



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Relación Motivación y Desempeño Laboral de los Trabajadores
de la Dirección General de Administración de la Universidad
Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Jorge Chávez Guivin

ASESOR:

Dr. Hugo Enrique Huiman Tarrillo.

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

CHICLAYO-PERÚ

2018

Dedicatoria

A MI MADRECITA:

Quien con su invaluable apoyo espiritual, moral e incondicional logró hacer de mí una persona profesional.

A MIS HIJOS:

Quienes siempre me alienta con su apoyo moral y su comprensión siendo los pilares y el motivo de mi lucha constante para concretar mis objetivos profesionales y familiares.

Agradecimiento

En forma muy especial a todos los docentes de la universidad por su desinteresada labor en nuestra formación como profesionales expertos en Gestión Pública y quienes contribuyeron de esta manera con el desarrollo de nuestras capacidades para brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

Al asesor Dr.CPC Hugo Enrique HUIMAN Tarrillo por su apoyo y tiempo brindado en el asesoramiento de esta tesis.

A todas las personas que de alguna u otra forma me brindaron su apoyo incondicional, especialmente moral y académico de forma desinteresada para poder lograr el objetivo de esta investigación.

Y principalmente a Dios Todo Poderoso y a La Santísima Virgen María, por permitirme la salud emocional y física para poder llegar a este momento y regalarme la Bendición de poder disfrutarlo con mis seres queridos.

El autor.

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice.....	iv
Índice de tablas.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	8
1.1. Realidad problemática.....	8
1.2. Trabajos previos.....	10
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	11
1.4. Formulación del problema.....	21
1.5. Justificación del estudio.....	21
1.6. Hipótesis.....	21
1.7. Objetivos.....	22
II. MÉTODO.....	23
2.1. Diseño de la investigación.....	23
2.2. Variables, operacionalización.....	24
2.3. Población y muestra.....	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	25
2.5. Métodos de análisis de datos.....	26
2.6. Aspectos éticos.....	26
III. RESULTADOS.....	27
IV. DISCUSIÓN.....	36
V. CONCLUSIONES.....	38
VI. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS.....	46

Índice de tablas

Tabla 1	<i>Resultado de la Motivación de los Trabajadores</i>	28
Tabla 2	<i>Medidas de TC y dispersión de la de los factores motivacionales</i>	28
Tabla 3	<i>Resultado del Desempeño Laboral de los Trabajadores</i>	29
Tabla 4	<i>Distribución de valores de las medidas de TC y Dispersión de los factores del desempeño laboral</i>	30
Tabla 5	<i>Análisis de la relación de la variable motivación y desempeño laboral</i>	31

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se presenta a raíz de la deficiencia que existe en el logro de metas de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Quienes por no contar con un nivel de confianza factible en la motivación su prestación de servicio son regular.

Esta tesis está sustentada en los postulados teóricos de Fernando Toro Álvarez, quien se ha abocado al estudio de las motivaciones en el contexto latinoamericano, especialmente en Colombia, y quien asesora equipos de trabajo orientados al desarrollo del Recurso Humano, tanto en su país como fuera de él, y dentro de los lineamientos de las nuevas corrientes del Desarrollo Organizacional con el uso del CMT (Cuestionario de Motivación del Trabajo) se establece el perfil motivacional que han sido aplicados con éxito en Brasil, México, Puerto Rico y Venezuela, lo que significa la consolidación de Álvarez Toro en el campo de la psicología.

Este Cuestionario Motivacional del Trabajo se desarrolló con base a un diseño descriptivo correlacional de las puntuaciones de los quince factores motivacionales internos y externos, así como los medios preferidos para conseguir las retribuciones esperadas en el trabajo; así mismo el cuestionario de evaluación del desempeño y la conducta laboral creada para medir el logro de sus objetivos. El análisis de resultados se realizó a través de un análisis comparativo general de promedios de los diferentes factores motivacionales y del desempeño laboral, logrando obtener un diagnóstico situacional sobre los factores de motivación y su influencia respecto al desempeño laboral, permitiéndonos identificar los nudos críticos que sirven de insumo para el planteamiento futuro de un plan de acción en el manejo del potencial humano que permita mejorar los factores de motivación de los trabajadores e incentive un desempeño efectivo y un desarrollo organizacional que incidan positivamente en la calidad de servicio que se brindada a los ciudadanos.

Palabras clave: Motivación, desempeño y desempeño laboral.

ABSTRACT

In the present work of investigation it is presented as a result of the deficiency that exists in the achievement of goals of the general direction of administration of the National University Toribio Rodríguez de Mendoza of Amazonas. Those who do not have a reliable level of trust in the motivation of their service provision are regular.

This thesis is based on the theoretical postulates of Fernando Toro Álvarez, who has devoted himself to the study of motivations in the Latin American context, especially in Colombia, and who advises work teams oriented to the development of the Human Resource, both in his country and abroad. of it, and within the guidelines of the new trends of Organizational Development with the use of the CMT (Work Motivation Questionnaire), the motivational profile that has been applied successfully in Brazil, Mexico, Puerto Rico and Venezuela is established, which means the consolidation of Álvarez Toro in the field of psychology.

This Motivational Work Questionnaire was developed on the basis of a descriptive and descriptive design of the scores of the fifteen internal and external motivational factors, as well as the preferred means to obtain the expected pay at work; Likewise, the questionnaire for evaluating performance and work behavior created to measure the achievement of its objectives. The analysis of results was made through a general comparative analysis of averages of the different motivational factors and work performance, obtaining a situational diagnosis on the motivation factors and their influence on the work performance, allowing us to identify the critical knots that serve of input for the future approach of an action plan in the management of human potential that allows to improve the motivating factors of the workers and encourages an effective performance and organizational development that positively affect the quality of service provided to citizens .

Keywords: Motivation, performance and job performance

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Siendo el trabajador el más grande colaborador en la institución donde pertenece y siendo sus funciones encomendadas las que cumplen un rol fundamental dentro de la estructura organizacional, si el colaborador por así llamarlo no cumple con sus actividades estamos hablando de un mal desempeño laboral que no permitirá que la empresa pública se desarrolle con éxito, incumpliendo con los objetivos trazados y por ende con las metas de programación anual que tienen que llevarse a cabo, sus actividades que realizan es importante para una empresa y para realizarlo se necesita del recurso humano, el cual debe estar protegido en sus derechos laborales como personas que son, debido a esto, tenemos la Organización Internacional del Trabajo (OIT) Tiene como propósito defender las condiciones laborales de los trabajadores, así también la promoción de trabajos dignos en la que las personas mejoren sus condiciones de vida. (Rincon, 2006)

Altuve (2009), sostiene que existe una preocupación en las empresas venezolanas respecto a la forma de motivar a sus trabajadores ya que se están evidenciando bajo rendimiento y productividad en la administración pública, lo cual no ayudan a que se puedan cumplir con los objetivos institucionales, por ello la gerencia debe desarrollar algunos recursos o aplicación de estrategias que mejor se sitúen a sus colaboradores.

De igual forma, podemos ver que la falta de motivación no sólo es un problema de las instituciones públicas sino que también ocurre en instituciones privadas de distintos lugares como México, Estados Unidos, Chile entre otros.

En Estados Unidos, y Europa se han conducido diversos estudios en el campo de la productividad, la motivación y su relación con la satisfacción en el trabajo. (Heggestad & Mueller-Hanson, 2003)

Moorhead (1998) realizó un estudio donde evidenció la no relación entre satisfacción profesional y desempeño profesional. En tanto, se mostró una relación directa entre actitud para el trabajo y evaluación del desempeño.

Asimismo, otras investigaciones respecto a la satisfacción en el trabajo demuestran que una sobresaliente productividad que se recompensa oportunamente conduce a la satisfacción y esta nueva forma de percibir la satisfacción produce una actitud positiva hacia el trabajo lo que conlleva a una buena productividad, creándose así un círculo virtuoso de satisfacción. (McNeese-Smith, 1996). Así lo sostiene Duarte (2006) en cuanto a la productividad, para ello se requiere la predisposición que tengan los empleados por trabajar a eso le llamamos motivación, lo cual debe de contar no tan sólo con la habilidad , además de tener los materiales y recursos , técnicas y equipos necesarios.

Hualpa (2011) desarrolló un investigación en una universidad estatal del Carchi, en esta se pudo encontrar nivel deficiente respecto a los procesos ejecutados con el personal administrativo, así también no se recompensa de manera adecuada al personal lo que se evidencia en el retraso de los pagos todo esto genera en el personal poca disposición para el trabajo, bajo nivel de compromiso e identificación, además poca motivación

En el caso de una organización pública, la productividad es el mayor problema al que se enfrenta y el personal como hemos dicho es una parte decisiva de la solución, por lo que conscientes de la realidad de las empresas públicas y porque no decirlo también de las privadas, sabemos que es difícil aplicar algunos de los conceptos modernos de Gestión del Talento Humano para una motivación óptima en el desempeño laboral, siendo una necesidad la difusión de buenas actitudes hacia el trabajo para alcanzar una gran productividad que contribuya a lograr con eficiencia las metas programadas según el presupuesto anual, generando beneficios para los trabajadores y para la institución, consiguiendo de esta forma el éxito a través de incentivos eficientes para lograr un mejor desempeño laboral.

El problema radica principalmente en el desempeño laboral por no ser satisfactoria y por no existir una motivación de gran importancia en los trabajadores para que mejoren su labor y lograr de esta forma la eficiencia organizacional que se espera obtener.

Los hechos que se mencionan en los párrafos anteriores también ocurren en nuestro país, donde existe un gran crecimiento poblacional. En las universidades públicas a pesar de los esfuerzos desmerecidos de los altos funcionarios, el personal sólo se limita a cumplir con sus metas programadas aunque puedan brindar más a su patria y a su institución no lo hacen debido a la falta de satisfacción laboral que les impide motivarse para un desempeño óptimo dentro de la institución debido que se ha encontrado varias deficiencias en la atención al público usuario, quien se queja diariamente por la mala atención que se le brinda causado por el mal desempeño laboral que ejecuta el personal. Así mismo, observamos en diversas ocasiones una gran acumulación de expedientes acumulados que no fueron atendidos en el plazo establecido, ocasionando además del malestar al usuario, excesivos costos y gastos a la institución por tener que contratar más personal para abastecerse en el rendimiento laboral o también por la ineficiencia en la utilización y desperdicio de materiales de oficina; gastos que ocasionan y afectan las metas y el presupuesto programado.

La problemática que se evidencia en la universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza es respecto a la ineficacia que se da principalmente en la ejecución de tareas del personal esto debido a la poca motivación que existe por parte del personal, así también el bajo desempeño en los trabajadores que laboran en el área e dirección.

Trabajos previos

Rincon (2006) *manifiesta que la motivación está inherente en todas las personas, es un móvil que anima, vivifica y sirve como un apalancamiento en la vida de todo ser humano. También nos menciona que esta significa una fuerza interna que tienen las persona de impulsarnos a realizar las acciones.*

Guerrero (2010) realizaron una investigación con las variables evaluación del clima organizacional y desempeño laboral de una empresa de accesorios de belleza, en sus resultados aterrizan que el personal no está motivado, poco satisfecho, tienen poca identificación afectando a las ventas, en ese sentido recomiendan a los funcionarios trabajar con la fuerza laboral de manera que se mejore la productividad y el desempeño.

Duarte (2006) nos pone de manifiesto que la motivación en el personal es una de las tareas de los gerentes a fin de que logren niveles altos de desempeño a su vez hacer de esta una cultura en la organización, dicho de otra forma, esto se consigue trabajando con el personal y retroalimentando su propio desempeño, lo que implica aumentar la productividad en estos.

