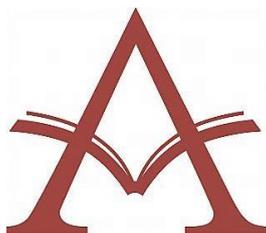


UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y GESTION
DE EMPRESAS**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**Motivación y Desempeño Laboral del personal de la
Superintendencia Nacional de los Registros Públicos
(SUNARP) San Borja – Lima 2018**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y GESTION DE EMPRESAS**

AUTOR

Yana Quispe Maximiliana Laura

ASESOR

Mg. Millán Bazán César Augusto

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATEGICO Y
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

LIMA - 2019

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo: determinar como la motivación incide en el desempeño laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima 2018.

La motivación es un tema de gran importancia para las empresas, si se aplica de una buena forma puede ayudar a que los trabajadores tengan una mayor productividad, es importante para el desempeño laboral de los trabajadores, y así obtener mayores y mejores resultados.

El desempeño laboral de los trabajadores se ve reflejado en las actividades que ellos realizan en su área de trabajo, todo esto depende también de la forma y la manera que estén motivados. La motivación ayuda a describir la conducta de las personas en el trabajo, y tengan un buen rendimiento y llegue a alcanzar los objetivos y metas.

La investigación fue de un enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, diseño descriptivo no experimental transversal, se trabajó con una población finita, realizándose encuestas a los trabajadores con el instrumento del cuestionario validados por criterio de jueces.

Durante esta investigación se comprobó que el nivel de motivación que tienen los colaboradores es bajo, para su desempeño laboral en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja, los resultados obtenidos durante la investigación determinan que la motivación incide en el desempeño laboral de los trabajadores.

Palabras claves: Motivación y desempeño laboral

Abstract

This research had as objective: determine how motivation affects the work performance of the staff of the SVS national of the records public (SUNARP) San Borja - Lima 2018.

Motivation is a subject of great importance for the companies, if applied in a good form can help workers have increased productivity, is important to the job performance of employees, and obtain greater and better results.

The work performance of employees is reflected in the activities that they perform in your work area, this also depends on the shape and the way that are motivated. Motivation helps to describe the behaviour of persons at work, and you have a good performance and will achieve the objectives and goals.

Research of a quantitative approach, type of basic research, not experimental cross-sectional descriptive design, worked with a finite population, carrying out surveys to a worker with the instrument of the questionnaire validated by criterion of judges.

During this investigation found that the level of motivation that employees have is low, for their work performance in the SVS national of the records public (SUNARP) San Borja, the results obtained during the investigation They determine that motivation impacts the work performance of employees.

Key words: motivation and job performance

Tabla de Contenidos

	Pág.
Resumen.....	ii
Abstract.....	iii
Tabla de Contenido.....	iv
1. Problema de la Investigación	
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	1
1.2 Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1 Problema General.....	3
1.2.2 Problemas Específicos.....	3
1.3 Objetivos de la Investigación.....	3
1.3.1 Objetivo General.....	3
1.3.2 Objetivos Específicos.....	4
1.4 Justificación e Importancia.....	4
2. Marco Teórico	
2.1. Antecedentes.....	6
2.1.1. Internacionales.....	6
2.1.2. Nacionales.....	10
2.2. Bases teóricas.....	15
2.3. Definición de términos.....	38
3. Conclusiones	
4. Recomendaciones	
5. Aporte Científico del Investigador	

6. Cronograma

7. Referencias

8. Apéndices

1. Problema de la Investigación

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Un trabajador motivado regularmente presenta un mejor desempeño laboral, es por ello que, actualmente las empresas enfocan considerablemente atención en la motivación de sus trabajadores con el fin de contar con capital humano que no trabaje mecanizado si no que sea participativo en el trabajo que desempeña y comprometido con la empresa.

Por otro lado, las empresas realizan diferentes actividades para motivar a su personal, con la finalidad de su bienestar y de esta manera lograr un buen desempeño laboral que permita alcanzar resultados positivos en su puesto de trabajo. Un trabajador motivado si realiza sus actividades genera un beneficio tanto para él, como para la empresa y genere un buen clima laboral con los demás trabajadores.

Por lo expuesto en la presente investigación de vemos considerar que la motivación es la fuerza energética que impulsa a las personas a actuar de forma determinada, orientado hacia metas y objetivos y el desempeño laboral es la manera como los trabajadores de la empresa trabajan eficientemente con el fin de lograr las metas propuestas en la empresa.

En algunas empresas, se han visto casos de motivación con diversas técnicas y estrategias, cuales han dado excelentes resultados positivos, entre los cuales tenemos; la motivación afectiva, institucional, remunerativa, recreativa, entre otras estrategias

motivacionales. En el caso del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja, que está siendo materia de investigación es demostrar, la influencia de la motivación sobre desempeño laboral. La institución ha pasado por una serie de cambios y fusiones que le ha permitido mejorar su productividad de servicio, sin embargo, a pesar del cambio progresivo que ha tenido la institución aún hay escaso interés y atención hacia la motivación de sus trabajadores lo cual trae como consecuencia atraso en la atención a usuarios.

la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) ubicado en el distrito de San Borja – Lima se ha podido observar que las metas de los trabajadores no llegan a ser cumplidas en su totalidad puesto que ellos se sienten desmotivados debido a una serie de situaciones lo cual genera en ellos cierto descontento puesto que en muchas ocasiones perciben que les imponen indicadores difíciles de cumplir creando así un descontento para lograr el cumplimiento de sus metas y tener un inadecuado desempeño laboral lo cual repercute también en la rotación del personal.

La falta de autoconfianza, en sus propias habilidades, se encuentra entre los principales factores que desmotivan a los trabajadores. La comunicación que existe entre el administrador de agencia y los asesores es de una comunicación vertical (superior a subordinado), es decir solo reciben órdenes sobre las metas que deben cumplir y no fomentan la delegación de funciones (autonomía), lo que trae como consecuencia una baja motivación del personal que trabaja en esta área.

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Problema General.

¿En qué medida la motivación incide en el desempeño laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima 2018?

1.2.2 Problema Específicos.

¿En qué medida la motivación intrínseca incide en la productividad del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima 2018?

¿En qué medida la comunicación incide en el clima laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima 2018?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general.

Determinar como la motivación incide en el desempeño laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima 2018.

1.3.2 Objetivos Específicos.

Determinar cómo, la motivación intrínseca incide en la productividad del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima 2018.

Determinar cómo, la comunicación incide en el clima laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima 2018.

1.4 Justificación Importancia de la Investigación.

Justificación Teórica.

El estudio servirá para sustentar las teorías existentes de la motivación y el desempeño laboral a fin de ser considerados en la necesidad e importancia de la adecuada formación del potencial humano y mejorar los resultados de su desempeño laboral del mismo, así como su productividad, De la misma manera, la parte teórica de esta tesis tiene razón de ser a partir de las teorías que refieren el nexo entre las variables de motivación y desempeño laboral.

Justificación Práctica.

Desde el punto de vista práctico los resultados de esta investigación beneficiaran al personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima, porque se realizó un diagnóstico de la situación en que se encuentran los trabajadores con respecto a ambas variables de estudio, con el propósito de aplicar medidas preventivas y correctivas, para hacer frente a este problema. Los resultados influirán en los trabajadores. Por

otro lado, la información generada puede ser utilizada como referencia para la realización de futuras investigaciones. De acuerdo con Bernal (2010) señala que “Se considera que una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirán resolverlo” (p.106).

Justificación Metodológica.

La presente investigación sigue los procesos de la metodología científica y de los conocimientos racional, sistemático, exacto y verificables, la investigación se basó en una muestra, el instrumento empleado posee validez respaldada por expertos y confiabilidad realizada a través del alfa de Cronbach. El instrumento utilizado se contextualizó, para medir la motivación laboral y el desempeño laboral. Las conclusiones y recomendaciones permitieron tomar medidas que conlleven al mejoramiento del ambiente laboral en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima. Según Bernal (2010) indicó que “En investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable” (p.107).

Importancia

Al culminar la investigación los resultados deben brindar aportes significativos que permitan determinar si efectivamente la motivación laboral incide el desempeño laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima. influye con respecto a la recaudación fiscal.

2. Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Internacionales

Carranza (2018) *Evaluación de la motivación y su contribución a la satisfacción laboral del personal en la cooperativa ahorro-crédito “lucha campesina” Cantón Cumandá*. Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria. De Manabí Manuel Félix López – Ecuador. Tiene como objetivo general: Evaluar la motivación y su contribución a la satisfacción laboral del personal de la Cooperativa Ahorro-Crédito “Lucha Campesina” en el Cantón Cumandá en la provincia de Chimborazo. Los métodos utilizados fueron inductivo, deductivo, descriptivo, correlacional estos permitiendo recabar toda la información pertinente, necesaria para la ejecución y cumplimiento de los objetivos planteados estos apoyándose en las técnicas de observación, encuestas, entrevistas y observación entre otras. Los resultados permitieron proponer un plan de acción que fortalecerá los indicadores que se encontraron con falencias en las variables de estudio. Teniendo en cuenta que dicha institución tiene una motivación aceptable presentado pequeñas dificultades en cinco indicadores dentro de la variable estudiada que en su corregimiento esto llevaría a la motivación plena y a su vez la satisfacción sería optima mostrando así la correlación existente entre estas dos variables.

