



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Motivación laboral en la percepción del desempeño laboral -
centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación
Santa Margarita 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Br. Jenny Paola Cerna Quilcate

ASESORA:

Mgr. Mercedes María Nagamine Miyashiro

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano

PERÚ - 2017

Mgtr. Abner Chávez Leandro

Presidente

Mgtr. Noel Alcas Zapata

Secretario

Vocal

Mgtr. Mercedes María Nagamine Miyashiro

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mi hijo, mi pequeño y adorado Fabio, lo más importante de mi vida, quien me da la fuerza y valentía de seguir adelante luchando por conseguir mis sueños; a mi esposo Carlos por su amor, apoyo y por estar siempre a mi lado y a mis padres Leonel y Luisa por darme la vida, cuidarme, quererme y estar conmigo apoyándome siempre cuando los necesito.

Jenny

Agradecimiento

Quiero agradecer en mi primer lugar a Dios por darme salud y la fortaleza de seguir estudiando y a mi profesora Mercedes Nagamine por los conocimientos brindados, su asesoría y sobre todo su gran apoyo.

Declaración Jurada

Yo, Jenny Paola Cerna Quilcate estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 40196704, con la tesis titulada “Motivación laboral en la percepción del desempeño laboral - centro juvenil Santa Margarita 2016”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima 22 de febrero de 2016.



.....
Jenny Paola Cerna Quilcate
DNI: 40196704

Presentación

En cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo para optar el Grado Académico de Magister en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, pongo a su consideración la presente tesis titulada “Motivación laboral en la percepción del desempeño laboral – centro juvenil Santa Margarita 2016”.

La presente investigación es de tipo descriptivo–correlacional, cuyas variables de estudio son la motivación laboral y la percepción del desempeño laboral, tiene como objetivo general determinar la motivación laboral en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016.

Está constituido por siete capítulos; en el capítulo I, se desarrolla el marco teórico presentando las bases teóricas de las variables y sus dimensiones, se hace referencia a los antecedentes internacionales y nacionales relacionados al tema, justificación del estudio, el por qué y para qué se realiza la investigación, se desarrolla el planteamiento del problema, la hipótesis y los objetivos.

En el II capítulo, se describe el marco metodológico que incluye la definición de las variables y su operacionalización, la metodología comprendida por el tipo de estudio, diseño, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento y los métodos de análisis de datos.

El III capítulo, contiene el análisis e interpretación de los resultados obtenidos. Seguidamente en el IV Capítulo, se establece la discusión de los resultados en comparación con los resultados de los estudios de investigación a los que se hizo referencia como antecedentes.

En el V y VI capítulo, contienen las conclusiones y recomendaciones a las que nos han inducido el análisis y la interpretación del capítulo anterior. En el capítulo VII se encuentran las referencias bibliográficas que se utilizaron en la investigación. Finalmente, se presentan los anexos respectivos.

La autora

Índice

Jurados calificadoros	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCION	13
1.1 Antecedentes	14
1.1.1 Antecedentes internacionales	14
1.1.2 Antecedentes nacionales	19
1.2 Marco teórico	23
1.2.1 Definición de motivación laboral	24
1.2.2 Bases teóricas de la motivación	28
1.2.3 Dimensiones de la motivación laboral	35
1.2.4 Definición de percepción de desempeño laboral	41
1.2.5 Teorías de percepción del desempeño laboral	44
1.2.6 Dimensiones de percepción del desempeño laboral	46
1.3 Justificación	48
1.4 Problema	51
1.4.1 Realidad del problema	51
1.4.2 Formulación del problema	54

1.5 Hipótesis	55
1.6 Objetivos	56
II. MARCO METODOLOGICO	57
2.1 Variables	58
2.1.1 Motivación laboral	58
2.1.2 Percepción del desempeño laboral	58
2.2 Operacionalización de variables	59
2.3 Metodología	60
2.4 Tipos de estudio	61
2.5 Diseño	62
2.6 Población, muestra y muestreo	63
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	64
2.7.1 Ficha técnica de los instrumentos	65
2.7.2 Validez y confiabilidad	67
2.8 Métodos de análisis de datos	69
III. RESULTADOS	70
3.1 Análisis de variables y dimensiones	71
3.1.1 Variable motivación laboral	71
3.1.2 Variable percepción del desempeño laboral	75
3.1.3 Información cruzada	82
3.1.4 Correlación de variables	86
3.1.5 Contrastación de hipótesis	90
IV. DISCUSION	95
V. CONCLUSIONES	104
VI. RECOMENDACIONES	108

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	111
ANEXOS	120

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la motivación laboral en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil Santa Margarita 2016.

El estudio de investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo, siendo el tipo de investigación descriptivo–correlacional causal. Para consolidar los objetivos del estudio se aplicó dos encuestas de tipo Lickert, usando como instrumento el cuestionario, que constó de 33 ítems para medir la variable motivación laboral y de 30 ítems para medir la variable percepción del desempeño laboral, los cuales fueron aplicados a 26 trabajadores de la institución.