Marroquín y Pérez (2011) desarrolla una investigación sobre clima organizacional y desempeño laboral en una cadena de restaurantes de Burker King donde se encuentra que los colaboradores confían en el desarrollo humano, también se encuentran satisfechos dándole así una ventaja competitiva a esta organización la misma que se esfuerza por el logro de los objetivos y metas institucionales. Consideramos que es algo positivo para esta organización y denota un óptimo trabajo con los trabajadores.

Gubman (2000), precisa la importancia de contar con personal idóneo para el cargo en esta coyuntura es sumamente costoso y bastante difícil, no quiere decir que la fuerza laboral se este escaseando, existe, pero el desafío actual es desarrollar talento humano. Entonces se puede decir que, si el personal cada día se está volcando en escaso y muy valioso, por ello las organizaciones deben enfocarse en retener este talento de esta manera se comportan como organizaciones inteligentes capaces de crear condiciones favorables para el trabajador, hacer una buena selección y desarrollo del talento humano (Gubman, 2000).

Chiavenato (2003), al respeto del talento humano nos indica que son la personas quienes son el impulso, dinamismo de toda organización y que si se hace un buen trabajo con estas nos llevan al éxito y a la excelencia, de modo que cualquier inversión esta fuerza laboral va recaer finalmente en una buena inversión, ya que todo eso finalmente retornará en la empresa. (Chiavenato, 2003)

1.2. Teorías relacionadas al tema

1.2.1. Desempeño laboral

1.2.1.1. Definiciones de diferentes autores

Es muy común escuchar en la gestión de recursos humanos la variable desempeño laboral, a pesar de que es una temática bastante

antigua, ya que siempre los trabajadores están siendo evaluados, como es de conocimiento que desde que una persona es contratada, esta tiene que ser evaluada por sus superior inmediato (Schubert, 2009). Es gracias a los aportes de Robert Owen, que, a inicios de 1900, Desarrollo una metodología a través de libros y brocas de carácter, proponiéndolo así en la fabrica de hilos y tejidos de Lanark, Escocia (Schubert, 2009). Pues, la mecánica consistió en darle a cada supervisor la tarea de evaluar a través de los libros que le eran asignados a los empleados, por ello este supervisor reportaba el desempeño de los trabajadores de manera diaria a graves de los libros que se podían identificar a través de colores. Con el tiempo tenemos los aportes de Francis Galton quien implementa métodos estadísticos para hacer las mediciones en los trabajadores.

Sin embargo, la psicología general como ciencia experimental está en sus labores. Por ello, nace la psicología experimental en los años 1879 y se llevan a cabo estudios de la conducta humana.

Hablar de desempeño laboral implica tener estas concepciones: evaluación de actuación, registro de ejecución, reporte de desarrollo, entre otros.

Por otro lado, el desempeño consiste en el despliegue de actuaciones procedimentales, actitudinales y técnicas que cada persona tiene respecto a un trabajo determinado (Marín & Velasco, 2005). Así podemos observar en estudios que se han abordado las temáticas de desdemenpeño y motivacion, no obstante, dentro de las organizaciones en muy frecuente encontrar problemas de clima laboral que son remediados a traves de la aplicación de acciones correctivas de capacitaciones (Schubert, 2009)

Arriaga (2011) nos dice que el desempeño de una persona, grupo u organización es medible a través de los resultados o el rendimiento, para ello se tiene que tener en cuenta los indicadores, en un tiempo con valoraciones altas, regulares o bajas.

Teorías acerca del desempeño laboral

Administración del desempeño.

Arriaga (2011), se constituye como un método mediante el cual se debe de tener en cuenta la planeación, el análisis y la mejora de desempeño de organizaciones, y personas. De otro lado, la evaluación de desempeño también es denominada análisis o revisión. (Arriaga, 2011)

Desempeño laboral y competencias profesionales en el trabajo

Es importante resaltar que el desempeño laboral de los trabajadores está supeditado por la forma de organización en el trabajo, además por las condiciones mediante las cuales se encuentra estructurado así lo menciona la (OIT, 1997). En ese sentido esta organización nos precisa la definición de desempeño ya que esta surge como bajo un marco de transformación de las variables producción y trabajo, así también de las nuevas demandas respecto a las formas de desempeño en el lugar del trabajo (OIT, 1997, p. 10).

En consecuencia, la manera de evaluación del trabajador no debe desvincularse de la forma de organización y las condiciones que debe de tener el trabajador, dándonos así una primera evidencia de comprender los mecanismos de desempeño laboral.

Para Ducci (1997) el desempeño a estado asociado al desarrollo de competencias laborales, así como también indicadores, criterios que sean medibles y observables (Ducci, 1997).

Bajo este nuevo enfoque de situar al desempeño laboral se han generado sorprendentes cambios en las competencias laborales asumidas para un buen desarrollo del trabajo. Así lo menciona Vargas (2000) que, los procesos de evaluación tradicionales se relacionan con virtudes laborales y estos han pasado a desarrollarse como competencias básicas en el trabajador dentro de ella: trabajo en equipo, negociación, solución de problemas, análisis. Dicho de esta forma las transformaciones que se dan en este proceso de producción

determinarán los criterios e indicadores más importantes a evaluar (Beniscelli, 2010)

Por otro lado, Hernández e Iñigo (2008), se entiende como la manifestación puesta en marcha de un individuo para llevar a cabo una acción o actividad y que ejecuta lo que el sujeto sabe hacer o tiene dominio del mismo. Huerta et al. (2004) precisa que existen nuevos requerimientos ante el mundo del trabajo, bajo este nuevo enfoque lo interesante no es la adquisición de determinados recursos, por ello lo mas importantes es el uso que se haga de ellos. En referencia a lo expuesto anteriormente para hacer una exhaustiva evaluación se toman en cuenta el contexto de manera directa y las condiciones reales del trabajador (Chiavenato, 2000). Todo esto ha superado un modelo tradicional de evaluación que mas ha sido relacionado con habilidades, calificaciones y actitudes adecuadas para el desempeño de tareas por cada puesto de trabajo (Chiavenato, 2000)

Evaluación del Desempeño

En las instituciones, la evaluación de desempeño tiene varios propósitos. Así pues, la gerencia esta constantemente evaluando para la toma eficaz de decisiones generalmente en el área de recursos humanos, pues estos ayudan para los asensos, despidos y rotación (Robbins, 2004). También son muy utilizados para fines de capacitación y desarrollo del personal en la cual deben de señalarse las potencialidades y debilidades que tienen los trabajadores (Robbins, 2004).

Asimismo, este autor señala que la evaluación de desempeño es oportuna trabajarla en la validación de programas tanto de selección como de desarrollo en los que primero tiene que identificarse a los trabajadores nuevos que tengan un deficiente desempeño (Robbins, 2004). Por ello, el propósito de toda evaluación de desempeño consiste en retroalimentar a los colaboradores la función que tiene frente a la empresa, así también representar para la

empresa un soporte en el momento de impartir las recompensas para los trabajadores (Robbins, 2004).

Asimismo, La evaluación de desempeño laboral es herramienta gerencial por la cual el jefe realiza una valoración respecto a las actitudes, comportamientos y rendimientos del personal a cargo con el fin de desarrollar su potencial (Robbins, 2004). Uno de los objetivos de la evaluación de los recursos humanos consiste en identificar las fortalezas y debilidades de los trabajadores, comunicar y retroalimentar el nivel de desempeño, además crear planes de mejora. (Torres, 2011). Como es de conocimiento que, desde que una persona es contratada en una empresa, el contratista genera expectativas y metas que se desean cumplir en el trayecto de su obligaciones. Por su parte, Fuchs (1997)

Precisa que fueron los gobiernos con sus fuerzas armadas los que iniciaron la evaluación de desempeño y esto a partir del inicio de siglo, a pesar de que sus orígenes se ha perdido con el tiempo, resulta ser una de las técnicas más conocidas en el área de recursos humanos” (Fuchs, 1997). Claro ejemplo tenemos a las empresas de los estados Unidos en la 1ª Guerra Mundial en especial a operarios, dándose mayor énfasis en la segunda guerra mundial a trabes de los sistemas de evaluación por ejecutivos (Fuchs, 1997).

Para Dessler (1996), la evaluación es una valoración que se hace para estimar, juzgar las cualidades, la excelencia o el status de una persona u objeto. En consecuencia, cuando se realiza una evaluación de las personas que cumplen funciones en una empresa estas se pueden realizar teniendo en algunos enfoques, no obstante, la evaluación de desempeño en una variable bastante dinámica, por cuanto los empleados son siempre evaluados por el empleador de manera formal e informal, pero que al final se tienen que tener resultados y así dar continuidad a la empresa. (Mondy & Noé, 1997)

Estos planteamientos casi similares los precisan Pereda y Berrocal (1999), quienes la definen la evaluación de desempeño como

un proceso sistémico y que se da cada cierto tiempo, manteniendo objetividad e imparcialidad del empleado o equipo de trabajo. Vale precisar que estas evaluaciones brindan información relevante de los empleados a fin de elaborar programas de desarrollo para el personal a cargo. (Pereda & Berrocal, 1999)

Fuchs (1997) se constituyen a un grupo de acciones que ayudan y facilitan identificar el nivel de estándares alcanzados por las personas de acuerdo al cargo o puesto que tiene dentro de la organización, además de los objetivos que tiene para la empresa. Por otro lado, favorece para las acciones que tienen que ver con su formación personal y profesional, esto es de gran soporte para su legajo profesional y personal.

Para Werther y Davis (1989) nos menciona que las evaluaciones de desempeño deben de tener ciertos criterios válidos y confiables, de manera que las organizaciones no deben de utilizar cualesquiera sistemas de desempeño. Bajo este enfoque se debe orientar ciertos elementos muy relacionados, se puedan medir y sobre todo proporcionen información al trabajador, en otras palabras, se retroalimente.

a. Importancia de la Evaluación de Desempeño. –Posibilita la implantación de mecanismos de políticas de compensación, favorece el desempeño y orienta para la toma de decisiones según corresponda de ascensos y de ubicación, por otro lado, se hace un diagnóstico para determinar si hace falta capacitación, asimismo detectar errores en las funciones de cargo, también ayuda a identificar si existen problemas personales que causen afectación al cargo. (Torres, 2011)

b. Objetivos de la Evaluación de Desempeño. -

Para realizar una evaluación de desempeño esta debe de realizarse de manera objetiva de manera que no debe de hacerse de manera superficial, es imprescindible en esta coyuntura examinar las causas y establecer planes de mejora en común

acuerdo con el trabajador, teniendo pleno conocimiento de que y porque y como debe realizarse (Torres, 2011).

c. Beneficios o Ventajas de la Evaluación del Desempeño Laboral. - La planificación, organización y ejecución del desempeño facilita la consecución de los objetivos de los planes estratégicos de la empresa a corto, mediano y largo plazo, finalmente quien se beneficia es la empresa, el gerente y la comunidad (Torres, 2011).

1.3.1. MOTIVACIÓN

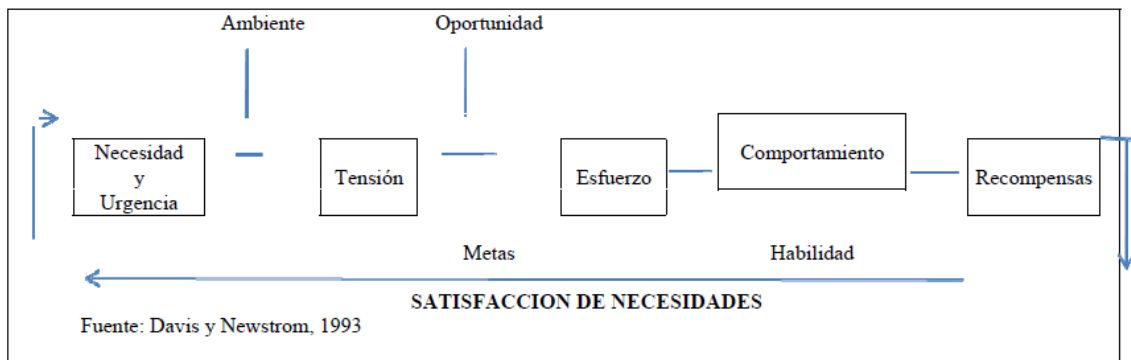
1.3.1. 1. Definiciones de diferentes autores:

Ramírez y Badii (2008), nos indica que: Se concibe a la motivación una conjugación de procesos que se dan en intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo para lograr un objetivo (Robbins, 2004). Por ello, este esfuerzo debe estar orientado al objetivo que se quiere alcanzar.