Comentario: Esta investigación guarda relación con la motivación laboral ya que indican que el personal se sienten poco apreciados y no cuentan no ninguna motivación para cumplir con

sus tareas establecidas, asimismo realizarán un plan de acción con estrategias la cual influirá de una manera positiva al personal.

Mariño (2018) desarrollo la tesis: *Diseño de un sistema de capacitación por competencias para mejorar el desempeño laboral*. Tesis pregrado. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, tuvo como objetivo general determinar el proceso de capacitación por competencias y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Bioalimentar, fue un estudio bajo el enfoque cuantitativo y cualitativo utilizo un método hipotético deductivo, tipo de investigación básica en un nivel exploratorio, descriptiva y correlacional. El diseño de la investigación fue no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 302 trabajadores que corresponde al capital humano de la empresa Bioalimentar, en la cual se presentó una muestra de 172 colaboradores. Se empleó como técnica la entrevista y como instrumento el cuestionario. Se concluyó que el proceso de capacitación actual en el área de gestión de talento Humano, los resultados de la variable independiente hacen referencia a la capacitación por competencias se tiene que la identificación con la organización tiene un porcentaje del 8,2%; orientación al logro y liderazgo un 10,2%; comunicación y pensamiento analítico un 8,2% y desarrollo de personas el 16,3% fundamentándose en el cumplimiento de objetivos y metas planteadas. En la prueba de hipótesis general se generó que con el programa estadístico SPSS, se puede obtener el valor del chi-cuadrado y así poder verificar la hipótesis planteada para lo cual se asume la hipótesis alternativa; empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula y basándose en la aproximación normal. En los resultados tenemos que la significancia de Pearson y según la correlación de Spearman tiene valores de 0,715 lo cual al ser mayor de 0,50 se puede utilizar el valor de chi cuadrado de Pearson que es de 0,643.

Zans (2017) *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa, Unan – Managua en el período 2016*. Tesis de postgrado Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Matagalpa- Nicaragua. Tiene como objetivo general: examinar el ambiente Organizacional y su ocurrencia en el Cometido Laboral de los colaboradores funcionarios y educativos de la Facultad Local Interdisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el período 2016. La metodología utilizada de este artículo se hizo tomando en cuenta la dirección cuantitativa con elementos atributivo de tipo expresivo - aclaratorio. La localidad estuvo formada por 88 colaboradores, la muestra 59 colaboradores. Se empleó la sistemática, las técnicas e materiales forzosos para una conveniente indagación, persiguiendo la regla establecida por la UNAN Managua para este tipo de labor.

Comentario: Según el trabajo de investigación indica que la motivación influye en el cometido profesional, por medio de la escala de Likert se identificó que los participantes se desempeñan correctamente cuando reciben alguna motivación de parte de los superiores.

Castro (2016) *El papel de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de trabajadores de pymes potosinas*. Tesis de postgrado Universidad Autónoma de San Luis Potosí- México. Tesis que tiene como objetivo precisar la influencia de los valores en el trabajo con respecto a la motivación en la empresa así también habitar las funciones de los colaboradores en estas empresas del rubro metal mecánico y para ello se realizó una encuesta a cien de sus colaboradores. El tipo de estudio es correlacional y su diseño es del tipo transversal. Concluye que sus colaboradores buscan sentirse cómodos en sus labores disfrutando cada actividad realizada, además de plantearles retos y funciones en las que tomen decisiones y puedan desenvolverse.

Comentarios: Es muy importante los principios en la conducta de las individuos según los consecuencias numeran que coexiste una correspondencia efectiva entre los conductas hacia el compromiso profesional.

Sum (2015) *Motivación y desempeño laboral (estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango*, Tesis de pregrado Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango – Guatemala. Tiene como objetivo establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. La investigación es de tipo descriptivo se utilizó una escala de Likert para examinar el desempeño de los colaboradores de la empresa la cual cuenta con 10 items, La población estuvo constituida por 34 colaboradores del personal administrador de la compañía de provisiones de la zona 1 de Quetzaltenango, son 12 damas y 22 caballeros alcanzados entre las edades de 18 a 44 años de etnia en su totalidad latina y minoría nativo.

Comentario: Según el compromiso de indagación de Sum se puede señalar que una de las motivaciones como el reconocimiento por su buena labor, será influyente para mejorar su cometido profesional, a través del escalafón de Likert se identificó que los participantes aumentan su eficacia cuando reciben alguna motivación de parte de los superiores.

Olvera (2013) *Estudio de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos del área comercial de la constructora furoiani obras y proyectos*. Tesis de pregrado Universidad de Guayaquil – Ecuador. Tiene como propósito frecuente: Establecer los elementos motivacionales que intervienen en el cometido laboral del colaborador Administrador del área productivo de la compañía constructora Furoiani Obras y Proyectos. Como instrumento de recolección de datos se aplicó el cuestionario CMT (Cuestionario de Motivación para el Trabajo) a la población objeto de estudio, la cual está compuesta por 38

empleados. La sistemática manipulada se basó en el diseño colateral correlacional-causal, el cual narra la correspondencia entre dos o más clases, percepciones en un concluyente tiempo, ya sea en conocimientos correlacionales, o en ocupación de la correspondencia causa-efecto, por intermedio de éste se narró las inconstantes, se estableció el procedimiento de cosecha de los datos y se examinaron los hechos de las inconstantes en el tema de la autoridad de la estimulación en el cometido profesional.

Comentario: Según los resultados obtenidos por el trabajo de investigación de Olvera afirma que la motivación tiene diferentes factores de mayor influencia en lo trabajadores como son extrínseca e intrínseca, los cuales han determinado que no se están desempeñando con las expectativas que se esperaba del colaborador

2.1.2 Nacionales

Arango (2018) presento la tesis titulada *Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de mi banco, agencia lima este, Lima, 2018*. Tesis pregrado. Universidad Inca Garcilaso de la Vega Lima - Perú. Su objetivo Demostrar si la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco, agencia Lima Este, Lima 2018 Fue una investigación de enfoque cuantitativo, tipo descriptiva y diseño no experimental. La población de la investigación estuvo constituida por 102 trabajadores de la empresa, la muestra fue determinada de manera probabilística obteniendo un resultado de 81 personas. Para recolectar los datos respecto al comportamiento de las variables Motivación y Desempeño laboral, se eligió como técnica de recolección de datos la encuesta y se empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario el cual estuvo constituido por 18 ítems con escala de valoración de Likert. El análisis de resultados se realizó mediante el empleo de codificación y tabulación de la información, una vez que la información fue tabulada y ordenada se sometió

a un proceso de análisis y/o tratamiento mediante técnicas de carácter estadístico. La presentación de los resultados fue mediante tablas y gráficos, posteriormente para contrastar la hipótesis se aplicó la técnica estadística Chi cuadrado, demostrando la hipótesis general donde el (V1) Motivación se relaciona directa y positivamente con el (V2) desempeño laboral de la empresa Mi Banco. Finalmente se presenta conclusiones y recomendaciones como propuestas del estudio.

Cabellos y León (2018) *Influencia de la motivación sobre el desempeño laboral de los asesores de negocios de la empresa mi banco, Agencia Virú, 2017*. Tesis de pregrado Universidad Privada del Norte. Trujillo- Perú. Tuvo como finalidad demostrar la influencia de la motivación sobre el desempeño laboral de los asesores de negocios de la empresa Mibanco, Agencia Virú, 2017. De esa manera demostrar si la motivación de los asesores de negocios influye en el desempeño de sus labores diarias. La investigación tiene una metodología basada fundamentalmente en la investigación no experimental, del tipo correlacional y el diseño fue transversal, debido a que se recolectó los datos en un solo momento, teniendo como objetivo describir dos variables y analizar su relación entre ambas. Esta tesis tiene como población muestral a los 20 asesores de negocios, en la cual se aplicó una encuesta sobre la motivación y el desempeño laboral, para medir la confiabilidad de nuestro instrumento de evaluación se utilizó el programa SPSS por medio del alfa de Cronbach, la cual arrojó 0.771 (Motivación) y 0,825 (Desempeño laboral). Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa. Los resultados obtenidos se tabularon y analizaron mediante un análisis de graficas con su respectiva descripción. Para ello se empleó el método de análisis de datos de la prueba Chi cuadrada, de acuerdo a los resultados obtenidos se logró demostrar que existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral de los asesores de negocios de la empresa Mi banco, agencia Virú. Esto se demuestra en el coeficiente de correlación de

Pearson (0,699), el cual expresa una relación significativa entre las variables Motivación y Desempeño laboral, así mismo es una correlación directamente proporcional ya que a mayor presencia de motivación mejor desempeño laboral y a menor presencia de motivación menor desempeño laboral. Por lo que se acepta la hipótesis planteada en el sentido que “La motivación influye significativamente sobre el desempeño laboral de los asesores de negocios de la empresa Mibanco, Agencia Virú 2017”.

