paulo: Nobel
- Olvera, Y. (2013). "Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados administrativos del área comercial de la constructora furoaini obras y proyectos". (Tesis postgrado). Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Psicológicas. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10432/1/TESIS%20DE%20GRADO%20-%20YOLANDA%20OLVERA.pdf>
- Robbins, S. y Coulter; M. (2014). Administración. Naucalpan de Juárez. México: Pearson.
- Robbins, S. P y Judge, T.A. (2009). "*Comportamiento Organizacional*" (10 ed.). Naucalpan de Juárez, México: Pearson Prentice Hall.
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. México: Pearson

Educación.

Supo, José. (2014) *Cómo elegir una muestra*. (1ra ed.). Perú. Editorial:  
Bioestadístico EIRL

Tamayo, Mario (2003) "El proceso de la investigación científica" (4ta  
ed.). México D.F.

Editorial Limusa S.A.

Van de Velde, H (2010). "*Los 5 pilares que sustentan una cooperación  
solidaria Genuina*". Nicaragua: Esteli.

**ANEXOS**

**ANEXO N° 1: Matriz de Consistencias**

**ANEXO N° 2: Instrumentos**

**ANEXO N° 3: Validación de instrumentos**

**ANEXO N° 4: Propuesta Técnica, Mejorando las habilidades blandas en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, para mantener y potenciar la satisfacción de los usuarios.**

ANEXO N° 1

TEMA	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
<p><b>“MOTIVACION PERSONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA “SAN JUAN BAUTISTA”, FILIAL CHINCHA, 2016”</b></p>	<p>Problema General:                      “¿Qué relación existe entre la motivación personal y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Privada San Juan Bautista, filial Chincha, año 2016?”</p> <p>Problemas Específicos:                      “¿Qué relación existe entre los factores intrínsecos de la motivación personal y Factores actitudinales del desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Privada San Juan Bautista, filial Chincha, año 2016?”                      “¿Qué relación existe entre los factores extrínsecos de la motivación</p>	<p>Objetivo General:                      “Determinar la relación que existe entre la motivación personal y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Privada San Juan Bautista, filial Chincha, año 2016”</p> <p>Objetivos Específicos:                      “Determinar la relación que existe entre los factores intrínsecos de la motivación personal y Factores actitudinales del desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Privada San Juan Bautista, filial Chincha, año 2016”                      “Determinar la relación que existe</p>	<p>Hipótesis General:                      “Existe una relación significativa entre la motivación personal y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Privada San Juan Bautista, filial Chincha, año 2016”.</p> <p>Hipótesis Específicas:                      “Existe una relación significativa entre los factores intrínsecos de la motivación personal y Factores actitudinales del desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Privada San Juan Bautista, filial Chincha, año 2016”.                      “Existe una relación significativa entre los factores extrínsecos de</p>

	personal y Factores Operacionales del desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Privada San Juan Bautista, filial Chincha, año 2016?”	entre los factores extrínsecos de la motivación personal y Factores Operacionales del desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Privada San Juan Bautista, filial Chincha, año 2016”	la motivación personal y el Factores Operacionales del desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Privada San Juan Bautista, filial Chincha, año 2016”.
<b>VARIABLES</b>	<b>Metodología</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	

<p><b>Variable X / Independiente:</b> Motivación Personal</p> <p><b>Variable Y/ Dependiente:</b> Desempeño Laboral</p> <p><b>Indicadores:</b></p> <p><b>DE LA VARIABLE X:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia personal</li> <li>• Autonomía</li> <li>• Desarrollo personal</li> <li>• Incentivos</li> <li>• Condición laboral</li> <li>• Reconocimiento</li> </ul> <p><b>DE LA VARIABLE Y:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Nivel de investigación</b> Aplicada</li> <li>- <b>Tipo de investigación:</b> Descriptiva</li> <li>- <b>Diseño de investigación:</b> Correlacional causal</li> <li>- <b>Método de la investigación:</b> Hipotético - Deductivo</li> </ul>	<p><b>Población:</b></p> <p>Correspondiente al total de colaboradores administrativos que son 47 en la Filial Chincha, 2016.</p> <p><b>N = 47</b></p> <p><b>Muestra:</b></p> <p><b>No Probabilística</b></p> <p>Se tomará la población completa, para ser más significativa el estudio.</p> <p>= 47 colaboradores administrativos.</p>
---	--	--

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Responsabilidad</li><li>• Actitud cooperativa</li><li>• Discreción</li><li>• Trabajo en equipo</li><li>• Liderazgo</li><li>• Conocimiento del trabajo</li></ul> |  |  |
|---|--|--|

## ANEXO Nº 2

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA**  
**ESCUELA DE POS GRADO**  
**CUESTIONARIO**  
**“La Motivación Personal”**

Estimado Colaborador Administrativo la siguiente encuesta tiene por finalidad “conocer los resultados de la motivación personal y su relación en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Privada San Juan Bautista, Filial Chincha, 2016”. Los resultados obtenidos se manejarán confidencialmente y su único fin es el objeto de estudio.