Una vez tabulados y graficados los datos, se procedió al análisis e interpretación de los mismos y se evidenció, de acuerdo a la prueba estadística Rho de Spearman, que existe correlación positiva media, entre la motivación laboral y la percepción del desempeño laboral, con un valor de $p=0,023$ y un coeficiente de correlación de 0,443 que significa que son directamente proporcionales; sin embargo, los resultados de la prueba estadística de Regresión Logística Ordinal evidencian que la significancia de la motivación laboral es de 0,894 y de la percepción del desempeño laboral de 0,677 siendo ambos resultados mayores al valor $p>0,05$, lo cual no rechaza la hipótesis nula; es decir, la motivación laboral no incide en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores de la citada institución.

Palabras Claves: Motivación laboral, percepción, desempeño laboral, centro juvenil, impulsos motivacionales, incentivos motivacionales y necesidades motivacionales.

Abstract

This research aimed to determine the work motivation in the perception of job performance of workers in the Youth Center 2016 Santa Margarita.

The research study was conducted under the quantitative approach, being the kind of causal descriptive correlational research. To consolidate the objectives of the study two surveys Likert type was applied, using the questionnaire, which consisted of 33 items measuring work and 30 items to measure the variable perception of job performance motivation variable as an instrument, which were applied to 26 workers of the institution.

Once tabulated and graphed the data, we proceeded to the analysis and interpretation of data and showed, according to the Rho Spearman statistical test, there average positive correlation between work motivation and perception of job performance, a value of $p = 0.023$ and a correlation coefficient of 0.443 which means they are directly proportional; however, the results of the statistical test Ordinal logistic regression show that the significance of work motivation is 0.894 and the perception of job performance of 0.677 being both greater results to the value $p > 0.05$, which does not reject the null hypothesis; ie work motivation does not affect the perception of the job performance of employees of that institution.

Keywords: Work motivation, perception, work performance, youth center, motivational drives, motivational incentives and motivational needs.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes internacionales

López (2015) realizó una investigación denominada *Motivación como factor influyente en el desempeño laboral de los docentes de la Unidad Educativa Carabobo*, Universidad de Carabobo, para optar el grado de Magíster en Gerencia Avanzada en Educación. El objetivo del estudio consistió en analizar la motivación como factor influyente en el desempeño laboral de los docentes de la Unidad Educativa Carabobo. La investigación se sustentó en la teoría motivacional de Maslow y la teoría de la comunicación de Horacio Andrade, enmarcándose en una investigación descriptiva, de campo, no experimental y transeccional. La muestra estuvo conformada por un total de 23 docentes y fue de tipo no probabilístico intencional. Para consolidar los objetivos del estudio, se aplicó una encuesta para la recolección de datos y se diseñó un cuestionario como instrumento tipo Lickert que constó de 27 ítems, con cinco alternativas de respuesta. La confiabilidad del instrumento se hizo a través del Coeficiente Alfa de Cronbach, siendo el nivel de confiabilidad de 0,89. El trabajo de investigación concluyó en que existe un alto índice de desmotivación de parte de los docentes que laboran en la institución, lo que genera en ocasiones inconformidad y apatía y afecta directamente en el desempeño del personal, por lo que se recomendó a los directivos promover y liderar el aprovechamiento de su capital humano, favoreciendo la comunicación, en pro del crecimiento de la institución de su calidad y productividad. Se consideró a la presente investigación como antecedente en vista que la metodología y teorías planteadas aportaron a la base teórica del estudio realizado.

Ortega (2013) desarrolló el estudio titulado *la Motivación y evaluación del desempeño como factores de competitividad: caso de estudio empresa del sector automotriz*, para optar el grado de Maestro en Administración de la Universidad Autónoma de Querétaro - México. El objetivo del estudio se enmarcó en encontrar las causas que motivan al personal a generar y transferir conocimiento, impactando en la evaluación del desempeño para lograr mayor competitividad en su organización. En consecuencia, se vinculan los temas de motivación, evaluación del desempeño y gestión del conocimiento, así como se desarrolló un estudio concreto que busca identificar los motivadores que impulsan al personal a participar en este proceso compartiendo el conocimiento que ellos poseen. La investigación es descriptivo correlacional, la muestra consistió en 120 trabajadores que fueron seleccionados de acuerdo a su antigüedad y por ser líderes de área o de especialidad donde laboran. Para lograr el objetivo, se diseñó un instrumento compuesto de dos partes, una cuantitativa y otra cualitativa, esta última permite recoger las opiniones personales sobre el cuidado que la organización da a los temas de interés en el presente estudio. La empresa, perteneciente al sector automotriz, es un centro de desarrollo de autopartes que cuenta con altos estándares de calidad y cuyas instalaciones son de primer mundo; sin embargo, los resultados encontrados, a través de la aplicación del instrumento y su posterior análisis FODA, presentan como debilidad un alto grado de insatisfacción con referencia al reconocimiento, el cual es expresado con el deseo de obtener mayores beneficios económicos y la dificultad de competir con salarios de economías desarrolladas. Por otro lado, parte de las fortalezas encontradas, se consideran los valores intrínsecos de los mexicanos, tales como, creatividad e iniciativa para la resolución de problemas, los cuales, son ventajas competitivas que México oferta al mundo. El planteamiento de la problemática y los resultados del estudio fueron de gran

aporte en la presente investigación, pues identifica que no solo basta un estado de confort para la motivación de los trabajadores.