Comentario: Según la investigación de Cabellos confirmo que coexiste una correspondencia entre la estimulación y cometido profesional de los consultivos de negocios de las entidades financieras estudiadas, podemos coincidir que, a mayor motivación laboral, habrá mayor desempeño.

Lora (2017) *Estrategias de motivación para incrementar el desempeño laboral de los trabajadores de los juzgados de familia de la corte superior de justicia de la región Lambayeque – 2017*. Tesis de pregrado Universidad Señor de Sipan. Pimentel – Perú. Tuvo como objetivo elaborar estrategias de motivación que permita incrementar el desempeño laboral de los trabajadores de los juzgados de familia de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque. En la presente investigación se ha desarrollado un estudio tipo descriptivo - No Experimental - Propositivo. Para la obtención de la información se utilizó un Cuestionario para conocer el nivel de motivación y desempeño de los trabajadores, los datos fueron procesados en Excel y SPSS con métodos estadísticos del nivel descriptivo, donde se ha considerado como muestra a 30 trabajadores de los juzgados de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque a quienes se les aplicó el instrumento de recolección de datos. La fiabilidad del instrumento fue a través del método alfa de Cronbach con el fin de garantizar su validez de manera estadística, concluyendo así que el instrumento que se utilizará es confiable si el resultado es mayor a 0,60. En este caso la el análisis de fiabilidad del instrumento de

recolección de datos con el método Alfa de Cronbach, considerando un número de 20 ítems, se ha obtenido un resultado 0,72 por lo que se puede concluir que el instrumento utilizado es confiable. En los resultados se determinó mediante la encuesta que la motivación asume un papel trascendente para el resultado de una mayor eficacia en las organizaciones, pues este determina la forma en que una persona (trabajador) divisa su ambiente laboral, su bienestar, su productividad, su satisfacción.

Comentario: Hemos observado en esta investigación que la motivación asume un papel determinante para una mayor eficacia, debido a que este trasciende la representación en que un colaborador visualiza su contexto profesional, su bienestar, su producción y su complacencia.

Navarro (2017) *Motivación y desempeño laboral de los serenos de la municipalidad distrital de ventanilla, 2016*. Tesis de postgrado. Universidad Cesar Vallejo- Lima – Perú. se desarrolló con la finalidad de determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los serenos de la municipalidad distrital de Ventanilla, 2016, se realizó con la finalidad de saber que tanto influye la motivación en el desempeño de los colaboradores de serenazgo y, así poder tomar las medidas correspondientes de mejora los incentivos a nuestro colaboradores. La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, diseño descriptivo correlacional de diseño no experimental transversal, se trabajó con una población finita, realizándose encuestas a 104 colaboradores, siendo una muestra estratificada aplicándose dos instrumentos uno de motivación y el otro de desempeño laboral, los cuales fueron validados por criterio de jueces. La principal conclusión de la investigación indica que existe una relación directa ($r=,390$) ($p\text{-valor}=,000 < 0.01$) y significativa entre las variables motivación y desempeño laboral de los serenos de la municipalidad distrital de Ventanilla, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la

hipótesis alterna, concluyéndose que si existe relación entre las variables motivación y desempeño laboral.

Comentario: De acuerdo a la investigación de Navarro podemos decir que coexiste correspondencia continua entre las inconstantes motivación y cometido profesional, si un trabajador es motivado de alguna forma por parte de la empresa naturalmente aumentará su desempeño.

Meza (2016) *La motivación y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la sub gerencia de planeamiento y territorio del gobierno regional de Huancavelica -2015*. Tesis de pregrado. Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica – Perú. tuvo como objetivo determinar la relación de la satisfacción laboral y la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Anchonga, Provincia de Angaraes, Región Huancavelica - Periodo 2013. El mismo responde a la modalidad de una investigación factible, desarrollado bajo los parámetros de una investigación de tipo aplicada, la recolección de información se basó con la aplicación de un cuestionario estructurado realizado en la Municipalidad Distrital de Anchonga, Provincia de Angaraes, Región Huancavelica, tomando en cuenta para ello los trabajadores administrativos que laboran para el periodo 2013. Dicho instrumento se estructuró para conocer y evaluar la relación de las variables en estudio, es decir la satisfacción laboral y la eficiencia de gestión, diseñado bajo una escala categorías de: nunca, pocas veces, algunas veces, casi siempre y siempre. La población se constituyó por 35 trabajadores administrativos de la institución, tomando como muestra la totalidad de la misma por ser de fácil acceso para el investigador. Los resultados están en la misma línea que Alvarez (2001), en el sentido que la cultura y el clima organizacional son indicadores que refuerzan la reacción entre las variables, pues dichos conceptos implícitamente contienen información sobre los valores y principios respecto a los líderes de la organización. Asimismo, el estudio de

Canales (2008), pone en relieve la importancia de los resultados de la investigación pues da aportes que permiten ser incorporados en la gestión integral con perspectivas de introducir nuevas variables como la competitividad de las organizaciones

Comentarios: Según Meza para tener una motivación y desempeño laboral que favorezca a la organización es importante el compromiso del personal y los altos mandos como son las Gerencias, con la finalidad alcanzar los objetivos de la empresa.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Motivación

2.2.1.1 Definiciones

La motivación en las últimas décadas fue un objeto de estudio que ha dado origen a diferentes teorías, de las cuales las más importantes han dado lugar a un sin número de investigaciones. La motivación se centra básicamente en descubrir las interrelaciones de los individuos; las conductas humanas. Antes de que la psicología apareciera como ciencia, los filósofos y teólogos ya elaboraban teorías acerca de los motivos que llevaban a una persona a comportarse en una situación determinada de una manera y no de otra. <https://blog.i-ead.com/2015/01/15/teorias-de-lamotivacion-su-evoluciony-clasificacion-parte-1/>

Para Herrera (2016) es uno de los aspectos psicológicos que se relaciona más estrechamente con el desarrollo del ser humano. La motivación no se caracteriza como un rasgo personal, sino por la interacción de las personas con la situación, por ello la motivación varía de una persona a otra y en una misma persona puede variar en diferentes momentos y

situaciones.

Robbins y Coulter (2014) Definieron como actividades que influyen en el ánimo, empeño y dirección en la función que ejerce una persona para lograr alcanzar su objetivo. (p.506).

Perret (2016) lo define como: la capacidad destinar los recursos escasos que se disponen, para alcanzar un objetivo, que a lo largo del tiempo dará buenos resultados y beneficios que una persona desea. (p.16)

En la búsqueda de la competitividad empresarial en la Nueva Economía y Management los administradores deben diseñar estilos de liderazgo y prácticas administrativas de alta eficiencia y desempeño de los recursos humanos. La complejidad de la motivación laboral requiere de enfoques que tomen en cuenta los factores personales y ambientales. La práctica y las investigaciones modernas de la administración señalan a la motivación como factor clave que los Gerentes incorporan en las relaciones de trabajo que crean y supervisan. (Lagos; 2015; pp.31-32).

2.2.1.2 Teorías de la motivación

Según Robins y Judge (2013) se formularon cinco teorías durante la década de 1950, estas representan el fundamento de donde surgieron las formas de motivación sobre los individuos, las teorías más conocidas son:

Teoría de la jerarquía de las necesidades

La teoría de la motivación mejor conocida como la jerarquía de las necesidades, establecida por Abraham Maslow, quien determinó la hipótesis de que, dentro de cada individuo o sujeto, existe una jerarquía de cinco necesidades entre estas se pueden encontrar:

- Fisiológicas. Esta incluye hambre, sed, refugio, y otras necesidades corporales, del individuo
- Seguridad. En esta abarca el cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales.
- Sociales. Se pueden encontrar el afecto, el sentido por pertenencia, la aceptación y la necesidad.
- Estima. Encontramos lo que son los factores internos como el respeto que tiene la persona así mismo, la autonomía y el logro; y factores externos como el estatus, el reconocimiento y la atención.
- Autorrealización. Es el impulso para convertirse en aquello que el individuo es capaz de ser; incluye el crecimiento y el desarrollo del propio potencial.

Teorías X y Y

Douglas McGregor, citado por Robbins y Judge (2013) estableció dos visiones diferentes en las personas una negativa en esencia, llamada teoría X en esta teoría presupone que el trabajador es pesimista, es rígido y con una aversión innata al trabajo evitándolo si es posible. Y la otra básicamente positiva denominada Y, ya que ésta se caracteriza por considerar al trabajador como el activo más importante de la empresa se conoce como una persona dinámica, flexible y optimista. Después de estudiar la manera en que los

gerentes se relacionaban con los empleados McGregor determinó, que los puntos de vistas que aquellos tenían acerca de las naturalezas los seres humanos se basan en ciertas suposiciones que moldean su comportamiento. Los gerentes que están a favor de la teoría X creen que a los empleados les disgusta de modo inherente al trabajo por lo que deben ser dirigidos incluso coaccionados a realizarlo.

Teorías de los dos factores

La teoría de los dos factores también se denomina teoría de motivación e higiene. Ya que estas teorías relacionan factores intrínsecos con la satisfacción laboral y relaciona factores extrínsecos con la insatisfacción. Durante los factores de higiene factores como la política y la administración de la compañía, la supervisión el salario se verán si son adecuados para un puesto mantienen tranquilos a los colaboradores, si dichos factores son los adecuados las personas no estarán insatisfechas.