En ese sentido hablamos de la *persistencia* refiriéndose a una unidad de tiempo por la cual una persona mantiene dicho esfuerzo (Ramírez & Badii, 2008).

Existen muchos motivos que orientan la conducta del ser humano; en tal sentido afirman algunos autores que: La conducta no siempre es causada por un solo motivo, mas bien se afirma que deben existir mas de un solo motivo y estos son dominantes y subordinados de actuación compleja (Reeve, 1994). En consecuencia, la motivación tiene una magnitud diferente a cero, lo cual variará según su intensidad en el transcurso del tiempo. (Reeve, 1994)

El comportamiento del ser humano es producto de la motivación. El imput se origina a partir de las necesidades e impulsos internos, por ello el hombre analiza su entorno para satisfacer tal necesidad. (Reeve, 1994)



FUENTE: (Ramírez & Badii, 2008)

Ramírez & Badii (2008) consideran que, la motivación se origina como producto de una necesidad la misma que incita en la tensión de un organismo, de esta manera se esta realizando un esfuerzo que se va a realizara en un determinado tiempo a fin de lograr un objetivo u objetivo (Ramírez & Badii, 2008). De este modo, la actuación de un individuo genera consecuencias positivas o negativas y estas se dan en forma de satisfacción a las necesidades las mismas que direccionan o encaminan la conducta de este. (Ramírez & Badii, 2008)

Clasificación de la Motivación

Existen dos tipos de motivaciones: por un lado, tenemos las fisiológicas y las sociales. Por ello la fisiológica se caracteriza por atender aquellas necesidades propias del organismo como puedes ser: miedo. Dolor, placer, hambre. De otro lado tenemos las motivaciones sociales que se dan en todo proceso de socialización y que son parte de la cultura en este contexto se tiene la posición social, las relaciones sociales, la comunicación, la familia y el prestigio. (Rodríguez & Bonilla, s.f.)

1.3.1.2. Características de la motivación.

La motivación referida como un proceso interno dinámico que tiene cada persona cuenta con un cambio de variabilidad, posee una intensidad y esta en función de los objetivos o metas que se quiere (Romero & Jaramillo, 2010).

Fuentes de la Motivación

Esta referida a la génesis de los estímulos que subyacen que una persona se active. Se precisa que se tienen en este contexto fuentes externas e internas (Romero & Jaramillo, 2010). También se tienen ciertos estímulos ambientales que suelen provocar respuestas de manera involuntaria de una persona donde se evidencia que la intensidad de la respuesta es proporcional a la intensidad del estímulo. (Romero & Jaramillo, 2010)

Fuentes internas: estudia la historia personal, la historia genética. (Romero & Jaramillo, 2010)

Fuentes ambientales: está referida a los distintos estímulos externos que de una u otra manera ejercen cierta influencia sobre el individuo. (Romero & Jaramillo, 2010)

a Motivación como parte integral del desarrollo laboral

Para Loza & Castillo (2000) una de las estrategias en la calidad de atención y servicio es sin duda la motivación que tienen que tener cada trabajador denotándose así la satisfacción del mismo. (Loza & Castillo, 2000). De la misma manera Loza & Castillo (2000) nos precisa que la motivación lo constituyen todas aquellas acciones y estímulos que provocan y definen el comportamiento para el logro de fines u objetivos. (Loza & Castillo, 2000)

a. Incentivos extrínsecos para la motivación laboral

La Motivación extrínseca se manifiesta por cuanto lo que atrae al sujeto no es actividad que se ejecuta en sí misma, por el contrario, producto de este esfuerzo son una buena posición social, comida, dinero, entre otros (Rodríguez & Bonilla, s.f.)

Los incentivos extrínsecos más importantes son:

La recompensa laboral

“*homo economicus*”. (Rodríguez & Bonilla, s.f.)

- Entendida como una recompensa por el trabajo ejercido que desarrolla el empleado, así también esta tiene que ver con la

retribución económica en beneficio del trabajo desarrollado por el colaborador o trabajador. (Loza & Castillo, 2000)

b. Incentivos Intrínsecos

La motivación intrínseca se desarrolla cuando un sujeto realiza una acción por iniciativa propia sin que nadie lo coaccione o este supeditado a los demás. (Loza & Castillo, 2000). Por ello, se dice que los jobs son una forma de incentivo intrínseco ya que cuando uno hace lo que le gusta surge un placer por este así también nos da la sensación de éxito y superación en todas las tareas asignadas, hay identificación y gusto por hacer las cosas (Loza & Castillo, 2000)

Algo muy interesante que se puede evidenciar en las empresas, a mayor calidad menor disminución del absentismo laboral y aumento de responsabilidad. Frente a esto cuando se le implica al trabajador se genera mayor productividad y calidad total del producto o servicio (Loza & Castillo, 2000)

1.3.2.13. Riesgos psicosociales que influyen en la motivación

Situándonos en un contexto del trabajo se encuentra el desarrollo del personal, papel del trabajador, cultura organizacional, relaciones en el trabajo y la familia, así también la cultura de la organización. (Rodríguez & Bonilla, s.f.)

Por otro lado, se presentan con mucha frecuencia riesgos derivados del contenido del trabajo, se tienen los siguientes: el ambiente laboral, tareas asignadas al trabajo, equipos y materiales, programación, carga y ritmo del trabajo (Rodríguez & Bonilla, s.f.).

Asimismo, cuando una persona se ve en situación de riesgo por acoso, maltrato, indiferencia de parte de la empresa es probable que esto repercuta en su conducta y su accionar, lo cual genera incomodidad e insatisfacción. (Rodríguez & Bonilla, s.f.)

Los concedores de estas temáticas nos refieren que los gestores de las empresas tienen una gran responsabilidad para prevenir este tipo de riesgos psicosociales y así mejorar el clima

laboral y la motivación d ellos colaboradores. (Rodríguez & Bonilla, s.f.)

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas?

1.5. Justificación del estudio

El presente trabajo se realizó con la finalidad de demostrar la motivación como un de los recursos humanos que se dan en las organizaciones , siendo en la actualidad fundamental para el desarrollo de las organizaciones, siendo este parte del desarrollo individual como colectivo y llevando así con el cumplimiento de los objetivos institucionales, por ello es fundamental que la universidad retribuya con el desempeño laboral eficaz en la medida que la organización en cuestión cree las condiciones pertinentes para el desarrollo institucional.

Una persona que realiza bien su trabajo, es capaz de transmitirlo y esto de puede percibir a través de la atencion que reciben los usuarios. Al respecto consideramos que la motivación conduce a los grupos humanos en altos desempeños , ya que las personas al estar motivadas favorecen los intereses de la organización y los suyos propios (Gubman, 2000).En tal razon, la imporancia de la evaluación de los empleados en la medida que se identifiquen fortalezas y debilidades a fin de tomar acciones correctivas , asi se establecerá comunicación fluida, productividad.(Marín & Velasco, 2005), por ello la presente investigación buscar identificar aquellos factores motivacionales influyente en el desempeño laboral en la dirección general de administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

1.6. Hipótesis

H₀: No existe influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

H₁: Existe influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar nivel de influencia de la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

1.7.2. Objetivos específicos

1. Determinar la motivación de los trabajadores de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.
2. Determinar el desempeño laboral de los trabajadores de los trabajadores de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.
3. Determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral los trabajadores de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de la investigación

Explicativa o Correlacional Explica por qué ocurre un fenómeno y porqué se da este, así también establece la relación de la variable motivación y desempeño laboral. En este estudio si hay evidencia de variable independiente y dependiente. (Padilla, 2016)

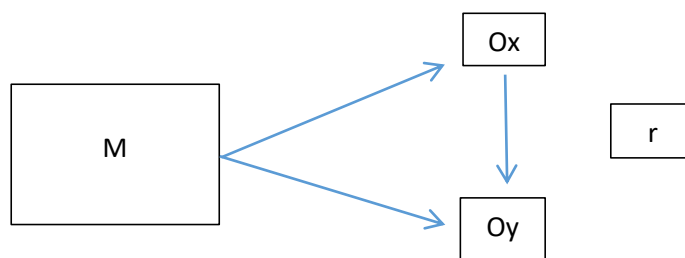
Se realiza un tipo de encuesta entre 48 trabajadores que laboran en la dirección general de administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Lo que se puede concluir que un regular nivel de desempeño laboral da por resultado al bajo nivel de motivación, lo que hace que la hipótesis sea sostenible pero no la prueba.

Según lo anterior podemos decir que la falta de motivación es la causa de un regular desempeño laboral, entonces se deben hacer mejoras en la motivación para incrementar en mejorar la atención del usuario.

Si por lo contrario el usuario obtiene una mejor atención y esto avala a que la institución obtenga un mejor prestigio, el personal se sentirá mejor identificado, lo que llevara a una mejora en el servicio.

Su diagrama es el siguiente:



M = Grupo de Trabajadores

Ox = Variable motivación

r = correlación existe entre variables

Oy = Variable Desempeño laboral

Dónde M es la muestra en la que se efectúa la investigación y los subíndices Ox corresponden a las observaciones de las variables

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. Definición conceptual

Variable Motivación

Definición conceptual. –

Es una acción inherente al ser humano condicionada por factores culturales, personales, demográficos que conlleva hacia el logro de objetivos. (Marín & Velasco, 2005)

Variable Desempeño laboral

Definición conceptual. -

El desempeño consiste en el despliegue de actuaciones procedimentales, actitudinales y técnicas que cada persona tiene respecto a un trabajo determinado (Marín & Velasco, 2005).

2.2.2. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Variable Dependiente: El Desempeño Laboral	1. Factores Genéricos	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del puesto • Criterio • Iniciativa • Responsabilidad y disciplina • Relaciones interpersonales • Colaboración y discreción • Trabajo en equipo 	Cuestionario de Evaluación de Desempeño y Conducta Laboral
	2. Factores Específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de Gestión Gerencial • Técnica y Organización del Trabajo • Capacidad de análisis e investigación • Mejora continua • Capacitación Recibida 	

Variable Independiente: La motivación	1. Condiciones Motivacionales internas	<ul style="list-style-type: none"> • Logro • Poder • Afiliación • Autorealización • Reconocimiento 	Cuestionario motivacional del trabajo (CMT).
	2. Medios Preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Dedicación a la Tarea • Aceptación de la Autoridad • Aceptación de Normas y Valores • Requisición • Expectación 	
	3. Condiciones Motivacionales externas	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión • Grupo de Trabajo • Contenido de Trabajo • Salario • Promoción 	

2.3. Población y muestra

Población:

La población o universo de esta investigación estará constituida por los 64 trabajadores que laboran en de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Muestra:

La muestra estará basada por 48 trabajadores que se encontraban en la oficina de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas y quienes demostraron disposición para llenar la encuesta.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para la recolección de datos se utilizará como técnica la encuesta que está conformada por el instrumento que es el cuestionario de preguntas abiertas y cerradas con respuestas simples.