Alvarado (2013) realizó el estudio de investigación denominado *Efectos de los factores extrínsecos e intrínsecos sobre la motivación en los trabajadores del departamento de operaciones de la ciudad de Guayaquil de la compañía Rocalvi S.A.*, para optar el título de Psicólogo Industrial de la Universidad de Guayaquil - Ecuador. El objetivo de la investigación fue evidenciar la relación existente entre los factores extrínsecos e intrínsecos de la motivación sobre los empleados del departamento de operaciones de Rocalvi S.A. Guayaquil. La investigación es de tipo correlacional, con un diseño teórico que se basó en el paradigma interpretativo fenomenológico ya que este es un estudio que mayoritariamente toma aspectos de las acciones humanas y de la vida socio-laboral, empleando un enfoque mixto que se constituye de datos producto de análisis cualitativo y cuantitativo. La muestra está conformada por 51 trabajadores del departamento de operaciones de la ciudad de Guayaquil cuyas actividades están relacionadas directamente con temas de comercio exterior. El instrumento de medición fue una encuesta con preguntas abiertas y cerradas, con la cual se obtuvieron los datos, los mismos que estuvieron orientados en tres vías: con factores extrínsecos, con factores intrínsecos y datos relacionados con la motivación de los individuos a quedarse o dejar la institución. El resultado de la investigación determinó que la motivación en el personal de operaciones de la compañía Rocalvi S.A., está directamente determinada por la relación entre factores extrínsecos e intrínsecos ya que en su constante interrelación, influyen sobre el individuo para que se generen conductas de diversa índole en los colaboradores del área y que afectan directa e

indirectamente su rendimiento. Se tomó como antecedente el presente estudio pues las conclusiones contribuyeron con la investigación a realizar.

Robalino (2013) desarrolló la investigación sobre *La motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa en el gobierno municipal del Cantón Pillaro, provincia de Tungurahua*, para optar el título de Psicóloga Industrial de la Universidad Técnica de Ambato - Ecuador, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación. El objetivo del estudio fue determinar cómo la motivación incide en el desempeño laboral del área operativa del Gobierno Municipal del Cantón Santiago de Pillaro en la provincia del Tungurahua. La investigación fue de tipo exploratoria y descriptiva. Los datos se recogieron a través de una encuesta que constó de 14 interrogantes, la cual se aplicó a los 105 empleados de la muestra. El estudio consistió en medir el nivel motivacional y los factores que aplica la institución para estimular a sus trabajadores. Los datos se analizaron mediante técnicas estadísticas (tablas de frecuencia y gráficos de tortas), lo cual permitió concluir que los trabajadores del área operativa del Gobierno Municipal Del Cantón Santiago De Pillaro, presentan un nivel motivacional bajo, en consecuencia del salario percibido, ausencia de una comunicación efectiva, poca estimulación laboral y, otros factores que conllevan a determinar que el clima laboral de la institución no es bueno, en vista que los niveles motivacionales no estimulan el rendimiento laboral, bajando los niveles de producción. En ese contexto, se recomendó a la institución capacitar a sus trabajadores, fortalecer el proceso comunicativo, ofrecerles oportunidades, valorar su trabajo, incrementar los beneficios socioeconómicos y mejorar las políticas de ascenso.

Ríos (2010) realizó la investigación titulada *Relación entre el tiempo de seguir un programa de salud integral y el desempeño laboral de los operarios de una empresa comercializadora de bienes de consumo masivo*, de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala. El objetivo del estudio consistió en determinar si existe relación entre el tiempo que tienen de estar en un programa de salud integral un grupo de operarios de una empresa comercializadora de bienes de consumo masivo y su desempeño laboral. Las personas evaluadas fueron 43 operarios (18 hombres y 25 mujeres) de diferentes etapas del programa (6, 12, 18 y 24 meses), a los cuales se les aplicó un cuestionario elaborado por el autor, tipo escala de Likert. El estudio de investigación fue de tipo descriptivo correlacional, ya que midió dos a más variables y, con los resultados obtenidos se concluyó que existe una correlación positiva alta (0.931), estadísticamente significativa (menor al 0.01%), entre el tiempo de participar en el programa de salud integral y el desempeño laboral de los empleados; de la misma forma, entre tiempo de estar en el programa y trabajo en equipo (0.910), calidad en el trabajo (0.883), respeto y responsabilidad (0.893), asistencia y puntualidad (0.904), productividad (0.871) y capacitación (0.907).