Teoría de las necesidades de McClelland

Durante esta teoría se determina que el logro, el poder y la afiliación estas tres necesidades importantes ya que ayudan a explicar la motivación. (1) Necesidad de logro. Esta necesidad es el impulso por salir adelante, por tener éxito con; (2) respecto a un conjunto de estándares y por luchar para alcanzar y llegar a triunfar. (3) Necesidad del poder. Necesidad de hacer que los individuos se comporten de una manera que no se lograría con ningún otro medio. (4) Necesidad de afiliación. Deseo de tener relaciones interpersonales amigables, cercanas y sociables.

Teoría del aprendizaje

Jones y George (2016) El aprendizaje tiene lugar importante en las organizaciones si la gente aprende a conducirse de cierta manera para llegar a tener ciertos resultados. Por ejemplo, un individuo aprende a tener un mejor desempeño que en el pasado o presente, porque está motivada para obtener los resultados que se derivan de tales comportamientos, como un incremento de sueldo o llegar a obtener una felicitación de su jefe, esto ayudará a que el colaborador tenga un mejor desempeño.

2.2.1.3 Dimensiones que conforman la motivación.

Satisfacción.

Pérez y Gardey (2014), Es la acción y efecto de indemnizar, este verbo relata a pagar lo que se debe, saciar un gusto, sosegar las pasiones del ánimo, efectuar con ciertos requerimientos, recompensar un mérito o deshacer un agravio.

Liderazgo.

Escuela europea de excelencia (2015) El liderazgo es la habilidad para influir en los grupos o equipos de trabajo para el logro de las metas pertinentes para las empresas, por ello es primordial que estas tengan visión y estrategias para la realización de lo establecido, hoy en día un factor importante es la motivación del personal que permitirá el logro de objetivos.

Comunicación

Robbins y Coulter (2014) es el proceso de cesión y comprensión de conocidos. Para que la noticia sea triunfante, es ineludible que el conocido se comunique y se alcance. (p. 480)

Kouss (2015) La comunicación empresarial indica las actividades que desarrolla la organización para su público interno y externo con la finalidad de alcanzar sus objetivos. Es un punto importante para el desarrollo de la empresa. Actualmente la comunicación es una gran prueba para las empresas debido a las nuevas innovaciones a nivel mundial en las organizaciones, como las funciones de trabajo que no son definidas, colaboradores que deben ejercer muchas funciones para poder ser contratados, el aumento de trabajos por internet y la elevada competencia laboral. Gran parte de los procesos de la empresa necesitan de habilidades de comunicación. Como pueden ser los planes estratégicos, para dirigir equipos, hacer evaluaciones de desempeño, plantear objetivos, entre otras actividades que requieren constante intercambio de información. (p.p 264-265).

2.2.1.4 La motivación intrínseca y extrínseca

Bermúdez (2015) menciona que la motivación intrínseca es la tendencia natural de buscar y vencer desafíos, conforme se persiguen intereses personales y se ejercitan capacidades, ésta encuentra sus bases en factores internos personales como necesidades y curiosidad en la cual no se requieren de incentivos y castigos porque las actividades son gratificantes en sí mismas.

Cada persona es particular, por lo que los motivos intrínsecos son particulares, en algunos casos se puede encontrar que la motivación intrínseca está íntimamente ligada con personas, objetos, circunstancias o situaciones específicas, sin embargo, ésta dependerá mucho de las circunstancias por las cuáles pase la persona, es decir si se encuentra en situaciones económicas severas, su motivación estará relacionada en conseguir dinero, manutención familiar, entre otros.

Es preciso realizar introspección para darse cuenta qué motivos internos mueven a cada persona y hacen que se desenvuelva dentro del ambiente laboral y social, la motivación intrínseca trasciende más allá de lo que las organizaciones puedan brindarles a sus colaboradores en términos económicos o no económicos, es un tipo impulso que ocurre desde el interior, influenciado por diferentes elementos o circunstancias que dependerán de cada uno, esto con el objetivo de lograr o satisfacer necesidades, plantear o cumplir objetivos a través de esa motivación raíz interna.

Motivación intrínseca

Gan y Triginé (2013) Afirman que la motivación intrínseca en el trabajo es el resultado de múltiples factores, tanto colectivos como individuales, intrínsecos como extrínsecos, entre ellos:

- A. La situación del clima laboral, especialmente los enfoques de identificación individual en el trabajo.
- B. El estilo de comunicación y relación de directivos, jefes y responsable de personas, así como el estado de comunicación interna, si el sistema de comunicación se encuentra estable y regular la confianza en expresar criterios será efectiva.
- C. Las direcciones propias no solo ante los numerosos motivos y acciones de estímulo también la forma de atender y abordar los problemas y conflictos. Tomar los obstáculos como oportunidades de mejora para lograr la tarea a través del sentido de pertenencia lo que resulta un factor intrínseco determinante.

La motivación intrínseca en el trabajo es esencial para que funcione el proceso de productividad, si las personas involucradas poseen el sentido de que la finalidad de las tareas que realizan es importante no solo para ellos sino para las personas a las que brindan sus servicios, porque realmente llegan a impactar con significación a los que les rodean, el trabajo se vuelve trascendental para ellos. Además, ésta es estimulada bajo dos perspectivas o fuerzas, una exterior la cual incluye todo lo que la empresa ofrezca por el trabajo que se realiza, acá se relaciona con lo interno porque a través de esta se logran propósitos personales que actúan como impulsos individuales para alcanzarlos y la otra interior que no es más que el motivo que hace que la persona permanezca en el trabajo sin importar lo exterior.

Motivación extrínseca

Son elementos que no se originan de la persona, se produce por su buen rendimiento laboral, la empresa premiara con incentivos. La motivación extrínseca ayudara sobre el entorno en la empresa, como ascensos, incentivos y beneficios adicionales. Es aquella que se origina de los premios y se concluye con el rendimiento. (Torre, 2016)

La motivación extrínseca nos ayudara sobre el entorno en la empresa, como ascensos, incentivos y beneficios adicionales. Es el beneficio personal que se origina del entorno, aumento salarial, un ascenso, relacionado al buen desempeño. (Campos, 2013)

La motivación extrínseca nos ayudara sobre el entorno en la empresa, como ascensos, incentivos y beneficios adicionales. La motivación extrínseca, contienen los elementos externos, como un incentivo, un beneficio adicional, etc., hará que el trabajador desempeñe mejor sus funciones. (Deci y Ryan, 1985, mencionado en Vallejo 2016).

La motivación extrínseca ayudara a los trabajadores a ofrecerles un beneficio adicional, reconocimiento por su trabajo, aumento de salario, por un buen desempeño.

Motivación trascendente

Se origina de la satisfacción que proviene de terceras personas. Se refiere a que las empresas colaboren con las ONGs o realicen actividades sociales (Pastrana, 2013). La empresa ayudara con las responsabilidades sociales, que todos los trabajadores se unan en eventos sociales.

Consiste en ayudar a otros trabajar en algo que valga la pena (Torre, 2016). La empresa ayudara a otras personas para que puedan realizar sus objetivos. Es el resultado de la satisfacción que se origina en otras personas. Ayudar a personas a resolver un problema (Campos, 2013). La empresa ayudara con servicios comunitarios a otras personas para que puedan salir adelante.

Es una herramienta necesaria para obtener una fidelización al trabajo en equipo en la empresa, que cumple con las necesidades personal, que beneficia al negocio. Si el trabajador realiza su trabajo por convencimiento y no por obligación, el colaborador desempeñara mejor su trabajo (Rojas, 2013)

2.2.1.5 Factores más relevantes de motivación en el trabajo

Los factores más relevantes para el trabajo de investigación, según Lagos (2016) son los siguientes:

Capacitación: Programas de capacitación interna y equipos de trabajo.

Capacitación de las relaciones con sus superiores: Estas relaciones deben llevarse de la mejor forma, buscando diálogos equiparados, dejar expresar a los trabajadores sus opiniones, ideas y sugerencias que van a contribuir de manera directa o indirecta a la consecución de los objetivos de la empresa.

Oportunidades de ascenso y promoción: Para los trabajadores es importante poder alcanzar metas y expectativas dentro de la empresa, que exista un plan de carrera que les permita crecer personalmente y profesionalmente en la empresa.

Retos profesionales: La existencia de retos profesionales promueve innovar en las empresas, que el trabajador pueda crecer en su cargo y su trabajo sea dinámico.

Ambiente laboral: Un ambiente atractivo, que permita al trabajador desenvolverse con libertad y seguridad en un entorno de trabajo, es primordial para los trabajadores. Así como que su trabajo les genere y les permita compartir sus conocimientos profesionales.

Reconocimiento de sus logros: Los trabajadores buscan ser reconocidos y valorados por el desarrollo efectivo de sus tareas, motivándoles a continuar buscando mejores resultados y estimulándoles para la consecución de los objetivos marcados y aumentando la productividad de la empresa.

Conciliación entre la vida familiar y laboral: Conseguir el equilibrio entre la vida laboral y personal de los trabajadores propicia mayor productividad, mejores resultados, mayor rendimiento para la empresa, y una mejor calidad de vida y mayor compromiso de los empleados.