En este caso su aplicación del cuestionario se realizará como soporte para la obtención de información sobre la influencia de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

De igual forma se realizará otro cuestionario en relación al nivel de desempeño que realizan los trabajadores.

En el Anexo N° 02 encontramos una serie de evaluaciones según su cargo en la entidad pública (profesional, técnico y auxiliar); dicho cuestionario se encuentra adaptado por la Resolución Jefatural N° 062-2012-SIS, el cual será aplicado a los funcionarios, personal nombrado y contratado según el Proceso de Evaluación del Desempeño y Conducta Laboral.

2.5. Métodos de análisis de datos

En este acápite se hará uso de la estadística inferencial, para hacer el análisis estadístico se ha considerado trabajar con la r de Spearman para hallara así la correlación de las variables motivación y desempeño laboral, siendo así los softwares que hemos utilizado son el Excel y SPSS versión 24.

2.6. Aspectos éticos

Los criterios éticos que se han tenido en cuenta para la investigación Son el consentimiento informado toda vez que se les informó a los trabajadores de la universidad, también se ha considerado un compromiso ético por parte del investigador en el respeto a las normas APA en la versión actualizada y fiel cumplimiento a las normas establecidas por la universidad.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de Análisis de las Variables

3.1.1 Análisis Descriptivo de la Variable Independiente

Tabla 1

Resultado de la Motivación de los Trabajadores

Resultado	Trabajador	%
Muy Baja	24	50.00
Baja	20	41.67
Normal	4	8.33
Alto	0	0.00
Muy Alto	0	0.00
TOTAL	48	100

En el cuadro podemos observar que la mayor proporción de trabajadores (50%) posee una motivación de nivel muy bajo y bajo.

Tabla 2

Medidas de TC y dispersión de la de los factores motivacionales

Motivación laboral	promedio	Desviacion	Mediana	Moda
		Estandar		
Logro	62.17	12.49	64	64
Poder	62.42	12.80	62	72
Afiliación	54.42	10.33	52	48
Autorealización	62.17	12.78	64	64
Reconocimiento	58.83	15.37	60	60
Dedicación a la Tarea	58.17	11.81	60	60
Aceptación a la Autoridad	68.75	10.72	72	72
Aceptación de Normas y Valores	64.33	9.62	64	64

Requisición	53.00	9.71	52	44
Expectación	55.75	13.34	52	52
Supervisión	62.33	12.75	64	56
Grupo de Trabajo	59.58	15.53	64	40
Contenido de Trabajo	60.50	12.56	62	64
Salario	63.58	11.05	64	68
Promoción	54.00	14.22	56	52

En la tabla se indican la media y la desviación típica de cada una de las variables de las categorías motivacionales de CMT; en este sentido, la variable con el valor más alto de la media es la aceptación a la autoridad y la variable con el valor más bajo es requisición. La variable que presenta mayor homogeneidad es el logro, poder, autorrealización y supervisión.

4.1.2 Análisis Descriptivo del desempeño laboral

Tabla 3

Resultado del Desempeño Laboral de los Trabajadores

Resultado	Trabajador	%
Regular	24	50
Bueno	11	23
Muy bueno	6	13
Excelente	7	15
Total	48	100

En el cuadro anterior observamos que la mayor proporción de trabajadores (50%) presentan un grado regular de desempeño laboral de la influencia que ejerce la motivación, demostrando que no desarrollan una gestión acorde con la realidad actual, por lo que se puede confirmar que hay una deficiencia en el servicio brindado a los ciudadanos.

Tabla 4

Distribución de valores de las medidas de TC y Dispersión de los factores del desempeño laboral

DESEMPEÑO LABORAL	DESVIACION			
	PROMEDIO	ESTANDAR	MEDIANA	MODA
Conocimiento del puesto	5.79	1.56	6	6
Capacidad de Gestión Gerencial	5.67	1.33	6	6
Técnica y Organización del Trabajo	5.96	1.68	6	4
Capacidad de análisis e investigación	6.25	1.21	6	6
Criterio	6.13	1.27	6	6
Iniciativa	6.21	1.25	6	6
Mejora continua	6.00	1.24	6	6
Capacitación Recibida	6.42	1.37	6	6
Responsabilidad y Disciplina	5.83	1.64	6	6
Relaciones interpersonales	6.33	1.56	6	8
Colaboración y discreción	6.29	1.30	6	6
Trabajo en equipo	6.42	1.37	6	6

En la tabla se indican la media y la desviación típica de cada una de las variables de los factores del desempeño laboral; en este sentido, la variable con el valor más alto de la media es el trabajo en equipo y la capacitación y la variable con el valor más bajo es la capacidad de gestión y el conocimiento del puesto. La variable que presenta mayor homogeneidad es poder.

3.2. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Prueba de hipótesis para determinar la relación entre la motivación y la satisfacción.

a) Planteamiento de hipótesis

H₀: No existe influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

H₁: Existe influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

b) Función de prueba

Tabla 5

Análisis de la relación de la variable motivación y desempeño laboral

Variables e Indicadores	Desempeño laboral
Factores Motivacionales	
Logro	$r = 0.947839774207555$
Poder	$r = 0.954135909683022$
Afiliación	$r = 0.951964828484585$
Autorealización	$r = 0.924826313504125$
Reconocimiento	$r = 0.936224489795918$
Dedicación a la Tarea	$r = 0.946862787668259$
Aceptación a la Autoridad	$r = 0.949956578376031$
Aceptación de Normas y Valores	$r = 0.95695831524099$
Requisición	$r = 0.0681719496309162$
Expectación	$r = 0.0644811115935736$
Supervisión	$r = 0.0517260095527573$
Grupo de Trabajo	$r = 0.0637755102040816$
Contenido de Trabajo	$r = 0.952616152844116$
Salario	$r = 0.933727746417716$
Promoción	$r = 0.936387320885801$

- El grado de influencia entre el factor de motivación Logro y el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, según el coeficiente de correlación de Spearman, es de 0.9479, indicando

la existencia de una influencia positiva entre éstas. A un nivel de significancia del 5% la hipótesis nula se rechaza ($p = 0.0000$), y podemos concluir que la motivación se encuentra influenciando significativamente al desempeño laboral de los trabajadores.

- El grado de influencia entre el factor de motivación Poder y el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, según el coeficiente de correlación de Spearman, es de 0.9541, indicando la existencia de una influencia positiva entre éstas. A un nivel de significancia del 5% la hipótesis nula se rechaza ($p = 0.0000$), y podemos concluir que la motivación se encuentra influenciando significativamente al desempeño laboral de los trabajadores.
- El grado de influencia entre el factor de motivación Afiliación y el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, según el coeficiente de correlación de Spearman, es de 0.9520, indicando la existencia de una influencia positiva entre éstas. A un nivel de significancia del 5% la hipótesis nula se rechaza ($p = 0.0000$), y podemos concluir que la motivación se encuentra influenciando significativamente al desempeño laboral de los trabajadores.
- El grado de influencia entre el factor de motivación Autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, según el coeficiente de correlación de Spearman, es de 0.9248, indicando la existencia de una influencia positiva entre éstas. A un nivel de significancia del 5% la hipótesis nula se rechaza ($p = 0.0000$), y podemos concluir que la motivación se encuentra influenciando significativamente al desempeño laboral de los trabajadores.
- El grado de influencia entre el factor de motivación Reconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, según el coeficiente de correlación de Spearman, es de 0.9362, indicando la existencia de una influencia positiva entre éstas. A

un nivel de significancia del 5% la hipótesis nula se rechaza ($p = 0.0000$), y podemos concluir que la motivación se encuentra influenciando significativamente al desempeño laboral de los trabajadores.

- El grado de influencia entre el factor de motivación Dedicación a la Tarea y el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, según el coeficiente de correlación de Spearman, es de 0.9469, indicando la existencia de una influencia positiva entre éstas. A un nivel de significancia del 5% la hipótesis nula se rechaza ($p = 0.0000$), y podemos concluir que la motivación se encuentra influenciando significativamente al desempeño laboral de los trabajadores.
- El grado de influencia entre el factor de motivación Aceptación a la Autoridad y el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, según el coeficiente de correlación de Spearman, es de 0.95, indicando la existencia de una influencia positiva entre éstas. A un nivel de significancia del 5% la hipótesis nula se rechaza ($p = 0.0000$), y podemos concluir que la motivación se encuentra influenciando significativamente al desempeño laboral de los trabajadores.
- El grado de influencia entre el factor de motivación Aceptación de Normas y Valores y el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, según el coeficiente de correlación de Spearman, es de 0.9570, indicando la existencia de una influencia positiva entre éstas. A un nivel de significancia del 5% la hipótesis nula se rechaza ($p = 0.0000$), y podemos concluir que la motivación se encuentra influenciando significativamente al desempeño laboral de los trabajadores.
- El grado de influencia entre el factor de motivación Requisición y el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, según el coeficiente de correlación de Spearman, es de

0.0682, indicando la existencia de una influencia positiva entre éstas. A un nivel de significancia del 5% la hipótesis nula se rechaza ($p = 0.0000$), y podemos concluir que la motivación se encuentra influenciando significativamente al desempeño laboral de los trabajadores.

- El grado de influencia entre el factor de motivación Expectación y el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, según el coeficiente de correlación de Spearman, es de 0.0645, indicando la existencia de una influencia positiva entre éstas. A un nivel de significancia del 5% la hipótesis nula se rechaza ($p = 0.0000$), y podemos concluir que la motivación se encuentra influenciando significativamente al desempeño laboral de los trabajadores.
- El grado de influencia entre el factor de motivación Supervisión y el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, según el coeficiente de correlación de Spearman, es de 0.0517, indicando la existencia de una influencia positiva entre éstas. A un nivel de significancia del 5% la hipótesis nula se rechaza ($p = 0.0000$), y podemos concluir que la motivación se encuentra influenciando significativamente al desempeño laboral de los trabajadores.
- El grado de influencia entre el factor de motivación Grupo de Trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, según el coeficiente de correlación de Spearman, es de 0.0638, indicando la existencia de una influencia positiva entre éstas. A un nivel de significancia del 5% la hipótesis nula se rechaza ($p = 0.0000$), y podemos concluir que la motivación se encuentra influenciando significativamente al desempeño laboral de los trabajadores.
- El grado de influencia entre el factor de motivación Contenido de Trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, según el coeficiente de correlación de Spearman, es de 0.9526, indicando la existencia de una influencia positiva entre éstas. A

un nivel de significancia del 5% la hipótesis nula se rechaza ($p = 0.0000$), y podemos concluir que la motivación se encuentra influenciando significativamente al desempeño laboral de los trabajadores.

- El grado de influencia entre el factor de motivación Salario y el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, según el coeficiente de correlación de Spearman, es de 0.9337, indicando la existencia de una influencia positiva entre éstas. A un nivel de significancia del 5% la hipótesis nula se rechaza ($p = 0.0000$), y podemos concluir que la motivación se encuentra influenciando significativamente al desempeño laboral de los trabajadores.
- El grado de influencia entre el factor de motivación Promoción y el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, según el coeficiente de correlación de Spearman, es de 0.9364, indicando la existencia de una influencia positiva entre éstas. A un nivel de significancia del 5% la hipótesis nula se rechaza ($p = 0.0000$), y podemos concluir que la motivación se encuentra influenciando significativamente al desempeño laboral de los trabajadores.