Delgado y Di (2010) realizaron la investigación denominada la *Motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: un estudio de caso*, para obtener el grado de Licenciadas en Educación de la Universidad Central de Venezuela - Facultad de Humanidades y Educación. El afán de las autoras en realizar el presente estudio estuvo enmarcado en examinar cómo incide la motivación laboral en el desempeño organizacional, determinar cuáles son los aspectos que influyen en la desmotivación y buscar viables herramientas para solventar dicha problemática en caso de estar presente. El objetivo consistió en analizar la incidencia de la motivación

laboral en el desempeño organizacional que poseen los empleados de la Empresa de Bienes – Raíces Multiviviendas, C.A. El estudio de investigación fue de carácter descriptivo, su metodología se refirió a la investigación de campo porque analizó las causas de la desmotivación que poseen los empleados y cómo esto incide en el desempeño organizacional, a través de entrevistas y encuestas, con la finalidad de obtener datos de la realidad, proporcionados por el mismo objeto de estudio, para de ser necesario, realizar propuestas para mejorar la motivación organizacional de los empleados. La muestra la conformó el total de la población de la institución, es decir, un total de 12 personas. Las autoras concluyen que la mayoría de los trabajadores de la Empresa conocen y se sienten identificados con los elementos que conforman la filosofía de gestión de la institución (misión, visión, objetivos y valores); en relación al desempeño y la motivación laboral se evidenció que la mayoría de los trabajadores se encuentra con un bajo nivel de desempeño, reflejan que sus actividades no están relacionadas con el cargo que desempeñan, al momento de tomar una decisión laboral la mitad del personal lo hace en grupo mientras que la otra mitad lo hace individualmente. El 50% no se siente identificado con el ambiente laboral, mientras que un 41,7% si lo hace. Se consideró el presente estudio porque se analizaron factores como las relaciones interpersonales y la motivación orientada al logro institucional y al mejoramiento personal y profesional; los cuales también fueron considerados en la presente investigación.

1.1.2 Antecedentes nacionales

Valqui (2014) desarrolló el trabajo de investigación titulado: *Clima organizacional y desempeño laboral de servidores del Instituto Nacional Penitenciario año 2013*, para

optar el grado de Magister en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo. El estudio buscó determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en servidores que laboran en el Instituto Nacional Penitenciario durante el 2013. El tipo de investigación que se utilizó fue sustantiva descriptiva correlacional con un diseño no experimental transeccional descriptivo. La muestra fue de tipo aleatorio simple y la conformaron 119 trabajadores, a los cuales se les aplicó la escala de clima laboral creada por Sonia Palma (2004) y adaptada por Villa (2012), así como la escala de desempeño laboral de Ríos (2010). Se concluyó que existe correlación estadísticamente significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en servidores públicos del Instituto Nacional Penitenciario de $r=0,638$ con un nivel de confianza del 95% ($p<0.05$); que el 56.3% de los servidores considera que de manera regular se fomenta el clima en la organización; el 12.6% considera que se fomenta poco y un 0.8 % considera que siempre se fomenta un clima organizacional en el Instituto Nacional Penitenciario. Se recomendó estimular el clima organizacional en los servidores, ya que está relacionado con el desempeño laboral, establecer y difundir políticas de desarrollo profesional que permita a los trabajadores experimentar un progreso personal que lo conlleve a involucrarse con las políticas de la institución; diseñar programas de mejora del clima organizacional y replanteamiento del sistema de monitoreo de actividades. Se consideró la presente tesis en vista que la población estudiada trabaja con personas privadas de libertad al igual que las personas del presente estudio.

Valdivia y Chauca (2014) en su tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, desarrolló el trabajo de investigación sobre la *Relación entre habilidades sociales y desempeño laboral de los trabajadores*

administrativos de la Gerencia General del Poder Judicial – 2014. El estudio consistió en establecer la relación que existe entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajos administrativos de la Gerencia General del Poder Judicial. La investigación fue descriptiva de diseño no experimental. La muestra la conformaron 132 trabajadores. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, mediante el uso del cuestionario sobre habilidades sociales con un grado de confiabilidad de 0.809 y cuestionario sobre desempeño laboral con una confiabilidad de 0.733, los cuales fueron validados por juicio de expertos. Las autoras concluyeron que existe una relación significativamente fuerte entre habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la citada institución; por lo que, recomendaron a los administradores de la institución tener presente la importancia de la capacitación para la actualización, con la finalidad de reforzar las habilidades que tienen los trabajadores y mantenerlos actualizados en los avances de su campo.

Campos y Calle (2014) para optar el grado de Magister en Educación, con mención en Docencia y Gestión Educativa, realizaron la tesis sobre: *Motivación laboral y desempeño docente en el Centro Parroquial Experimental de Educación Integral Nuestra Señora de Monserrat UGEL N° 03-Cercado de Lima 2014* en la Universidad César Vallejo. El objetivo de la investigación fue determinar la relación de la motivación laboral con el desempeño docente en el Centro Parroquial Experimental de Educación Integral Nuestra Señora de Monserrat UGEL N° 03-Cercado de Lima. El estudio fue de tipo descriptivo – correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. La muestra la conformaron 81 docentes de la institución, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta con cuestionario tipo escala de Likert para ambas variables. En el estudio se encontró que existe una muy alta

correlación de $r = 0.88$ entre motivación laboral y desempeño docente del citado Centro Parroquial, con un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$ y $p = 0.001$.