Beneficios personales o familiares: Prestaciones, guarderías, idiomas, bonos comida, bonos transportes, etc.

Sinergias: Las fuerzas de trabajo que se conectan entre sí, aumentan la productividad y el compromiso. (p.17)

2.2.1.6 Técnicas motivacionales

Ruiz, et. al (2013) definen estas técnicas como la manera en que pueden ser utilizadas en las empresas con el propósito de motivar a los colaboradores, ya que esto ayuda a que los empleados de una organización realicen con mayor productividad sus actividades laborales realizadas diariamente:

Políticas de conciliación

Unas de las técnicas para motivar al personal, y éstas son formadas por medidas para conciliar la vida personal, laboral y familiar de los individuos, algunos ejemplos pueden ser, horario flexible, trabajo a tiempo parcial, permiso de maternidad y paternidad, servicios de guardería, permiso a excelencia para cuidar familiares, y otros.

Mejora de las condiciones laborales

Dentro de las condiciones de mejora pueden ser, el salario, las condiciones físicas del entorno, como la iluminación, la temperatura, la decoración o equipos de trabajo adecuados, y la seguridad que le brindará la organización al colaborador, ya que de esta manera el podrá efectuar las tareas asignadas con mayor productividad y eficacia.

Enriquecimiento del trabajo

Consiste en modificar la forma en la que se realiza el trabajo ya que esto resulta menos rutinario al colaborador. Esto puede darle la autonomía al trabajador para que participe en las decisiones que afecten a su trabajo, puesto que son los propios trabajadores quienes conocen como realizarlo.

Adecuación de la persona al puesto de trabajo

Se seleccionan para cada puesto concreto las personas correctas que llenen los objetivos y tengan las competencias idóneas para desempeñar de manera excelente dicho puesto. Ya que esto hará que el trabajador este motivado e interesado en su trabajo.

El reconocimiento del trabajo

Es importante reconocer y felicitar al trabajador por el trabajo realizado de buena manera y si han mejorado su rendimiento. El reconocimiento puede darse, simplemente, en unas palabras de agradecimiento, una felicitación por correo electrónico una carta un informe favorable para el jefe inmediato superior o una propuesta de ascenso. También el reconocimiento puede darse a los colaboradores como regalos canastas.

2.2.1.7 Estrategias motivacionales

Las empresas tienen que motivar a los colaboradores, desde el reconocimiento personal hasta los mejores premios. El punto es saber cuál estrategia motivacional hará que impulse al colaborador (Doyle, 2018)

Las instituciones deben implementar estrategias motivacionales para sus colaboradores, dándoles desde la pequeña recompensa hasta las mejores premiaciones, así hará que los colaboradores sean más eficientes. Como todas las empresas deben producir más para ganar más, debe tener estrategias motivacionales para los colaboradores, así aumentara su desempeño en el trabajo (Arana, 2013). Hay una relación entre la motivación laboral y el desempeño. Mientras más alta sea la motivación mayor será su desempeño y ambos serán beneficiosos.

Si los trabajadores están satisfechos con su trabajo, no solo harán sus funciones que le corresponde, si no se integrara más a la empresa y hará propuestas de mejora (Pastrana, 2013) Si todos los colaboradores están fidelizados con la empresa, no solo cumplirán con su trabajo sino, serán innovadores en el puesto.

Es la energía que hace seguir adelante, cumpliendo las funciones por más difíciles que sean, por lo tanto, la empresa debe tener buenas estrategias motivacionales (García, 2015). Si la empresa emplea buenas estrategias motivacionales, los colaboradores realizan sus labores con energía, ya sea fáciles o difíciles.

2.2.2 Desempeño Laboral

2.2.2.1 Definición

Robbins & Coulter (2013) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

El desempeño individual es “la destreza o habilidad con la que las personas llevan a cabo una actividad, así como el producto de un conjunto de conocimientos, experiencias previas, sentimientos, actitudes, valores, motivaciones, entre otras características que actúan directamente o influyen sobre el logro de los objetivos planeados. En ese sentido, podría decirse que el desempeño laboral es el nivel de rendimiento demostrado por el trabajador en la ejecución de sus tareas diarias dentro de la empresa, las cuales están

directamente relacionadas tanto con las exigencias técnicas y productivas como con los resultados de servicios que la empresa espera de él". (Vallejo, 2016).

En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos. También otro aporte importante en la conceptualización del desempeño laboral es dado por Stoner, quien afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, Así, se puede notar que esta definición plantea que el Desempeño Laboral está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas. Las características del desempeño laboral son: a. Constancia y persistencia; b. Fuerte orientación hacia las metas; c. Destrezas interpersonales; d. Administración del tiempo; e. El manejo del estrés; f. Visualización de la meta; g. Creer firmemente en su causa. (Machuca; 2015; p. 47)

Es el rendimiento laboral y la actuación que realiza el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación. Esto permite demostrar su idoneidad; es decir, que cumple las condiciones que se requieren. (EcuRed, 2018).

Asimismo, podemos considerar que el desempeño es un componente esencial en la formación de equipos exitosos y en la continua obtención de excelentes resultados. Si no se establece lo que es un desempeño excelente, las personas, por naturaleza, tenderán a sus propios estándares, que pueden ser muy diferentes de las expectativas que usted tenga respecto de la conducta y las acciones que conducen a resultados excelentes. Recuerde que cada uno tiene su propio y único modelo del mundo. (Ross;2013; p.35)

2.2.2.2 Dimensiones del desempeño laboral

Innovación

Para Folgado (2014) la innovación consiste en romper esquemas o rutinas mediante el fomento del compromiso y la participación. La innovación va en paralelo a la creatividad, para ello tiene gran importancia la creación de espacios en la empresa que puedan establecer conexiones con los trabajadores para que sientan más el proyecto institucional y sepan que innovar. Su indicador es: El cumplimiento de los objetivos.

Satisfacción

La satisfacción constituye la sensación por lo que conscientemente se hace mediante el esfuerzo, se espera que cada trabajador se sienta satisfecho de su propio trabajo, en ese sentido, la satisfacción es un indicador del desempeño laboral. Según García (2013, párr. 2), la satisfacción de carácter laboral es un tema muy importante actualmente. Se define la satisfacción laboral como una actitud en la que una persona asume ante sus labores el sentir propio de sus sentimientos, actitudes, estados de ánimo y comportamiento en general respecto a su actividad laboral. Su indicador es: Lograr ventaja competitiva.

Eficiencia

Capacidad del trabajador para alcanzar un resultado mediante el empleo de los mejores y posibles medios a su alcance. Según Manele (2013, párr. 7) la define como un criterio utilizado para conocer la forma en que se opera con menos recursos para poder lograr un solo o mismo objetivo. Comprende un criterio de evaluación del desempeño laboral para constatar lo útil que puede ser para una organización. Sus indicadores son Grado de compromiso, identificación con el trabajo, satisfacción laboral e Identificación con la organización.

Indica en qué medida se utilizan los recursos disponibles. En la práctica, es una relación entre insumos (entrada) y resultados (salidas) o, mencionado de otra manera, una relación entre costos y beneficios. la eficiencia se enfoca en la mejor manera de hacer las cosas (métodos o procedimientos) con el fin de que los recursos (personas, máquina, equipo y materias primas). (Chiavenato;2015)

Crecimiento

Sanín y Salanova (2014) refieren que las personas aspiran a tener y ser más, no apuestan por lo contrario, desde esa perspectiva, tienen la percepción como individuo sobre su propia disposición para exponer su ser a nuevas experiencias, las que le han de permitir crecer desde ellas y concretar sus expectativas de mejora. (p.23)

Involucra a toda la cantidad de trabajo posible de medirse conforme al tipo de actividad que ha de desarrollarse, como ejemplo puede describirse un producto elaborado sin defectos, comprende el tiempo empleado en su diseño como producto, otro criterio puede ser las ventas efectuadas, la cifra alcanzada de cobranzas efectuadas, los niveles de productividad o rentabilidad, etc. (Cuevas, 2014, párr. 3.). Su indicador es: Utilización correcta de los recursos disponibles

2.2.2.3 Niveles del desempeño laboral

Desde la perspectiva de Rojas (2013) existen niveles definidos que clasifican todo desempeño en la función pública, los mismos que están definidos y delimitados:

Alto desempeño laboral

Se funcionarios cuyo esfuerzo muchas veces va más allá en el trabajo, salen de lo rutinario, generalmente presentan más aportes que superan las expectativas, estas personas encuentran una motivación a veces en el trabajo mismo. Si no es por una motivación de por medio, sencillamente trabajan así ya que les gusta lo que hacen, suelen valorar su ritmo de trabajo. Es usual en este tipo de trabajadores, ver como son estimulados por el o los directivos de cada institución.