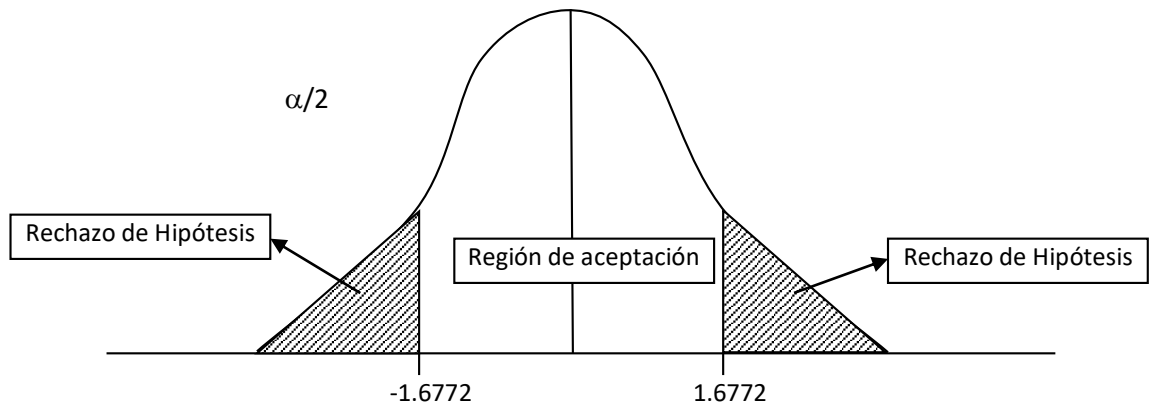
Dados los grados de correlación entre los diferentes factores motivacionales y el desempeño laboral, la influencia más alta se establece con el factor **poder**, 0.9541; pero más alta y significativa aún es la influencia del factor **Aceptación de Normas y Valores** en correlación al **Desempeño Laboral**: 0.9569. Con estas afirmaciones quedan identificados los tipos de motivaciones predominantes en los trabajadores de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Graficando según Gauss podemos encontrar que todas las correlaciones de los factores motivacionales de Fernando Toro Álvarez tienen gran influencia en el desempeño laboral por encontrarse en la Región de Aceptación de Hipótesis.

gl	Significación
	0.05

48	1.6772
----	--------

Denotación: $t_{gl}, \alpha/2 = \pm 1.6772$



Como podemos observar hay un rechazo de la hipótesis H_0 y una aceptación de hipótesis H_1 por encontrarse todos los valores en la región de aceptación, es decir, si existe influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

IV. DISCUSIÓN

En referencia a las condiciones motivacionales internas se encontró como factor más preponderante el poder, siendo la correlación de 0.9541, lo anterior permite inferir que los trabajadores de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Así lo reafirma Guerrero (2010) realizaron una investigación con las variables evaluación del clima organizacional y desempeño laboral de una empresa de accesorios de belleza, en sus resultados atestiguan que el personal no está motivado, poco satisfecho, tienen poca identificación afectando a las ventas, en ese sentido recomiendan a los funcionarios trabajar con la fuerza laboral de manera que se mejore la productividad y el desempeño.

Por su parte Marroquín y Pérez (2011) desarrolla una investigación sobre clima organizacional y desempeño laboral en una cadena de restaurantes de Burger King donde se encuentra que los colaboradores confían en el desarrollo humano, también se encuentran satisfechos dándole así una ventaja competitiva a esta organización la misma que se esfuerza por el logro de los objetivos y metas institucionales. Consideramos que es algo positivo para esta organización y denota un óptimo trabajo con los trabajadores. Caso similar tenemos en Gubman (2000), precisa la importancia de contar con personal idóneo para el cargo en esta coyuntura es sumamente costoso y bastante difícil, no quiere decir que la fuerza laboral se esté escaseando, existe, pero el desafío actual es desarrollar talento humano. Entonces se puede decir que si el personal cada día se está volcando en escaso y muy valioso, por ello las organizaciones deben enfocarse en retener este talento de esta manera se comportan como organizaciones inteligentes capaces de crear condiciones favorables para el trabajador, hacer una buena selección y desarrollo del talento humano (Gubman, 2000).

Chiavenato (2003), al respecto del talento humano nos indica que son las personas quienes son el impulso, dinamismo de toda organización y que si se hace un buen trabajo con estas nos llevan al éxito y a la excelencia, de modo que

cualquier inversión esta fuerza laboral va recaer finalmente en una buena inversión, ya que todo eso finalmente retornará en la empresa. (Chiavenato, 2003)

El grado de influencia entre el factor de motivación Poder y el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, según el coeficiente de correlación de Spearman, es de 0.9541, indicando la existencia de una influencia positiva entre éstas. A un nivel de significancia del 5% la hipótesis nula se rechaza ($p = 0.0000$), y podemos concluir que la motivación se encuentra influenciando significativamente al desempeño laboral de los trabajadores.

El grado de influencia entre el factor de motivación Afiliación y el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, según el coeficiente de correlación de Spearman, es de 0.9520, indicando la existencia de una influencia positiva entre éstas. A un nivel de significancia del 5% la hipótesis nula se rechaza ($p = 0.0000$), y podemos concluir que la motivación se encuentra influenciando significativamente al desempeño laboral de los trabajadores.

El grado de influencia entre el factor de motivación Autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, según el coeficiente de correlación de Spearman, es de 0.9248, indicando la existencia de una influencia positiva entre éstas. A un nivel de significancia del 5% la hipótesis nula se rechaza ($p = 0.0000$), y podemos concluir que la motivación se encuentra influenciando significativamente al desempeño laboral de los trabajadores

V. CONCLUSIONES

1. La motivación es determinante para los trabajadores de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas por encontrarse en un nivel bajo y muy bajo en los factores motivacionales.
2. Los resultados del estudio muestran que el desempeño laboral se encuentra en un nivel regular para los trabajadores de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas por encontrarse en los indicadores sin responsabilidad y disciplina siguiéndoles la capacidad de gestión gerencial como el conocimiento del puesto en donde laboran.
3. Los resultados obtenidos sobre la motivación y el desempeño laboral nos indican que existe una gran influencia entre ambas que permite identificar no sólo de manera individual sino también grupal.
4. Se evidencia una influencia media entre la aceptación de la autoridad y el desempeño laboral, 0.9569, ésta es interpretada como el acato, el reconocimiento y la aceptación por parte de los trabajadores en cuanto a sus superiores y supervisores, y a las decisiones que éstos puedan tomar.
5. El promedio estándar de la motivación y el desempeño laboral predominan las condiciones motivacionales internas, los participantes evidenciaron una alta motivación al poder: 0.95.
6. Los resultados del estudio muestran que la necesidad de poder y de mantener relaciones de afiliación entre los empleados (factor condiciones internas), es dependiente de la evaluación del desempeño.
7. Una de las dimensiones más bajas con un r de 0.05 es la supervisión.

VI. RECOMENDACIONES

- Brindar una serie de talleres sobre motivación, desarrollo personal, esto debe estar programado en el Plan operativo de la universidad fin de mejorar el desenvolvimiento en sus labores diarias.
- La implementación de un programa de reconocimientos que posibilite a los colaboradores identificarse con la institución es decir sentir que su rendimiento y desempeño es apreciado y valorado por la institución; por ello, este tipo de incentivos debe motivar al trabajador público para así optimizar su desempeño. Sugerimos que se apliquen incentivos tales como: reconocimiento por el trabajador del ciclo, resoluciones de felicitación, bonos económicos, diplomas y otros.
- Motivar a los colaboradores a que se esmeren y preocupen por desarrollarse tanto profesional y personal dentro de la Institución permitiéndoles un mejor lugar de trabajo; no sólo con incentivos salariales sino también con reconocimientos de méritos publicados ante los demás compañeros de trabajo para que el resto también se esfuerce por lograrlo y otorgándoles algún tipo de beneficio por ser “trabajador estrella”.
- Identificar en los empleados la capacidad que tienen algunos de ellos de liderar un grupo y promover la promoción interna en la Institución y de esta forma darles el reconocimiento que merecen a los profesionales que se esfuerzan por mejorar en su desempeño laboral brindando un mejor servicio al ciudadano y al poder lograr las metas institucionales esperadas.
- Mejorar los ambientes de oficina para que tengan el espacio suficiente en el momento que desempeñen sus labores cotidianas, esto ayuda mucho a su concentración y permite que no se estresen por la acumulación de expedientes, al permitirles el rápido acceso a los documentos si se tiene un buen ordenamiento físico del archivo en sus respectivos anaqueles.

REFERENCIAS

Altuve, Erika (2009). La motivación en el desempeño laboral del personal de la Coordinación de Prevención del Delito Seccional Barinas estado Barinas, año 2008-2009". Tesis para obtener el grado de Licenciatura en Sociología del Desarrollo. Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora" (UNELLEZ). Estado Barinas. Disponible en:

http://opac.unellez.edu.ve/pmb3_pii/opac_css/doc_num.php?explnum_id=121

Álvarez, V. H. (2008) Derecho Laboral I Individual. Edición primera. Lima. Ediciones Jurídicas.

Agut, N. S., & Carrero, P. V. (2007). Contribuciones al estudio de la motivación laboral: enfoques teóricos desde la dimensión de autoexpresión del ser humano. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. 23 ISSUE 2, p203-225. 23p. NÚMERO DE ACCESO: 30755417. Número estándar ISSN: 1576-5962 WEB: <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?sid=f5de45e9-fadf-49f6-b4d0-e8c36ef5ebae%40sessionmgr10&vid=1&hid=12&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=a9h&AN=30755417>

Arriaga, G. Y. (2011). Influencia de la motivación en el desempeño laboral. Tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración. Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Sede en Morelia, Michoacán, México. Repositorio Institucional de Tesis Digitales. <http://hdl.handle.net/123456789/895> Acceso el 05 de diciembre del 2013.

Beniscelli, A. A. (2010 Octubre). Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile: Influencias y Percepciones desde los Evaluados. Tesis para optar al grado de Magíster en Ciencias Sociales. Universidad de Chile. Chile. Disponible en: http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cs-arratia_a/pdfAmont/cs-arratia_a.pdf Acceso 05 de diciembre del 2013.

Chiavenato, I. (2003). Gestión del talento humano. Bogotá. McGraw-Hill

- Cristóbal J. B.; Armijo, M. (2005). Indicadores De Desempeño Del Sector Público. Manual ILPES - Naciones Unidas – CEPAL Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social - ILPES. Chile número de serie 45. ISBN: 92-1-322800-7. Disponible en: http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5611/S05900_es.pdf
- Duarte Magaña, Ernesto (2006). Estudio de la motivación, actitudes y productividad en empleados del sector maquilador del Noroeste de México. Tesis para optar al grado de Doctor en Administración con Concentración en Negocios Internacionales, del Doctorado en Administración de CETYS Universidad. Disponible en: <http://www.posgrado.cetys.mx/downloads/tesis4.pdf>. Acceso 05 de diciembre del 2013
- Gomez, E. (2013). Clima Organizacional, Motivación Laboral. Psicología Laboral.Net. <http://www.psicologialaboral.net/articulos/2031/tecnicas-de-motivacion-laboral/> Acceso 6 de diciembre del 2013.
- Gonzales E. D. A. (2002). Motivación Laboral. Saltillo. Coahuila
- Gubman, E. (2000) El talento como solución. Bogotá. McGraw-Hill
- Guerrero, J. C. C. (2010). Importancia De La Gestión Del Talento Humano. Acceso el 05 de Diciembre del 2013. IV SEMESTRE: VII CICLO DEL IPAE-PERÚ
- Heggestad, E. D. & Mueller-Hanson, R. (2003). Faking and selection: Considering the use of personality from select-in. Journal of Applied Psychology. Vol.88, Pág. 348
- Hernández D. M.; Iñigo B. E. (2008) . Estrategia para el análisis del desempeño laboral de los jóvenes profesionales egresados de la UMCC ubicados en el sector turístico: una referencia necesaria al proceso de formación actual. Cuba. Obtenido: <http://site.ebrary.com/lib/bibsipansp/Doc?id=10246548&ppg=31>
- Hualpa, S. & Pijal R. J. (2011). La Gestión del Talento Humano y su incidencia en los Procesos Administrativos de la UPEC. Tesis de grado previa la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas y

Marketing. Universidad Técnica Particular de Loja. Tulcán-Ecuador. Disponible en: <http://tesisgrado-sandrita.blogspot.com/2011/10/proyecto-de-tesis>. Acceso 05 de diciembre del 2013.