Contreras (2015) desarrolló la tesis titulada *Grado de motivación y su relación con el nivel de desempeño laboral en el personal de enfermería del Policlínico Pablo Bermúdez 2014*, para optar el grado de Magister en Gestión de Servicios de Salud, de la Universidad César Vallejo. El objetivo fue determinar el grado de motivación y su relación con el nivel de desempeño laboral en el personal de enfermería del citado nosocomio. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, el nivel y método es descriptivo-correlacional-aplicativo de corte transversal. La muestra la conformó el total de la población, siendo 48 personas entre enfermeras y técnicos de enfermería a quienes se le aplicó un cuestionario tipo escala de Lickert, para medir el grado de motivación y, una lista de chequeo para evaluar el desempeño laboral. El estudio concluyó que la mayoría del personal tiene un grado de motivación media y un desempeño laboral bueno, comprobándose de esta manera la hipótesis de la investigación. El desempeño laboral de los trabajadores de enfermería no se relaciona con la variedad de la tarea, ni con la capacidad de autonomía, el desempeño se relaciona con el grado de identificación que tiene el personal con la tarea, es decir que desarrolla una tarea de principio a fin con un resultado visible.

Amésquita (2014) en su tesis para optar el título de Licenciada en Administración de Empresas de la Universidad César Vallejo, desarrolló la investigación sobre: *Motivación laboral y desempeño del personal en la Empresa Prominco E.I.R.L, del distrito de Jesús María 2014*. El objetivo fue determinar la relación entre la motivación laboral y el desempeño del personal de la institución. La

metodología que se empleó está relacionada al método cuantitativo, teniendo un diseño de tipo correlacional transversal. La muestra estuvo representada por 18 trabajadores. Se empleó la técnica de encuestas para la recolección de datos, las cuales fueron validadas por juicio de expertos. En relación a los resultados obtenidos se tiene que el 16.7% de los encuestados manifiestan no encontrarse motivados y el 61.1% indican que si, en consecuencia se entiende que la motivación laboral de la organización es favorable, ya que les permite unan buena organización y buen funcionamiento de la empresa. Asimismo, el estudio determinó que no existe relación entre la motivación laboral y el desempeño de los trabajadores de la Empresa Prominco E.I.R.L. en referencia a la variable desempeño laboral, se observa que el 38.9% de los encuestados expresan que es malo, el 33.3% que es bueno y un 27.8% indican que es muy bueno. Las recomendaciones del estudio se enfocan en que debería mantenerse siempre la preocupación por el desempeño del personal y por su estabilidad; así como, en la evaluación semestral del desarrollo de los factores motivacionales que se presentan en los trabajadores, con el fin de detectar cuál les afectan más y aplicar las medidas necesarias que permitan incrementar la motivación del personal.

1.2 Marco teórico

Arias (2006) define el marco teórico como “compendio de una serie de elementos conceptuales que sirven de base a la indagación por realizar” (p.13).

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se ha tomado como referencia el contenido de diversas teorías, que han sido aplicadas en diversos estudios nacionales e internacionales, tales como: Teoría de las necesidades o también conocida como la

“Pirámide de las Necesidades” de Abraham Maslow, Teoría de las necesidades aprendidas de David MacClelland, Teoría ERC de Calayton Alderfer, Teoría de las expectativas de Vroom, Teoría de los dos factores de Herzberg, entre otras. Así como, la opinión técnica y metodológica de diversos autores que a lo largo de los años han estudiado las variables materia del presente trabajo.

1.2.1 Definición de motivación laboral

El desarrollo conceptual de la motivación laboral es histórico e involucra el aporte de distintas disciplinas, existiendo una importante y considerable cantidad de información práctica y teórica sobre la motivación en las personas. Reeve (1994) refirió que su origen se encuentra en la filosofía y en los aportes de autores como Sócrates, Aristóteles, Platón, Tomás de Aquino, entre otros; autores que de acuerdo a su ideología y estudios han ido conceptualizando la motivación laboral.

En la era moderna, René Descartes centró en el concepto de la voluntad como pieza clave en la motivación. Posteriormente, Charles Darwin propuso la idea de instinto y origen genético, William James hizo popular la “teoría del instinto de la motivación humana”, idea que los etólogos modernos nombraron patrones de acción fija (Citado por Ramírez, Abreu y Badii, 2008).

Para Chiavenato (1999) la motivación se deriva de un principio que impulsa a los individuos a actuar de cierta manera o que les impulsa a tener un comportamiento específico, dicho principio o impulso puede generarse por dos vías; por un lado, un estímulo exterior al individuo derivado del medio ambiente que lo rodea y, por otro

lado, por los procesos mentales generados en el propio individuo; y en este caso, la motivación se relaciona con el sistema cognitivo de las personas. Es decir, lo que las personas conocen de sí mismos y del ambiente que los rodea.

Hellriegel y Slocum (2004) refirieron que “la motivación son fuerzas que actúan sobre una persona o en su interior y provocan que se comporte de una forma específica, encaminada hacia una meta” (p. 117). Es decir, la fuerza que impulsa a las personas por conseguir un objetivo.