Mediano desempeño laboral

En este nivel se encuentran todos los servidores públicos cumplen con lo señalado de manera puntual, de hecho son honrados y se contentan con su salario, ellos realizan actividades y tareas para la que fueron contratados y nada más; es decir. Los funcionarios con un mediano desempeño laboral se abocan a cumplir en lo laboral, se limitan a trabajar solo necesario, van al trabajo con la mira de aportar pero ni más ni menos, como causas es común encontrar una falta de motivación para impulsarlo por hacer más de lo correspondiente

Bajo desempeño laboral

Nivel caracterizado por aquellas personas que desvaloran la oportunidad laboral con que cuentan, laboran sin agradecer el salario recibido, no procuran mucho en sus esfuerzos. Se diferencian de los niveles anteriores, porque en este caso ni siquiera consideran el deber al mínimo resultado de lo que les compete. Son contundentes en evidenciar flojera, desánimo, pesimismo; de hecho, se limitan a una presentación por compromiso en oficina. Muy probablemente sus resultados en conjunto durante una jornada completa pudieron haberse hecho en solo algunas horas

2.2.2.4 Evaluación del desempeño laboral

Londoño (2013). La evaluación del desempeño es una forma de contrastar los desarrollos de selección, ensayo, formación y desarrollo. Estas magnitudes de desempeño también resultan útiles para asignar escalamientos, premios, incentivos, entre otras es decir, que de esta forma revelaremos a los destacados componentes para recompensarlos y al mismo tiempo tomar medidas correctivas hacia aquellas personas que tienen productividad bajo a las cuales claramente ellos deberían experimentar o cambiar de puesto. (p. 192)

Vallejo (2016). Es una consideración sistémica de la actividad de cada persona en función a los trabajos que ocupa, metas, competencias y su potencial desarrollo. Son los procedimientos que examina el desempeño de los trabajadores en cumplimiento con las normas y requisitos del trabajo que ocupan. (p. 79)

Cristancho (2019) Una empresa exitosa se caracteriza por la calidad y competitividad de su talento humano. Y para contar con una plantilla de alto nivel, es fundamental medir el desempeño laboral de manera periódica para saber si están trabajando de forma efectiva. Las evaluaciones de desempeño permiten cuantificar la calidad del trabajo ejecutado y el cumplimiento de las metas individuales de cada colaborador, al mismo tiempo que visibilizan sus fortalezas y debilidades. Por ello vamos a reseñar las tres principales evaluaciones que debe tenerse en cuenta para implementar en la organización:

a. Evaluación de competencias 360°. Las competencias laborales son la base de la productividad de todas las organizaciones, son las habilidades y conocimientos con los

que deben contar todos sus colaboradores para desempeñar las funciones y tareas y alcanzar los objetivos propios de su cargo en el tiempo y la forma esperada.

Las competencias pueden ser de tres tipos:

Liderazgo: Aquellas que necesita un líder para gestionar equipos de forma óptima.

Comportamentales: Asociadas a la personalidad y necesarias para cumplir las normas de la empresa y convivir con los colegas armónicamente.

Técnicas: Correspondientes a los conocimientos y prácticas adecuadas para cumplir con el trabajo asignado.

La mejor forma de evaluar estas competencias es con una evaluación de desempeño 360°, también conocida como evaluación de competencias 360 o feedback 360. En ella se involucran a todas las personas relacionadas con el evaluado y su trabajo: sus colaboradores, sus colegas, sus jefes, además de incluir su autoevaluación.

Aunque puede hacerse de forma manual, es más recomendable utilizar un software de talento humano para lograr un mayor grado de objetividad y un panorama mucho más amplio que identifique mejor las fortalezas y las oportunidades de mejora del evaluado. Además, que será mucho más rápido.

b. Evaluación por metas. Una organización sin metas individuales y globales es un barco a la deriva. Cada colaborador debe tener claramente definidas unas metas propias que le permitan crear un plan de trabajo y priorizar tareas para cumplirlas. De esta manera tendrá metas estratégicas (globales) que estarán atadas a las metas individuales y podrá cuantificar el desempeño individual y global de la empresa.

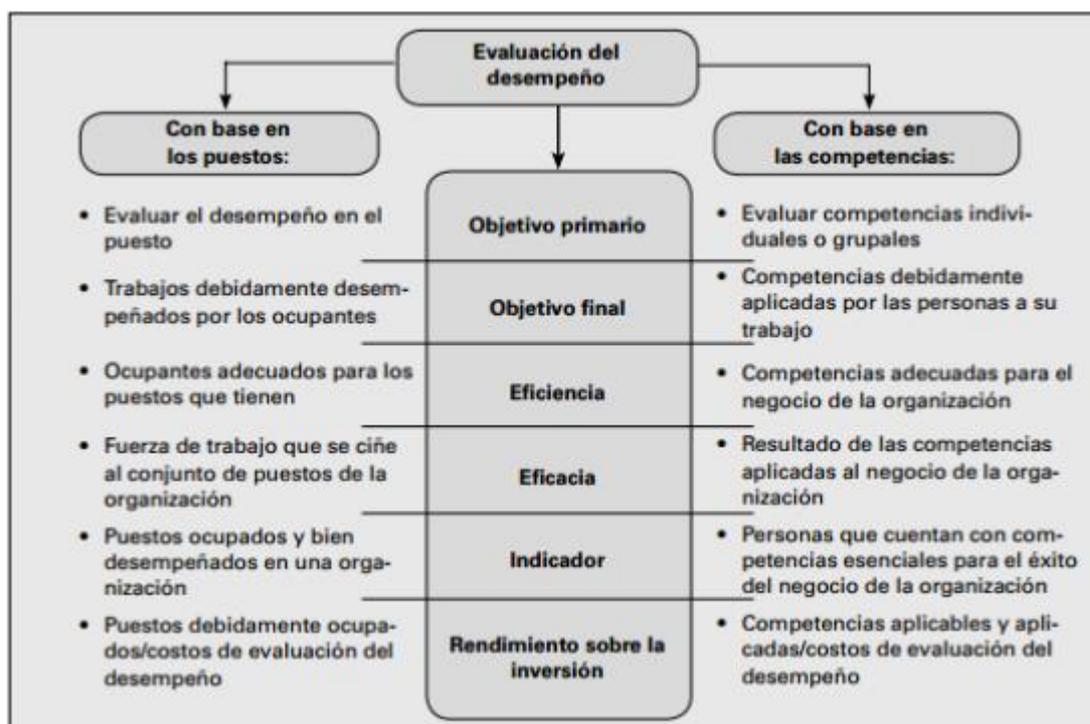
El mayor desafío está en establecer Indicadores de Desempeño, que permitan cuantificar los objetivos y hacer trazabilidad a su trabajo. Al hacerles seguimiento al final de un periodo, ya sea mensual, trimestral, semestral o anual, se determinará el

cumplimiento de la meta. Y con esta información podrás tomar decisiones para replantear estrategias y metodologías cuando no se están logrando los resultados esperados.

c. *Evaluación 9-Box*. Una evaluación de desempeño 9 Box proporcionan una completa radiografía del desempeño de tus empleados al combinar los resultados de las dos evaluaciones anteriores, la evaluación 360 y la de metas.

Se trata de una matriz de 9 cajas dispuesta en una cuadrícula donde el eje X mide el desempeño del colaborador, mientras que en el eje Y se hace un acercamiento a su potencial. Cada casilla se define como el resultado de la relación de ambas variables, y los atributos se definen en tres niveles (bajo, medio y alto).

Para Chiavenato la evaluación del desempeño laboral, se resume en el siguiente diagrama:



Fuente: Chiavenato (2009)-Gestión del Talento Humano

2.2.2.4.1 Procesos en la evaluación de desempeño.

Safra (2015). La evaluación de desempeño es el procedimiento necesario, completo, metódico y persistente de estimación objetiva y comprobable del rendimiento del servidor público en cumplimiento de los objetivos y funciones de su puesto. Es llevada a cabo obligatoriamente por las entidades públicas en la oportunidad, forma y condiciones que señale el ente rector. Todo procedimiento de evaluación se sujeta a las siguientes reglas mínimas:

- Los elementos a medir como desempeño deben estar vinculados con las funciones del puesto.
- Se ejecuta en función de factores o metas mensurales y verificables.
- El servidor debe conocer por anticipado los procedimientos, factores o metas con los que es evaluado antes de la evaluación.
- Se ejecuta constantemente anual. (p.17)

2.2.2.4.2 Finalidades de la evaluación del desempeño laboral.

López (2014) las finalidades que busca la evaluación de desempeño laboral es que permitirá en cada estamento lo siguiente:

En la organización.

- Constituir una manera de dirección común.
- Aclarar la consideración y significado de los puestos de trabajo.
- Incitar a los sujetos para que obtengan mejores resultados.
- Apreciar objetivamente las contribuciones individuales.

En los evaluadores.

- Promover la comunicación y la contribución con el evaluado.
- Dar una sensación a las funciones de los trabajadores dentro de sus áreas , dándoles a entender sus puntos fuertes o puntos débiles a mejorar.
- Dar comunicación a los trabajadores sobre las preferencias y pautas para el desarrollo de sus trabajos.

En los evaluados.

- Prosperar la comunicación y el conocimiento con su jefe directo.
- Tener información de cómo es observada su función profesional.
- Definir con su evaluador, proyectos de acción para acrecentar su capacidad profesional.
- Conocer los parámetros por los cuales va a ser valorada sus funciones.