Longo, F. (2006). Presupuesto y Gasto Público. . Universitat Ramon Llull 128-144

http://www.ief.es/documentos/recursos/publicaciones/revistas/presu_gasto_publico/41-06_FranciscoLongo.pdf Acceso el 17/12/13.

Loza, V. H.; Castillo, T. M. (2000). La motivación como parte integral del desarrollo laboral. volumen 5, p51. 1/2p. Número estándar ISSN: 1028-5938. WEB: [http://web.ebscohost.com/ehost/detail?sid=92b77c8f-88ae-48fb-90c2-](http://web.ebscohost.com/ehost/detail?sid=92b77c8f-88ae-48fb-90c2-0da975251632%40sessionmgr11&vid=1&hid=12&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=a9h&AN=6677095)

[0da975251632%40sessionmgr11&vid=1&hid=12&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=a9h&AN=6677095](http://web.ebscohost.com/ehost/detail?sid=92b77c8f-88ae-48fb-90c2-0da975251632%40sessionmgr11&vid=1&hid=12&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=a9h&AN=6677095)

Maldonado R., L. C.; Quevedo B., L. M. (2007). Motivación Laboral. Universidad La Sabana – Chia. Disponible en: <http://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/2167/131417.pdf?sequence=1&isAllowed=y> . Acceso 05 Diciembre del 2013.

Marín F., A. C.; Lloreda, M. I. V. (2005) Condiciones motivacionales y desarrollo de carrera. Editor Icesi, Universidad. Productor 61, Estudios Gerenciales versión 97.

Marroquín y Pérez, Pérez Stefani A. y Lorena Gutiérrez (2011) El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King. Tesis para obtener el grado de Psicóloga. Universidad de San Carlos De Guatemala. Guatemala. 90 pp. Disponible en: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13_3175.pdf . Acceso 05 de diciembre del 2013.

Ministerio del Interior (2002). Diccionario de Administración Pública Chilena. Ciudad Santiago de Chile. Editorial Impreso en LOM Ediciones. Edición Segunda.

Monfort, I. P.; Núñez, A. L. G. (2005). La motivación y su influencia en las organizaciones laborales. Nombre revista Transporte Desarrollo y Medio

Ambiente. Ciudad Cuba. Volumen 25 ISSUE 2, P. 37-40. 4P. numero estándar ISSN: 1025-4838. WEB: <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?sid=ac5b5542-37c9-490a-9f8c-faea874f2714%40sessionmgr10&vid=1&hid=12&bdata=Jmxhbmc9ZXMc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=a9h&AN=21192246>

Moorhead, G. y G., R. (1998) *Organizational Behavior, Managing People and Organizations*. Ciudad Houghton Mifflin. Capítulo 4-6, 56 páginas.

Moreno, M. F.; Zabaleta, R. V. & Otros., (1999). *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Volumen 15. Medida de la motivación laboral en una gran organización. Propuesta metodológica. Issue 1, p9-21. 13p.

Pedraza, E.; Amaya, G.; Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la facultad de medicina de la Universidad del Zulia. Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*. Universidad De Zullia. vol. XVI, núm. 3, septiembre-diciembre, 2010, pp. 493-505. ISSN: 1315-9518. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>

Porter, L. W. y Lawler, E. E. (1968) *Managerial Attitudes and Performance*. Editorial McGraw Hill. Inc. Sección primera, capítulos 1 al 6.

Pujol, F. (2013). *Motivación Laboral - Psicología de las Organizaciones*. Tercera Edición. Setiembre 2013. 49 páginas. Disponible en: <http://francescpujol.wordpress.com> Consulta 2013.

Queipo, B.; Useche, M. C. (2002). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del ambulatorio La Victoria. *Revista de Ciencias Sociales*. Venezuela: Red Universidad del Zulia, 2002. p 6. Disponible en: <http://site.ebrary.com/lib/bibsipansp/Doc?id=10680695&ppg=6> Acceso 05 de diciembre del 2013.

Ramírez, R.; Badii, J. L. Abreu y M. H. (2008) La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero. 3(1) : 143-185. ISSN 1870-557X.

Disponible en: www.daenajournal.org Acceso 05 de diciembre del 2013.

Romero S., H.; Jaramillo S., R. M. (2010). Clima Organizacional Y Su Relacion Con El Factor Humano. Manual del Participante CEPROCADEP. Subsecretaría De Administración Y Finanzas Dirección General De Recursos Humanos. Disponible en: [http://dgrh.salud.gob.mx/Formatos/MANUAL%20DEL%20PARTICIPANTE%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20\(1\).pdf](http://dgrh.salud.gob.mx/Formatos/MANUAL%20DEL%20PARTICIPANTE%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20(1).pdf) Acceso 05 de diciembre del 2013.

Rodríguez, M. J.; Bonilla, R. (2009). Organización del servicio y trabajos de secretariado. Sección: La Motivación en el mundo del trabajo. Editorial Mc Graw Hill.

Salgado, J. F.; Cabal, A. L. (2011) Evaluación del Desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las Propiedades Psicométricas. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Vol. 27, n.º 2, 2011 - Págs. 75-91. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v27n2/v27n2a1.pdf> Acceso 05 de diciembre del 2013.

St. Chartles, N. D.. (2002) Human resource management practices, faculty morale and the impact on teaching performance and university effectiveness". Ciudad Argosy University/Sarasota. Proquest Dissertations And Theses. 254 páginas. Número de publicación: AAT 3056962

Toro A., F.. (1985). Cuestionario de Motivación para el Trabajo -CMT-. Manual. 85 p. ciudad Medellín. Editorial Cincel Ltda.

Tsui, A. S.; Pearce, Jone L.; Porter, Lyman W. y Tripoli, Angela M. (1997) Alternative approaches to the employee-organization relationship: Does investment in employees pay off?. Academy of Management Journal. Ciudad Briarcliff Manor Vol. 40, Pág. 1089, 33 páginas

Velasco L., Elva M.; Bautista S., Horacio Y Otros. (2011). La Motivación Como Factor De Influencia En El Desempeño Laboral Del Área Docente Del

Instituto Tecnológico Superior De Tantoyuca. ISBN-13: 978-84-694-6026-9. Disponible en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/992/> Acceso 05 de diciembre del 2013.

Vroom, V. H. (1964) "Work and Motivation". Wiley. Organizational Behavior and Human Performance. Ciudad New York. Vol.18, Iss. 1; Pág. 10- 131.

Wang, D.. (2001) "Employment relationship and firm performance: Evidence from the People's Republic of China". Ciudad Hong Kong University of Science and Technology. Proquest Dissertations and Theses. 198 páginas. Número de publicación: AAT 3038718.

ANEXOS

Anexo 01

CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN

PRIMERA PARTE

En esta parte usted encontrará varios grupos de afirmaciones que representan deseos o aspiraciones relacionados con el trabajo. Lea las afirmaciones de cada grupo y ordénelas mentalmente según la importancia que cada una tiene para usted, comenzando por la más importante y terminando con la de menor importancia. Una vez decidido el orden, asígnele el número cinco (5) a la que considere más importante, el número cuatro (4) a la que considere en segundo lugar y continúe en orden descendente hasta asignarle uno (1) a la que consideró de menor importancia.

Una vez ordenadas las cinco afirmaciones, observe la letra que precede a cada una de ellas. Ubíquela en la HOJA DE RESPUESTAS según el número al que pertenece. Escriba el número de orden que le dio a cada afirmación, en el círculo que está frente al número y letra correspondientes. Recuerde que debe asignar un valor diferente a cada afirmación.

Ejemplo:

0. LA MAYOR SATISFACCIÓN QUE DESEO OBTENER EN EL TRABAJO ES:

- a. Dirigir personal
- b. Ser estimado.
- c. Tener amistades.
- d. Ser elogiado
- e. Llevar a cabo lo que soy capaz de hacer.

En la hoja de respuestas usted anotará su ordenamiento (5, 1, 4, 2,3). así:

- a. 5
- b. 1
- c. 4
- d. 2
- e. 3

1. LA MAYOR SATISFACCIÓN QUE DESEO OBTENER EN EL TRABAJO ES

- a. Saber que se reconocen mis conocimientos y capacidades.
- b. Poder coordinar y estimular los esfuerzos de otros.
- c. Saber que otras personas me aprecian.
- d. Idear formas más eficientes de hacer el trabajo para aventajar a otros con la calidad de los resultados.
- e. Poderme ocupar en aquellos trabajos para los que tengo buenas capacidades

2. LA MAYOR SATISFACCIÓN QUE DESEO OBTENER EN EL TRABAJO ES

- a. Que mis ideas y propuestas sean tenidas en cuenta.
- b. Mantener una relación cordial con los compañeros de trabajo.
- c. Poder persuadir o convencer a otros para llevar a cabo actividades relacionadas con el trabajo.
- d. Poder ocuparme en lo que verdaderamente se y puedo hacer
- e. Poder resolver con más éxito que los demás, los problemas difíciles del trabajo.

3. LA MAYOR SATISFACCIÓN QUE DESEO OBTENER EN EL TRABAJO ES

- a. Tener personas a cargo a las que yo pueda corregir o estimular por su rendimiento.
- b. Llegar a sentir aprecio y estimación por las otras personas.
- c. Darme cuenta de que perfecciono mis conocimientos
- d. Ser mejor en el trabajo que el común de las personas.
- e. Que mis compañeros me tengan respeto y reconocimiento por lo que valgo como persona.

4. LA MAYOR SATISFACCIÓN QUE DESEO OBTENER EN EL TRABAJO ES

- a. Contar con la compañía y el apoyo de los compañeros de trabajo.
- b. Que mis ideas y propuestas sean tenidas en cuenta.
- c. Poder enseñar y dar sugerencias a otros sobre la solución de problemas relacionados con el trabajo.
- d. Saber que voy adquiriendo mayor habilidad en mi ocupación
- e. Lograr resultados de mejor calidad que los que alcanzan otros en su trabajo.

5. LA MAYOR SATISFACCIÓN QUE DESEO OBTENER EN EL TRABAJO ES

- a. Tener la oportunidad de influir en la gente para sacar adelante las cosas.
- b. Estar con personas que sean unidas, se apoyen y se defiendan mutuamente
- c. Que las otras personas acepten mis méritos.
- d. Idear algo de interés y luchar hasta sacarlo adelante.
- e. Poder aplicar los conocimientos que poseo.

SEGUNDA PARTE

Aquí encontrará varios grupos de afirmaciones relacionadas con los medios más efectivos para alcanzar ciertos beneficios en el trabajo. Cada grupo está encabezado por una frase que muestra una situación de trabajo deseada.

Enseguida se encuentra cinco frases que describen acciones que una persona puede realizar para lograr la situación deseada. Ordene mentalmente las cinco acciones según el orden de importancia en que usted está dispuesto a realizarlas.

Asígnele el número cinco (5) a la que realizaría en primer lugar, el número (4) a la que llevaría a cabo en segundo término y continúe en orden descendente hasta darle el valor uno (1) a la que solamente realizaría en un caso extremo.

Una vez ordenadas las cinco afirmaciones observe la letra que precede a cada una de ellas. Ubíquela en la HOJA DE RESPUESTAS según el número al que pertenece. Escriba el número de orden que le dio a cada afirmación, en el círculo que está frente al número y letra correspondientes. Recuerde que debe asignar un valor diferente a cada afirmación.