Por otra parte, Robbins (2004) mencionó que se puede idear a la motivación como procesos que refieren de la dirección, intensidad y persistencia del esfuerzo de una persona por alcanzar una meta. Esta ilustración posee tres elementos principales: persistencia, intensidad y esfuerzo. La intensidad consiste en el esfuerzo que la persona utiliza para lograr su objetivo; esfuerzo que deberá canalizarse en la dirección de la meta deseada. Asimismo, la persistencia se refiere al tiempo en que una persona sostiene dicho esfuerzo. La citada trilogía que van entrelazadas y apuntan hacia el mismo fin permiten a la persona canalizar el deseo y/o su objetivo convirtiéndolo en estímulo y proceso motivador.

De otro lado, Reeve (1994), manifestó:

Los seres humanos tienen muchos motivos que impulsan la conducta, que la conducta no la provoca nunca un solo motivo, sino que está en función de una pluralidad de motivos dominantes y subordinados que actúan juntos en forma compleja. Cada uno de dichos motivos existe siempre en alguna magnitud

distinta de cero y varía en su intensidad a lo largo del tiempo. El motivo más fuerte tendrá la mayor influencia en la conducta. (p. 6).

Según el autor, los seres humanos son impulsados por diversos motivos, dominantes o subordinados, que provocan conductas, cada uno con distinta intensidad, que podría variar a lo largo del tiempo.

Chiavenato (2009) sostuvo:

La motivación para el trabajo en las organizaciones. Varias razones explican por qué las personas tienen desempeños diferentes. La diversidad genera diferentes pautas de comportamiento y estas casi siempre están relacionadas con necesidades y metas. Se han utilizado muchas variables para tratar de explicar las diferencias en el desempeño de las personas, como las habilidades y las competencias, las recompensas intrínsecas y las extrínsecas, el nivel de aspiraciones, etc. Sin embargo, entre estos factores la motivación casi siempre ocupa el primer lugar. (p. 236).

En ese contexto, se puede deducir que son varios los factores que explican el porqué los trabajadores tienen diferentes desempeños en las organizaciones; así como, sobre su comportamiento, el cual generalmente está relacionado con sus necesidades y metas; sin embargo, la motivación casi siempre es la principal razón.

De igual modo, Chiavenato (2009) sostuvo que:

Las motivaciones básicas que impulsan a las personas son diferentes, y el mismo individuo puede tener diferentes grados de motivación que varían a lo largo del tiempo; es decir, puede estar más motivado en un momento y menos en otro. El grado de motivación varía de un individuo a otro y aun en una misma persona, según el momento y la situación. (p. 237).

En concordancia, con lo referido por el autor, las personas pueden tener diferentes y diversas motivaciones que los impulsan, las cuales varían de un individuo a otro, a lo largo del tiempo y según el momento y la situación.

De otro lado, Koont (1998), citado en Velasco, Bautista, Sánchez y Cruz (2006) señaló:

La motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos, y fuerzas similares. Decir que los administradores motivan a sus subordinados, es decir, que realizan cosas con las que esperan satisfacer esos impulsos y deseos e inducir a los subordinados a actuar de determinada manera. (p. 501).

En ese contexto, considerando lo que nos dicen los autores antes señalados, se puede decir que motivación es la fuerza que nos impulsa a conseguir nuestras metas u objetivos. Las personas tenemos diversos motivos que impulsan la conducta y se

convierten en el motor que nos inspira a conseguir la meta u objetivo propuesto, cada uno en diferente grado de intensidad, prioridad o satisfacción.

1.2.2 Bases teóricas de la motivación

Arias (2006) define las bases o fundamentación teórica como el “conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”. (p.14).

El fundamento teórico de esta investigación tuvo como tarea fundamental para su desarrollo, la revisión de teorías relacionadas con la motivación, desempeño laboral, liderazgo, habilidades sociales y clima organizacional, vinculadas con la temática a tratar.

Teoría Abraham Maslow

La teoría de Abraham Maslow (citada en Quintero 2007) fue completamente expresada en su libro “motivación y personalidad”, se sustentó en las necesidades que caracterizan al hombre de manera particular y en forma general, señalando de manera directa que las personas tenemos cinco tipos de necesidades diferentes, ubicadas en orden ascendente: fisiológicas, de seguridad, sociales, de autoestima y de autorrelación.

En concordancia con lo referido por el autor, manifestar que es ineludible saber sobre el nivel jerárquico en el que se encuentra una persona para poder motivarla y instituir estímulos relacionados con dicho nivel o con un nivel inmediato superior. Según la teoría de Maslow (citado en Quintero 2007), las necesidades se expresan en los siguientes niveles:

Las necesidades fisiológicas, se ubican en el primer nivel y comprenden el comer, beber y dormir; en el aspecto laboral el salario y condiciones laborales mínimas. En el segundo nivel, se encuentra la necesidad de protección y seguridad, equivalente en lo laboral a condiciones de seguridad, estabilidad laboral, salario superior al mínimo, seguridad social, entre otros. El tercer nivel, referido a las necesidades sociales como: afecto, cariño, amistad, etc., en el aspecto laboral es la interacción con otras personas, compañerismo, adecuadas relaciones laborales, otras. El cuarto nivel, comprende a las necesidades de consideración y estatus, que en el ámbito laboral sería el poder realizar tareas que condesciendan un sentimiento de logro y responsabilidad, promociones y reconocimiento, recompensas, otros. El último nivel, es decir el quinto, involucra a la autorrealización personal, que laboralmente se refiere a la posibilidad de utilizar por siempre las capacidades, habilidades y la creatividad (citado en Quintero 2007).