**Instrucciones:** Considere el tiempo necesario para leer cada pregunta, luego señale con una marca (x), la opción que elija. Por favor, responda todas las preguntas formuladas con total sinceridad. Se agradece su atención.

**Escoge una de las 5 alternativas:**

1	2	3	4	5
Nunca	Raras veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre

Datos generales: Edad: ..... Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )

MOTIVACION	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
ITEMS	NUNCA	RARAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>COMPETENCIA PERSONAL</b>					

01	Ud. quisiera seguir actualizándose y/o perfeccionándose académicamente.					
02	Ud. considera que puede desempeñarse mejor en otra área.					
<b>AUTONOMIA</b>						
03	Realizo un trabajo disciplinado en mi área de trabajo.					
04	Puedo tomar las decisiones que atañen mi área, con el aval de la Dirección.					
<b>DESARROLLO PERSONAL</b>						
05	Considera que su centro laboral cubre sus expectativas personales.					
06	Ud. cree que su centro laboral puede brindarle una línea de carrera.					
<b>INCENTIVOS</b>						
07	Ud. considera que su remuneración corresponde a su desempeño laboral.					
08	Ud. recibe recompensas e incentivos por su trabajo administrativo.					
<b>CONDICIONES LABORALES</b>						
09	Considera Ud. que existe una comunicación fluida entre usted y el director de su institución.					
10	Ud. se siente cómodo en la Institución.					
<b>RECONOCIMIENTO</b>						
11	Cuando algún colaborador administrativo de la Institución sobresale, es reconocido.					
12	Se propicia y valora la cultura emprendedora en bienestar de la Comunidad Universitaria.					

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA  
ESCUELA DE POS GRADO**

**CUESTIONARIO  
“Desempeño Laboral”**

Estimado Colaborador Administrativo la siguiente encuesta tiene por finalidad “conocer los resultados de la motivación personal y su relación en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Privada San Juan Bautista, Filial Chíncha, 2016”. Los resultados obtenidos se manejarán confidencialmente y su único fin es el objeto de estudio.

**Instrucciones:** Considere el tiempo necesario para leer **cada** pregunta, luego señale con una marca (x), la opción que elija. Por favor, responda todas las preguntas formuladas con total sinceridad. Se agradece su atención.

**Escoge una de las 5 alternativas:**

1	2	3	4	5
Nunca	Raras veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre

Datos generales: Edad: ..... Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )

<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>		<b>CRITERIOS DE CALIFICACIÓN</b>				
<b>ITEMS</b>		1	2	3	4	5
		<b>NUNCA</b>	<b>RARAS VECES</b>	<b>ALGUNAS VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
<b>RESPONSABILIDAD</b>						
01	Ud. considera que los colaboradores administrativos asumen con responsabilidad su trabajo.					
02	Ud. mantiene comunicación fluida con su superior para hacerle llegar los avances y dificultades que se puedan presentar.					
<b>ACTITUD COOPERATIVA</b>						
03	Ud. asume compromiso en la implementación de nuevos procesos de trabajo.					
04	Ud. colabora con las actividades extraordinarias que promueve la institución.					
<b>DISCRECION</b>						
05	Ud. guarda información confidencial del centro laboral.					
06	Ud. considera que sus colegas evidencian tenacidad en situaciones benefactoras y					

	difíciles de la Institución.					
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>						
07	Cuando se delegan las funciones, delimitan sus funciones dentro del equipo de trabajo y las cumplen.					
08	Se consideran los puntos de vista y se toman en cuenta en la mejora de lo planificado.					
<b>LIDERAZGO</b>						
09	Ud. considera que en la Institución se propicia las relaciones interpersonales entre colaboradores.					
10	Se resuelven eficientemente las dificultades o situaciones conflictivas en la Institución.					
<b>EXPERTICIA</b>						
11	Sus compañeros evidencian iniciativa en la realización de sus actividades.					
12	Ud. puede enfrentar o manejar situaciones de trabajo.					