2.2.2.4.3 Etapas para la evaluación del desempeño laboral.

Coronado (2014). Estos son los pasos para lograr las evaluaciones:

Seleccionar el tipo de dato o puesto para evaluar el desempeño. El comportamiento laboral del empleado puede catalogarse según las tres “p”: productividad (lo que se ha logrado); características personales (como se ha logrado, la conducta) y pericia (habilidad).

Determinar quién efectuara la evaluación. Las contribuciones para la evaluación de desempeño pueden surgir de numerosas fuentes.

Decidir sobre una filosofía de valuación. Los sistemas de evaluación pueden ser medidos en dos mayúsculos grupos: Lo que se comparan los mismo trabajadores entre si y los que se comparan a los empleados con una cautela establecido.

Superar las deficiencias de evaluación. La evaluación puede verse contaminada por una percepción selectiva. Los supervisores suelen conmemorar los acontecimientos más próximos a la evaluación, los trabajadores pueden esperar la intermediación para mejorar. - Los evaluadores pueden verse respaldados por cualidades personales de los trabajadores.

Diseño de la metodología de la evaluación. Se puede elegir diversas técnicas de recolección de datos y evaluaciones, lo más importante es que ese mecanismo utilizado suministra información importante a los trabajadores y a la dirección.

Retroalimentación de información a los empleados. En entendimiento este planteamiento la evaluación de desempeño suele tener muy buenos resultados, eso pasa cuando un supervisor tantea la necesidad de cambiar en su propio performance para así influir su acción y facilita al trabajador a realizar cambios positivos a favor del supervisor y de la empresa.

2.2.2.5 Las metodologías que evalúan el desempeño de una empresa.

Según la escuela de Administración de negocios para graduados (ESAN, 2018) El desempeño personal en una empresa es un elemento categórico para saber si un empleado continua o no en ella . Sin embargo, su redito y rentabilidad también son responsabilidad en gran parte de la organización. Estas son algunas de las herramientas principales con las que se puede medir el desempeño de una compañía:

Gestión de rendimiento. Fue lanzada por la autoridad nacional de servicio civil – SERVIR para el sector público. Evalúa y mide el desempeño de los colaboradores a través de un proceso completo. Permite que la entidad publica planifique objetivos, los informe de los trabajadores y luego realice un seguimiento de los mismos en cuanto a su desarrollo y cumplimiento.

Investigación de campo. Esta metodología se soporta en la entrevista de un especialista, en trabajo mutuo con el supervisor del empleado o empleados. La meta es analizar directamente el rendimiento de los mismos.

Primero se analiza el desempeño menos satisfactorio, el satisfactorio y mas satisfactorio. De este modo se conocen las razones por lo que fallan y de lo que funciona la rutina de trabajador.

La escala gráfica. Es uno de los métodos mas utilizados por las organizaciones, cual evita la subjetividad del evaluador, un factor que podría alterar los resultados de la medición. El grafico presenta un formulario de doble entrada en línea horizontales (factor de evaluación) y columnas verticales (con los grados de variación de dichos factores).

2.3 Definición de términos básicos

Comunicación: Intercambio de informaciones entre individuos. Significa hacer común un mensaje. En el fenómeno mediante el cual un emisor envía un mensaje. Es el fenómeno

mediante el cual un emisor envía un mensaje a un destinatario, y recepción a través de un canal que los separa físicamente.

Condiciones Físicas Ambientales: Dentro de esta categoría se clasifican los hechos o eventos que tienen que ver con el ambiente físico de trabajo. Incluye la cantidad de trabajo, los recursos para desarrollarlo, luz, temperatura, herramientas, espacios, ventilación y la apariencia general de lugar de trabajo

Conocimiento: Información ordenada y sistematizada. Es un activo intangible y el recurso más importante de la era de la comunicación. Es aquello que se obtiene por medio del estudio y la experiencia.

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

Dirección: Función administrativa que interpreta los objetivos y los planes alcanzarlos y conduce y orienta a las personas hacia ellos. Es la función administrativa que viene después de la planeación y la organización y que pone en marcha a la organización. Está relacionada con la influencia sobre las personas y con la acción. La dirección se ejerce por medio de la comunicación, el liderazgo y la motivación.

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

Intensidad: En la intensidad energizaste de la motivación oscilamos desde la apatía hasta el estado de máxima alerta y de capacidad de respuesta.

Liderazgo: Influencia interpersonal ejercida en una situación mediante la comunicación humana a fin de conseguir un objetivo determinado. Es el proceso consistente en influir en el comportamiento de las personas y dirigirlo hacia determinadas metas.

Motivación: La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. La motivación también es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación

Motivación Laboral: Se podría definir como los estímulos que recibe la persona que lo guían a desempeñarse de mejor o peor manera en su trabajo, los estímulos pueden venir de cualquier parte no necesariamente deben de ser siempre de su trabajo sino que también pueden ser de su familia o amigos.

Persistencia: Es la capacidad para seguir adelante a pesar de los obstáculos, dificultades, desanimo, aburrimiento, frustración, o los propios deseos de rendirse, es perseguir los objetivos y trabajar en sus tareas.

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

Políticas de Empresa: Dentro de este factor se clasifican los eventos en los que se sugiere lo ordenado o inadecuado de la organización, su estructura y su administración, los efectos dañinos o benéficos de las políticas de la compañía. Competencia de la dirección de la empresa y claridad en las políticas

Reconocimiento: Se incluyen en este factor los hechos o situaciones que se refieren a trabajos bien realizados o realizaciones personales que son reforzados o elogiados y castigados; cualquier acto de reconocimiento sea observación, elogio o crítica

Responsabilidad: Es el cumplimiento de las obligaciones o cuidado al hacer o decidir algo, o bien una forma de responder que implica el claro conocimiento de que los resultados de cumplir o no las obligaciones, recaen sobre uno mismo.

Superación: Entendida como el vencimiento de un obstáculo o dificultad, o también como la mejora que haya tenido lugar en la actividad que cada persona desarrolla, esto en cuanto a lo profesional y metiéndonos más en el plano personal, la superación, también, es la mejora que una persona puede experimentar en sus cualidades personales.

Trabajado: . Se denomina trabajador (o su variante en femenino, trabajadora) a la persona que presta servicios que son retribuidos por otra persona, a la cual el trabajador se encuentra subordinado, pudiendo ser una persona en particular, una empresa o también una institución.

Trabajo: Toda actividad humana dirigida a la transformación de la naturaleza a fin de satisfacer una necesidad. Para los economistas, es uno de los factores de producción para los economistas junto con la tierra y el capital.

3. Conclusiones

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

Es evidente que personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja, presentan un bajo nivel de motivación, viéndose reflejado en la tareas y actividades que ellos realizan, además la motivación es un factor que incide en el desempeño laboral de los empleados debido a la falta de herramientas necesarias para mantener un alto nivel de motivación y por ende un mejor desempeño laboral en su lugar de trabajo.

El nivel de desempeño laboral que muestra la mayoría de los empleados se debe a las condiciones físicas y ambientales que afecta su desenvolvimiento laboral en su área de trabajo y que además disminuye su nivel de motivación intrínseca, ya que, estas condiciones no permiten que el empleado realice sus tareas y funciones de la mejor manera, afectando la productividad personal en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja

Se demostró que la comunicación en el desempeño laboral es un proceso importante y esencial para la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima, que permite tener un buen clima laboral, así como, analizar y calificar el nivel de desempeño en que se encuentra cada empleado, y a su vez reflejado en las actividades que realizan.

4. Recomendaciones

Con el fin de mejorar y al mismo tiempo mantener la motivación en los trabajadores y que esto influya en el desempeño de sus funciones, se realizan las siguientes recomendaciones:

La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja, debe capacitar a los empleados en el fortalecimiento de la motivación laboral, para el mejoramiento de las tareas y actividades que ellos realizan, considerando a la motivación como un factor que incide en el desempeño laboral de los empleados.

la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja, debe considerar el mejoramiento de las condiciones físicas y ambientales que afecta el desempeño laboral de los empleados en su área de trabajo para elevar el nivel de motivación intrínseca, a fin de optimizar su productividad personal.

Reforzar la comunicación en el desempeño laboral con capacitaciones sobre comunicación efectiva y liderazgo en el personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima, para el afianzamiento del buen clima laboral, fortalecimiento las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo.

5. Aporte Científico del Investigador

Este estudio se ha realizado en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima, basado en la motivación y el desempeño de los trabajadores, permitiendo a la institución considerar la teoría de ambas variables muy importantes para la prestación de servicios que brinda, así como optimizar los procesos, que están en constante evaluación.

En la medida que se aplique las teorías de motivación y desempeño laboral, la institución mejorara en la comunicación, productividad y manjar un buen clima laboral entre los trabajadores que redundara en beneficio de ellos. así como, del público usuario.

6.1 Presupuesto

Partida presupuestal*	Código de la actividad en que se requiere	Cantidad	Costo unitario (en soles)	Costo total (en soles)
Recursos humanos		1		S/. 500.00
Bienes y servicios	Fotocopias-impresión-cd-anillado	50juegos	1.00	S/. 50.00
Útiles de escritorio	Papel bond- lapiceros	1mll	15.00	S/. 30.00
Mobiliario y equipos	Alquiler de internet computadora	30 horas	2.00	S/. 60.00
Pasajes y viáticos	Refrigerio-pasajes	20 veces	10.00	S/. 200.00
Materiales de consulta (libros, revistas, boletines, etc.)	Compra de libros	8	40.00	S/. 320.00
Servicios a terceros	Personal para encuesta	2	30.00	S/. 60.00
Otros				S/. 150.00
Total				S/.1 370.00

7. Referencias

.