Espinoza (2009) citado en Delgado y Di (2010), en su artículo “*La pirámide de Maslow*”, afirmó que la idea principal de esta jerarquía, se refiere a que las necesidades más altas ocupan la atención solo cuando se han satisfecho las necesidades inferiores de la pirámide. Las fuerzas de crecimiento dan lugar a

un movimiento ascendente en la jerarquía, mientras que las fuerzas regresivas empujan las necesidades prepotentes hacia abajo en la jerarquía. (p. 33)

En ese sentido, mencionar según lo indicado por el autor que, las necesidades ubicadas en los niveles superiores de la pirámide, solo pueden satisfacerse si las de nivel inferior ya han sido satisfechas.

Posteriormente, Alderfer (citado en Campos y Calle 2014) cuestionó la cantidad de niveles de necesidad de Maslow y su superposición, desarrollando una teoría de las necesidades en tres niveles, necesidades de existencia, de relación y de crecimiento, más conocido como el modelo ERG. El autor de este modelo agrupa de distinta manera las necesidades mencionadas por Maslow no superponiendo un orden rígido en las mismas, ni consideró una correlación para su satisfacción.

Teoría de las necesidades aprendidas de David McClelland

McClelland (citado en Campos y Calle 2014) en su teoría de las necesidades, estableció que la motivación de los empleados está condicionada en la satisfacción de las necesidades de logro o realización, poder y afiliación. La teoría señala que el contexto social y cultural que rodea a los seres humanos a lo largo de la vida va a determinar sus necesidades. En consecuencia, existen personas con diferentes grados de necesidades en función de las conductas que han adquirido o aprendido de los entornos en donde han vivido.

Chiavenato (2009), sostuvo que estas tres necesidades (realización, poder y afiliación) “son aprendidas y adquiridas a lo largo de la vida como resultado de las experiencias de cada persona. Como las necesidades son aprendidas, el comportamiento que es recompensado tiende a repetirse con más frecuencia” (p. 246 y 247).

En relación, con lo referido por el autor, se puede señalar que las necesidades de la teoría de las necesidades aprendidas, se aprenden y adquieren en el transcurso de la vida, como consecuencia de las experiencias de cada individuo.

En la teoría de McClelland (citado en Campos y Calle 2014) se señaló que las características que describen a quienes se orientan hacia el logro son la búsqueda de responsabilidad personal y la superación de retos a fin de alcanzar metas alcanzables, resaltando que el logro es importante en sí mismo y no por las recompensas que lo acompañen. En el entorno laboral, se describe que las personas motivadas por el logro siempre quieren mejorar todo en su medio ambiente, intentan encontrar maneras más eficaces para ejecutar una tarea y dominar su actividad desarrollando habilidades e innovaciones para la solución de problemas y/o controversias.

Chiavenato (2009), refirió respecto a la Teoría de McClelland que la dinámica del comportamiento de las personas parte de tres necesidades:

La necesidad de realización: es la necesidad de éxito competitivo, búsqueda de la excelencia, lucha por el éxito y realización en relación con determinadas normas. Algunas personas tienen una inclinación natural por el éxito y buscan

la realización personal, más que la recompensa por el éxito en sí. (Chiavenato, 2009, p. 246)

En referencia a lo antes citado, se puede decir que la necesidad de realización obedece al afán de conseguir el éxito y evitar el fracaso. Esta necesidad se la relaciona con la de reconocimiento de Maslow porque tienen características similares.

La necesidad de poder: es el impulso que lleva a controlar a otras personas o influir en ellas, a conseguir que adquieran un comportamiento que no tendrían de forma natural. Es el deseo de producir un efecto, de estar al mando. Las personas que tienen esta necesidad prefieren situaciones competitivas y de estatus y suelen preocuparse más por el prestigio y la influencia que por el desempeño eficaz. (Chiavenato, 2009, p. 246)

La necesidad de afiliación: es la inclinación hacia las relaciones interpersonales cercanas y amigables, el deseo de ser amado y aceptado por los demás. Las personas que tienen esta necesidad buscan la amistad, prefieren situaciones de cooperación en lugar de aquellas de competencia y desean relaciones que impliquen comprensión recíproca. (Chiavenato, 2009, p. 246)

Esta necesidad, se refiere a la motivación que conlleva a los seres humanos a desarrollar relaciones de cordialidad y satisfacción con los demás; a la necesidad de ser parte de un grupo, y así sentir el aprecio y la estima de otros.

Teoría ERC de Clayton Alderfer

Alderfer (citado en Ortega 2013) propuso cambios a la Pirámide de Maslow, a fin de superar algunas debilidades, determinando en consecuencia la existencia de tres niveles de necesidades a comparación de las cinco que establecía Maslow; teoría a la que denominó ERC.