Ejemplo:

0. EL MEDIO MÁS EFECTIVO PARA CONSEGUIR UNA MEJOR SALARIO ES

- a. Cumplir con el horario de trabajo.
- b. Colaborar con los compañeros.
- c. Solicitarlo directamente al jefe.
- d. Cuidar los equipos e implementos de la empresa
- e. Vincularme a un grupo de presión.

En la hoja de respuestas usted anotará su ordenamiento (1, 4, 2, 3,5). así:

- a. 1
- b. 4
- c. 2
- d. 3
- e. 5

ASEGÚRESE DE HABER COMPRENDIDO, ANTES DE COMENZAR A
RESPONDER

NO ESCRIBA EN ESTE CUADERNILLO

HAGA SUS MARCAS EN LA HOJA DE RESPUESTAS

6. EL MEDIO MAS EFECTIVO PARA OBTENER UN TRATO JUSTO Y
CONSIDERADO POR PARTE DEL JEFE ES:

- a. Economizar materiales e implementos de trabajo y evitar los riesgos de pérdidas y daños.
- b. Con todo respeto solicitarle un trato justo y considerado, cuando sea necesario.
- c. Dar cumplimiento a lo que él espera que uno lleve a cabo.
- d. Dedicarse con empeño al trabajo durante el tiempo debido.
- e. Dar cumplimiento a sus instrucciones y sugerencias.

7. EL MEDIO MAS EFECTIVO PARA TENER UN TRABAJO
VERDADERAMENTE INTERESANTE ES:

- a. Ponerle empeño e imaginación.
- b. Solicitar personalmente al jefe mi ubicación en un trabajo que se acomode bien a mis capacidades o a mis intereses.
- c. Esforzarme por realizar con entusiasmo las funciones y tareas asignadas.
- d. Confiar en que la empresa me brinde una buena oportunidad,
- e. Aceptar con interés los cambios de puesto de trabajo o de actividad cuando el jefe lo solicite.

8. EL MEDIO MAS EFECTIVO PARA OBTENER AUMENTOS DE SUELDO Y
MEJORES BENEFICIOS ECONÓMICOS ES:

- a. Convencer al jefe de que poseo los méritos suficientes para ello.
- b. Hacer el trabajo con eficiencia y responsabilidad.
- c. Aceptar y cumplir las funciones normas y reglamentos de trabajo.
- d. Acatar las decisiones y orientaciones del jefe inmediato.
- e. Estar a la espera de que la empresa haga los aumentos convenientes según sus posibilidades.

9. EL MEDIO MAS EFECTIVO PARA OBTENER UN ASCENSO EN EL
TRABAJO ES:

- a. Dar apoyo a los proyectos, planes y políticas de la empresa.
- b. Presentar proyectos e iniciativas en el trabajo,
- c. Convencer al jefe, no solo con palabras sino con mi rendimiento, de los meritos y capacidades con que cuento.
- d. Darle tiempo a la empresa para que se dé cuenta de mis conocimientos y capacidades.
- e. Dar colaboración y apoyo a las decisiones del jefe de la dependencia donde uno trabaja.

10. EL MEDIO MÁS EFICAZ PARA PODERSE INTEGRAR A UN GRUPO DE
TRABAJO ES:

- a. Mostrar interés en la tarea encomendada al grupo.
- b. Ofrecerle apoyo cuando sea necesario trabajar para obtener ventajas o beneficios para el bien de todos.
- c. Colaborarle para que pueda sacar adelante los trabajos que su jefe le encargó.
- d. Esperar que, a medida que me vayan conociendo, me acepten y me tengan en cuenta.

e. Mostrarse respetuoso de las personas y de las normas sociales.

TERCERA PARTE

Aquí también encontrará varios grupos de afirmaciones relacionados con aspectos diferentes del trabajo. Léalas y ordénelas mentalmente según la importancia que les concede asígnele el número cinco (5) a la que considero más importante, el número cuatro (4) 3 la que consideró en segundo lugar y continúe en orden descendente hasta asignarle uno (1) a la que consideró de menor importancia.

Una vez ordenadas las afirmaciones observe la letra que corresponde a cada ubíquela en la HOJA DE RESPUESTAS y escriba en el círculo el valor que le asigno. Recuerde que debe asignar un valor diferente a cada afirmación.

Ejemplo:

0. LO MÁS IMPORTANTE PARA MÍ EN EL TRABAJO ES:

- a. Viajar a otros sitios como parte de mi trabajo.
- b. Supervisar un gran número de personas
- c. Recibir elogios por contribuciones importantes al trabajo
- d. Ganar mucho dinero.
- e. Tener un puesto que me haga sentir competente y hábil.

En la hoja de respuestas usted anotará su ordenamiento (3, 5, 1, 2,4).así:

- a. 3
- b. 5
- c. 1
- d. 2
- e. 4

ASEGÚRESE DE HABER COMPRENDIDO, ANTES DE COMENZAR A
RESPONDER
NO ESCRIBA EN ESTE CUADERNILLO
HAGA SUS MARCAS EN LA HOJA DE RESPUESTAS

11. LO MÁS IMPORTANTE PARA MÍ EN EL TRABAJO ES:

- a. Contar con un jefe que se preocupe de verdad por su gente.
- b. Ganar buenos auxilios económicos y buenas prestaciones extralegales para mi beneficio y el de mi familia.
- c. Tener ascensos que me permitan alcanzar un trabajo de mayor responsabilidad.
- d. Poder integrar mis esfuerzos a las actividades de otras personas para producir resultados conjuntos que beneficien a todos.
- e. Poder experimentar interés y motivación por mis tareas.

12. LO MÁS IMPORTANTE PARA MÍ EN EL TRABAJO ES:

- a. Ganar un sueldo que me permita atender adecuadamente todas mis necesidades y las de mi familia
- b. Tener ascensos para lograr un trabajo más interesante e importante
- c. Poderme integrar a un equipo con gente dinámica.
- d. Que mi jefe evalué mi rendimiento de una manera considerada, comprensiva y justa.
- e. Desempeñar un trabajo que contenga actividades variadas y verdaderamente interesantes

13. LO MÁS IMPORTANTE PARA MÍ EN EL TRABAJO ES:

- a. Contar con un sueldo equivalente o mejor que el de otras personas que trabajan en mi ocupación.
- b. Trabajaren equipo con gente de la que yo pueda aprender.
- c. Tener un jefe que me dé a conocer los resultados de mi trabajo.
- d. Tener ascensos que me permitan ir obteniendo mayor prestigio y autoridad
- e. Poder atender con frecuencia asuntos y situaciones de trabajo diferentes.

14. LO MÁS IMPORTANTE PARA MÍ EN EL TRABAJO ES:

- a. Trabajar con otros para beneficiarme de sus conocimientos y experiencia
- b. Saber que periódicamente puedo recibir aumentos salariales
- c. Llevar a cabo actividades variadas y de interés que me eviten la rutina y la monotonía.
- d. Tener ascensos que me permitan sentir que progreso y me perfecciono en mi ocupación.
- e. Tener un jefe que se fije más en mis aciertos que en mis errores.

15. LO MÁS IMPORTANTE PARA MÍ EN EL TRABAJO ES:

- a. Estar en un grupo capaz de organizar y llevar a cabo actividades de interés y utilidad.
- b. Ganar un sueldo que verdaderamente recompense mi esfuerzo.
- c. Tener un jefe que, antes que exigir, me apoye y motive.
- d. Poder elegir la mejor entre diversas posibilidades de realizar las tareas.
- e. Tener ascensos que me den a conocer que se tengan en cuenta mis capacidades.

CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN PARA EL TRABAJO CMT GUIA PARA LA INTERPRETACIÓN CONDICIONES MOTIVACIONALES INTERNAS

- Logro:

Se manifiesta a través del comportamiento caracterizado por la intención de inventar, hacer y crear algo excepcional de obtener cierto nivel de excelencia, aventajando a otros, con la finalidad de alcanzar metas o resultados. No se exhibe la acción al logro cuando el grado de dificultad de la tarea o actividad es demasiado alto o bajo; la dificultad grado medio parece estimular mejor los comportamientos orientados al logro.

- Poder:

Este factor se expresa a través de acciones que buscan ejercer dominio, control e/o influencia, no sólo en personas o grupos, sino además sobre los diversos medios que permitan adquirir, mantener o consolidar el control sobre las posiciones de mando, influencia en los medios de comunicación, la acción sobre los incentivos o recompensas.

- Afiliación:

La afiliación se manifiesta por la expresión de intenciones o la ejecución de comportamientos orientados a obtener o conservar relaciones de carácter afectivo satisfactorias con las demás personas, donde la calidez de la relación juega un papel importantísimo.

HOJA DE RESPUESTAS – CMT

Fecha de Examen: _____ Ciudad: _____

Institución: _____

Edad: _____ Sexo: _____ Cargo: _____

Estudios: _____ Experiencia: _____

ESCRIBA AQUÍ SUS RESPUESTAS

1	a <input type="radio"/>	b <input type="radio"/>	c <input type="radio"/>	d <input type="radio"/>	e <input type="radio"/>	
	a <input type="radio"/>	b <input type="radio"/>	c <input type="radio"/>	d <input type="radio"/>	e <input type="radio"/>	LOG
	a <input type="radio"/>	b <input type="radio"/>	c <input type="radio"/>	d <input type="radio"/>	e <input type="radio"/>	POD
	a <input type="radio"/>	b <input type="radio"/>	c <input type="radio"/>	d <input type="radio"/>	e <input type="radio"/>	AFI
	a <input type="radio"/>	b <input type="radio"/>	c <input type="radio"/>	d <input type="radio"/>	e <input type="radio"/>	A-R
	a <input type="radio"/>	b <input type="radio"/>	c <input type="radio"/>	d <input type="radio"/>	e <input type="radio"/>	REC
						DT
6	a <input type="radio"/>	b <input type="radio"/>	c <input type="radio"/>	d <input type="radio"/>	e <input type="radio"/>	
	a <input type="radio"/>	b <input type="radio"/>	c <input type="radio"/>	d <input type="radio"/>	e <input type="radio"/>	AA
	a <input type="radio"/>	b <input type="radio"/>	c <input type="radio"/>	d <input type="radio"/>	e <input type="radio"/>	ANV
	a <input type="radio"/>	b <input type="radio"/>	c <input type="radio"/>	d <input type="radio"/>	e <input type="radio"/>	REQ
	a <input type="radio"/>	b <input type="radio"/>	c <input type="radio"/>	d <input type="radio"/>	e <input type="radio"/>	EXP
	a <input type="radio"/>	b <input type="radio"/>	c <input type="radio"/>	d <input type="radio"/>	e <input type="radio"/>	SUP
						GT
11	a <input type="radio"/>	b <input type="radio"/>	c <input type="radio"/>	d <input type="radio"/>	e <input type="radio"/>	
	a <input type="radio"/>	b <input type="radio"/>	c <input type="radio"/>	d <input type="radio"/>	e <input type="radio"/>	CT
	a <input type="radio"/>	b <input type="radio"/>	c <input type="radio"/>	d <input type="radio"/>	e <input type="radio"/>	SAL
	a <input type="radio"/>	b <input type="radio"/>	c <input type="radio"/>	d <input type="radio"/>	e <input type="radio"/>	PRO

**FACTORES A
EVALUAR**

CONOCIMIENTO DEL PUESTO	<input type="checkbox"/> Cree Ud. que posee amplios conocimientos del puesto que tienes asignado.
	<input type="checkbox"/> Cree Ud. que posee suficientes conocimientos del puesto que tienes asignado.
	<input type="checkbox"/> Cree Ud. que posee conocimientos del puesto que tienes asignado.
	<input type="checkbox"/> Cree Ud. que posee pocos conocimientos del puesto que tienes asignado.