Libros

Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica*. (6ª ed.). Venezuela: Episteme C.A.

Bermúdez, G., & Mendoza, A. (2015). *Análisis del sistema de compensación en base a compensación en base a desempeño en una empresa del sector textil ubicada en Valencia Estado Carabobo*. Universidad de Carabobo, Venezuela.

Campos, L. (2013). *Estilo de liderazgo directivo y clima organizacional en una institución educativa del distrito de Ventanilla - Región Callao*. (Tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima

Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones* (3ª ed.). México, D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.

Coronado, M (2014). *Administración de talento humano*. Lima, Peru. Editorial imprenta de la Universidad Peruana Unión.

Cristancho (2019). acsendo. blog. productividad. Felipe Cristancho dueñas. *3 Evaluaciones para medir el desempeño de tus colaboradores*.
<https://blog.acsendo.com/evaluaciones-medir-el-desempeno-laboral/>

Cuevas, J. (2014) *Factores más usados en la evaluación de desempeño*. Psicología y Empresa.

Recuperado de: <http://psicologiayempresa.com/factores-mas-usados-en-la-evaluacion-de-desempeno.html>

Folgado, R. (2014) *Diseño y estimulación para mejorar el rendimiento laboral*. Recuperado

de: <http://www.elmundo.es/economia/2014/06/10/5391ebc5ca474196668b458e.html>

Gan, F y Triginé, J. (2013). Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones. España: Editorial Santos.

García, D. (2013) Satisfacción laboral. Una aproximación teórica

García, M. (2015). *La Importancia de la Evolución del Desempeño*. España: Prentice Hall

Herrera, C. V. (7 de octubre de 2016). Gestipolis. Obtenido de Gestipolis:

<https://www.gestipolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/#que-es-motivacion>

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6º. ed.)

México: McGraw Hill.

Jones, G., y George, J. (2016) *Administración Contemporánea*. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.

Kouss S. (2015) *La comunicación interna en las organizaciones*. España

Lagos V. (2015) *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas COPELEC*. Chile.

Londoño, H (2013). *Manual de introducción a la teoría de desarrollo humano y organizacional, fundamentada en la sinergia motivacional y la productiva*. Manizales, Colombia: Universidad Manizales

López, D (2014). *Administración de recursos humanos*. Recuperado de https://issuu.com/900868/docs/administracion_de_recursos_humanos.

Machuca, A. (2015). *Las organizaciones del siglo XXI: Apuntes de Administración General*, Lima: Editorial San Marcos E.R.L.

Manele (2013) *Eficiencia*. <https://weiprimofmead.ml/top-manele-2013-descargar-zippy>.

Pastrana, A. (2013) *Motivación*. Recuperado de: <https://www.iebschool.com/blog/tipos-motivacion-laboral-relaciones-laborales/http://www.santiagotorre.com/los-3-tipos-motivacion/>

Pérez J. y Gardey A (2014), *Definición de satisfacción* (<https://definicion.de/satisfaccion/>)
Actualizado: 2014

Perret, R (2016). *El Secreto de la Motivación*. Impreso en México.

Robbins S. P., y Coulter, M. (2013). *Administración. Un empresario Competitivo*. México: Pearson Educación.

Robbins, S., y Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Prentice hall hispo americana.

Robbins S. y Judge T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (Decimoquinta ed.). México, S.A. de C.V.: Pearson educación.

Rojas, H. (2013) *Tres categorías de funcionario público*. *La Nación*. Recuperado de: http://www.nacion.com/opinion/foros/categorias-funcionario-publico_0_1254874616.html

Ross, D. (2013). *Administración de personal y del desempeño* (1° ed.). México: Trillas, S.A. de C.V.

Ruiz E., Gago M, García C. y López S. (2013). *Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa*. España: McGraw-Hill/ Interamericana de España S.A.

Safra (2015) *Evaluación de desempeño*. [https://www.google.com/search?q=Safra+\(2015\).+La+evaluaci%C3%B3n+de+desempe%C3%B1o+es+el+procedimiento+necesario,+completo&tbm=isch&source=univ&sa=X&ved=2ahUKEwi1](https://www.google.com/search?q=Safra+(2015).+La+evaluaci%C3%B3n+de+desempe%C3%B1o+es+el+procedimiento+necesario,+completo&tbm=isch&source=univ&sa=X&ved=2ahUKEwi1)

Sanín J. y Salanova M. (2014) *Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios*. Colombia. Universitas Psychologica.

Torres, A. (2016) *Liderazgo y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Departamental de Huancavelica-2014*. (Tesis Pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica, Peru.

Vallejo, L (2016). *Gestión del talento humano*. Riobamba, Ecuador. La caracola editores

Tesis

Arango (2018) presento la tesis titulada *Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de mi banco, agencia lima este, Lima, 2018*. Tesis pregrado. Universidad Inca Garcilaso de la Vega Lima - Perú

Cabellos y León (2018) *Influencia de la motivación sobre el desempeño laboral de los asesores de negocios de la empresa mi banco, Agencia Virú, 2017*. Tesis de pregrado Universidad Privada del Norte. Trujillo- Perú.

Carranza (2018) *Evaluación de la motivación y su contribución a la satisfacción laboral del personal en la cooperativa ahorro-crédito “lucha campesina” Cantón Cumandá*. Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria. De Manabí Manuel Félix López – Ecuador.

Castro (2016) *El papel de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de trabajadores de pymes potosinas*. Tesis de postgrado Universidad Autónoma de San Luis Potosí- México

Lora (2017) *Estrategias de motivación para incrementar el desempeño laboral de los trabajadores de los juzgados de familia de la corte superior de justicia de la región Lambayeque – 2017*. Tesis de pregrado Universidad Señor de Sipan. Pimentel – Perú.

Mariño (2018) desarrollo la tesis: *Diseño de un sistema de capacitación por competencias para mejorar el desempeño laboral*. Tesis pregrado. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador

Meza (2016) *La motivación y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la subgerencia de planeamiento y territorio del gobierno regional de Huancavelica -2015*. Tesis de pregrado. Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica – Perú

Navarro (2017) *Motivación y desempeño laboral de los serenos de la municipalidad distrital de ventanilla, 2016*. Tesis de postgrado. Universidad Cesar Vallejo- Lima – Perú

Olvera (2013) *Estudio de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos del área comercial de la constructora furoiani obras y proyectos*. Tesis de pregrado Universidad de Guayaquil – Ecuador

Sum (2015) *Motivación y desempeño laboral (estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)*, Tesis de pregrado Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango – Guatemala

Zans (2017) *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa,*

Unan – Managua en el período 2016. Tesis de postgrado Universidad Nacional Autónoma de
Nicaragua, Managua, Matagalpa- Nicaragua

Apéndice: Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Justificación
¿En qué medida la motivación incide en el desempeño laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima 2018?	Determinar como la motivación incide en el desempeño laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima 2018.	<p>Justificación Teórica.</p> <p>El estudio servirá para sustentar las teorías existentes de la motivación y el desempeño laboral a fin de ser considerados en la necesidad e importancia de la adecuada formación del potencial humano y mejorar los resultados de su desempeño laboral del mismo, así como su productividad, De la misma manera, la parte teórica de esta tesis tiene razón de ser a partir de las teorías que refieren el nexo entre las variables de motivación y desempeño laboral.</p>
¿En qué medida la motivación intrínseca incide en la productividad del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima 2018?	Determinar cómo, la motivación intrínseca incide en la productividad del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima 2018	<p>Justificación Práctica.</p> <p>Desde el punto de vista práctico los resultados de esta investigación beneficiaran al personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima, porque se realizó un diagnóstico de la situación en que se encuentran los trabajadores con respecto a ambas variables de estudio, con el propósito de aplicar medidas preventivas y correctivas, para hacer frente a este problema. Los resultados influirán en los trabajadores. Por otro lado, la información generada puede ser utilizada como referencia para la realización de futuras investigaciones. De acuerdo con Bernal (2010) señala que “Se considera que una investigación tiene justificación practica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirán resolverlo” (p.106)..</p>
¿En qué medida la comunicación incide en el clima laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima 2018?	Determinar cómo, la comunicación incide en el clima laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima 2018	<p>Justificación Metodológica.</p> <p>La presente investigación sigue los procesos de la metodología científica y de los conocimientos racional, sistemático, exacto y verificables, la investigación se basó en una muestra, el instrumento empleado posee validez respaldada por expertos y confiabilidad realizada a través del alfa de Cronbach. El instrumento utilizado se contextualizo, para medir la motivación laboral y el desempeño laboral. Las conclusiones y recomendaciones permitieron tomar medidas que conlleven al mejoramiento del ambiente laboral en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima. Según Bernal (2010) indicó que “En investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento valido y confiable” (p.107).</p>