CAPACIDAD DE GESTIÓN GERENCIAL	<input type="checkbox"/> Siente Ud. que tiene extraordinarias habilidades y destrezas para Gerenciar instituciones y/o Unidades Orgánicas y/o Direcciones.
	<input type="checkbox"/> Siente Ud. que tiene suficiente capacidad para Gerenciar instituciones y/o Unidades Orgánicas y/o Direcciones.
	<input type="checkbox"/> Siente Ud. que requiere de ciertas habilidades y destrezas para gerenciar.
	<input type="checkbox"/> Siente Ud. que posee limitadas habilidades y destrezas para gerenciar.

TÉCNICA Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	<input type="checkbox"/> Aplica generalmente Ud. las técnicas a la organización establecidas en el ámbito laboral.
	<input type="checkbox"/> Aplica Ud. en la mayoría de las veces las técnicas y la organización establecida en el.
	<input type="checkbox"/> Ocasionalmente Ud. aplica las técnicas y la organización establecidas en el ámbito laboral.
	<input type="checkbox"/> Aplica Ud. muy poco la técnica y la Organización establecidas en el ámbito laboral.

CAPACIDAD DE ANÁLISIS E INVESTIGACIÓN	<input type="checkbox"/> Demuestra Ud. alta capacidad analítica con dotes de investigador.
	<input type="checkbox"/> Tiene Ud. capacidad analítica con ciertas características de investigador.
	<input type="checkbox"/> Posee Ud. aceptable capacidad de análisis con nulos argumentos de investigador.
	<input type="checkbox"/> Siente Ud. que tiene poca capacidad de análisis con nulos argumentos de investigador.

CRITERIO	<input type="checkbox"/> Cuando propone solución a los problemas de trabajo, es la acertada, debido al conocimiento de las políticas y normas establecidas.
	<input type="checkbox"/> Cuando propone una solución generalmente es aceptable para solucionar los problemas de trabajo, aplicando las políticas y normas establecidas.
	<input type="checkbox"/> Piensa Ud. que aun cuando muestra fallas para solucionar los problemas de trabajo, estas no son muy relevantes, ocasionalmente requiere orientación.
	<input type="checkbox"/> Piensa Ud. que muestra notables fallas para solucionar los problemas de trabajo, que se le presentan, frecuentemente requiere orientación.

INICIATIVA	<input type="checkbox"/> Cree Ud. que frecuentemente realiza aportaciones importantes para el mejoramiento del trabajo, afronta constructiva y espontáneamente los problemas.
	<input type="checkbox"/> Cree Ud. que eventualmente hace aportaciones significativas para el mejoramiento del trabajo, colabora en la solución del problema cuando se le requiere.
	<input type="checkbox"/> Cree Ud. que generalmente se apega a las rutinas establecidas, se limita a reportar anomalías evidentes.
	<input type="checkbox"/> Cree Ud. que se concreta a seguir rígidamente las rutinas establecidas aún cuando exista la necesidad de reportar anomalías evidentes.

MEJORA CONTINÚA	<input type="checkbox"/> Demuestra Ud. amplia capacidad para alcanzar los objetivos y metas institucionales, que son de su responsabilidad, con alto valor agregado. <input type="checkbox"/> Demuestra Ud. por lo general capacidad para alcanzar los objetivos y metas institucionales que son de su responsabilidad, con valor agregado. <input type="checkbox"/> Demuestra Ud. capacidad para alcanzar los objetivos y metas institucionales, que son de su responsabilidad, con poco valor agregado. <input type="checkbox"/> Demuestra Ud. poca capacidad para alcanzar los objetivos y metas institucionales, que son de su responsabilidad, con mínimo valor agregado.
CAPACITACIÓN RECIBIDA	<input type="checkbox"/> Aplica Ud. ampliamente los conocimientos adquiridos <input type="checkbox"/> Aplica Ud. en forma suficiente los conocimientos adquiridos. <input type="checkbox"/> Aplica Ud. ocasionalmente los conocimientos adquiridos <input type="checkbox"/> Aplica Ud. en forma insuficiente los conocimientos adquiridos.
RESPONSABILIDAD Y DISCIPLINA	<input type="checkbox"/> Cree Ud. que se compromete ampliamente con su trabajo y con los objetivos institucionales mostrando vocación de servicio y, siempre se sujeta a las instrucciones o disposiciones establecidas. <input type="checkbox"/> Cree Ud. que se compromete con su trabajo y con los objetivos institucionales mostrando vocación de servicio y, ocasionalmente objeta las disposiciones establecidas. <input type="checkbox"/> Cree Ud. que ocasionalmente se compromete con su trabajo y con los objetivos institucionales, con frecuencia manifiesta inconformidad con las disposiciones. <input type="checkbox"/> Cree Ud. que se compromete muy poco con su trabajo, con los objetivos institucionales y evade las disposiciones establecidas.
RELACIONES INTERPERSONALES	<input type="checkbox"/> Piensa Ud. que mantiene acertadas relaciones con jefes, compañeros y público, por lo que el desempeño de sus funciones se facilita. <input type="checkbox"/> Piensa Ud. que casi siempre es amable con jefes, compañeros y público, ocasionalmente tiene inadecuadas relaciones. <input type="checkbox"/> Piensa Ud. que ocasionalmente son adecuadas las relaciones con sus jefes, compañeros y público, lo que obstaculiza su trabajo y el de los demás. <input type="checkbox"/> Piensa Ud. que rechaza permanentemente las relaciones con sus jefes, compañeros y público, lo que obstaculiza tanto su trabajo como el de los demás.
COLABORACIÓN Y DISCRECIÓN	<input type="checkbox"/> Cree Ud. que se distingue por su disposición en ayudar la realización del trabajo, contribuye siempre de manera espontánea y sabe utilizar la información positivamente. <input type="checkbox"/> Cree Ud. que tiene buena disposición para ayudar en la realización del trabajo, cuando se le solicita y es prudente con la información que posee. <input type="checkbox"/> Cree Ud. que manifiesta disposición a prestar su ayuda en la presentación del trabajo siempre que se le ordena y comete indiscreciones involuntarias con la información. <input type="checkbox"/> Cree Ud. que siempre objeta la colaboración en el trabajo, aún cuando se le ordena y provoca conflictos con la información que posee.

TRABAJO EN
EQUIPO

- Cree Ud. que la habilidad para apoyar en el trabajo de equipo es sobresaliente, es un elemento fundamental en la eficiencia del grupo.
- Cree Ud. que muestra disposición a intervenir en forma activa en la acción de equipo, su apoyo es de beneficio al grupo.
- Cree Ud. que tiende a ser de beneficio en el trabajo de equipo, sin embargo muestra algunas fallas que interfieren la acción del grupo.
- Cree Ud. que muestra notables fallas para colaborar y apoyar las actividades que requieren acciones de equipo, entorpece la eficiencia del mismo.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y CONDUCTA LABORAL

(Jefes/Gerentes/Directores/Profesionales/Técnicos/Auxiliares)
INSTRUCCIONES: Marque la alternativa que Ud. crea conveniente

COMENTARIOS GENERALES DEL EVALUADOR	
1. Describa brevemente los aportes que ha realizado para mejorar en sus procesos de trabajo.	
2. Mencione las necesidades de capacitación que usted considere necesarias para que incremente su eficiencia administrativa.	
Observaciones:	
Total de Puntos:	
Calificación	

FICHAS DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

A. TITULO DEL PROYECTO: RELACIÓN DE LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS.

B. ADAPTADO POR: Br. JORGE CHAVEZ GUIVIN

C. INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL

D. DATOS DEL EXPERTO:

NOMBRES Y APELLIDOS: CINTIA PAOLA JIMÉNEZ PÉREZ

PROFESIÓN: PSICÓLOGA

GRADOS ACADÉMICOS: MAGISTER EN GESTION DEL TALENTO HUMANO E
INVESTIGACION CIENTIFICA

CENTRO DE LABORES: DEPARTAMENTO DE PSICÓLOGA DE LA UNIVERSIDAD CESAR
VALLEJO FILIAL CHICLAYO
CENTRO DE SALUD DE PATAPO

E. OPINION DE APLICABILIDAD:

Que al haber observado el instrumento considerado en la propuesta, además de hacer las recomendaciones pertinentes, se da por validados dicho instrumento para ser aplicados en el proyecto de tesis titulado: RELACIÓN DE LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS.

Por lo anterior se llegó a la siguiente conclusión final:

	deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Congruencia de estructura				X
Amplitud del contenido			X	
Coherencia con los objetivos				x
Claridad y precisión				X
Pertinencia				x

Chiclayo, 30 de Noviembre del 2018



Psicóloga Mg. CINTIA PAOLA JIMENENZ PEREZ
Colegiatura N° 20496
DNI N° 16554638

QUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL

1. **Título del Proyecto:** RELACIÓN DE LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS.
2.
 - Variable 1 : MOTIVACION
 - Variable 2 : DESEMPEÑO LABORAL
3. **Experto** : Dr. HENRY ARMANDO MERA ALARCON
4. **Centro de Trabajo** : ESCUELA DE POSGRADO Universidad César Vallejo – Chiclayo
5. **Grado Académico** : MAESTRIA EN EDUCACIÓN – INVESTIGACIÓN Y GESTIÓN EDUCATIVA
DOCTOR EN ADMINISTRACION EDUCATIVA
6. **Autora** : Br. JORGE CHAVEZ GUIVIN

DIMENSIONES	INDICADORES	Bueno	Regular	Malo
Coherencia	1. El mensaje del texto es claro y entendible.	x		
	2. La idea principal de cada párrafo es explícita	x		
Cohesión	3. Los párrafos están cohesionados secuencialmente.	x		
	4. Utiliza los sustitutos para darle sentido al texto.	x		
Ortografía	5. Escribe su texto usando las palabras adecuadas: sinónimos, antónimos, parónimos, redes semánticas,	x		
	6. Utiliza los signos de puntuación correctamente.		x	
Estética	7. Considera los márgenes de su texto.		x	
	8. Escribe teniendo en cuenta la silueta del texto	x		

Se sugiere el presente instrumento para ser aplicado en la realidad determinada por reunir las condiciones necesarias, técnicas y científicas.

Chiclayo, 25 de Noviembre del 2018


Dr. Henry Arando Mera Alarcon

D. N.I. N° 33670470

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

A. TÍTULO DEL PROYECTO: Relación de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

B. ADAPTADO POR: Br. JORGE CHAVEZ GUIVIN

C. INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL

D. DATOS DEL EXPERTO:

NOMBRES Y APELLIDOS: CINTIA PAOLA JIMÉNEZ PÉREZ

PROFESIÓN: PSICÓLOGA

GRADOS ACADÉMICOS: MAGISTER EN GESTION DEL TALENTO HUMANO E
INVESTIGACION CIENTIFICA

CENTRO DE LABORES: DEPARTAMENTO DE PSICÓLOGA DE LA UNIVERSIDAD CESAR
VALLEJO FILIAL CHICLAYO
CENTRO DE SALUD DE PATAPO

E. OPINION DE APLICABILIDAD:

Que al haber observado el instrumento considerado en la propuesta, además de hacer las recomendaciones pertinentes, se da por validados dicho instrumento para ser aplicados en el proyecto de tesis titulado: RELACIÓN DE LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS.

Por lo anterior se llegó a la siguiente conclusión final:

	deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Congruencia de estructura				X
Amplitud del contenido				X
Coherencia con los objetivos				x
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	

Chiclayo, 30 de Noviembre del 2018



Psicóloga Mg. CINTIA PAOLA JIMENENZ PEREZ
Colegiatura N° 20496
DNI N° 16554638