El primer grupo, llamado necesidades de existencia (E) se refiere al cumplimiento de las necesidades básicas de las personas para su supervivencia y se refiere a las que Maslow denominaba fisiológicas y de seguridad (Chiavenato, 2009).

El segundo grupo, necesidad de relaciones (R) pertenecen al deseo personal de establecer vínculos o de interacción con los demás, esto quiere decir que, el ser humano tiene la necesidad de relacionarse con otras personas. Las necesidades de relación se las puede vincular con la etapa de afiliación o estima de la Pirámide de Maslow (Chiavenato, 2009).

El último grupo, necesidades de crecimiento (C) se encuadra en el deseo intrínseco del desarrollo del potencial humano y deseo de crecimiento personal. Incluyen los niveles de estima y autorrealización de Maslow (Chiavenato, 2009).

A partir de lo señalado, mencionar que lo particular de esta teoría y que denota otra diferencia con la propuesta de Maslow es que Alderfer planteó que si es posible que de manera simultánea estén activas dos o más necesidades, afirmando además que, en el caso que las necesidades superiores estén insatisfechas, se realza el requerimiento

para conseguir las inferiores. En este contexto, no se parte del supuesto de una progresión gradual rígida de necesidades, sino por el contrario, de un ordenamiento flexible donde si es posible transitar entre necesidades, sin que todas sean satisfechas; es decir, no se consideró un orden correlativo para su satisfacción (Robbins, 2004).

Enmarcado al ámbito laboral, Davis y Newstrom (2003) sostuvieron que los empleados en un principio se interesan en satisfacer necesidades de existencia (seguridad del cargo, paga, condiciones de trabajo, etc.); posteriormente, se centran en necesidades de relación (manera de sentirse comprendido por sus autoridades, subalternos y pares); para finalmente, encauzarse en las necesidades de autorrealización personal o crecimiento, fortaleciendo su autoestima.

De otro lado, Chiavenato (2009), mencionó que diversas teorías explican a la motivación, desde la Pirámide de Necesidades Humanas de Maslow, la Teoría ERC (existencia, relaciones y crecimiento) de Alderfer, la Teoría de los Dos Factores de Herzberg, la Teoría de las Necesidades Adquiridas de McClelland, la Teoría de la Equidad de Adams, la Teoría de la Definición de Objetivos, de Locke, la Teoría de las Expectativas de Vroom, hasta la Teoría del Refuerzo de Skinner.

Estas teorías han sido agrupadas por el autor desde una perspectiva sistémica, en tres dimensiones interdependientes que interactúan entre sí:

Necesidades motivacionales: que enmarca a la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow, quien planteó que dentro de cada ser humano existe una jerarquía de cinco

necesidades: fisiológicas, sociales, estima y autorrealización. (Citado por Campos y Calle, 2014).

Impulsos motivacionales: incluye la teoría de las necesidades de McClelland, quien considera que la motivación de los trabajadores está condicionada a la satisfacción de las necesidades de logro, poder y afiliación. (Citado por Campos y Calle, 2014).

Incentivos motivacionales: comprende a la teoría de la expectativa en relación a la satisfacción del empleado y el desempeño, realizada por Porter y Lawlwer (Citado por Dorta y Gonzales, 2003).

1.2.3 Dimensiones de la motivación laboral

Respecto a las dimensiones de la motivación laboral, Chiavenato (2009) sostuvo:

Las motivaciones básicas que impulsan a las personas son diferentes, y el mismo individuo puede tener diferentes grados de motivación que varían a lo largo del tiempo; es decir, puede estar más motivado en un momento y menos en otro. El grado de motivación varía de un individuo a otro y aun en una misma persona, según el momento y la situación. (p. 237).

De acuerdo, con lo referido por el autor las personas son motivadas por diferentes y diversos impulsos, que varían en grado de intensidad, a lo largo del tiempo, según el momento y la situación.

Chiavenato (2009) citado por Campos y Calle (2014) consideró tres dimensiones en la motivación laboral: necesidades motivacionales, impulsos motivacionales e incentivos motivacionales.

Dimensión necesidades motivacionales:

Aparecen cuando surge un desequilibrio fisiológico o psicológico, por ejemplo, cuando las células del cuerpo se ven privadas de alimento y agua, o cuando la persona es separada de sus amigos o compañeros. Las necesidades son variables, surgen del interior de cada individuo y dependen de elementos culturales. En suma, una necesidad significa que la persona tiene una carencia interna, como hambre, in-seguridad, soledad, etc. El organismo se caracteriza por buscar constantemente un estado de equilibrio, el cual se rompe cada vez que surge una necesidad, un estado interno que, cuando no es satisfecho, crea tensión e impulsa al individuo a reducirlo o atenuarlo. (Chiavenato, 2009, p.237).

Para Griffin y Moorhead (2010), “Una necesidad es cualquier cosa que un individuo requiera o desee, es el punto de inicio. El comportamiento motivado comienza por lo general cuando una persona tiene una o más necesidades importantes” (p.84).

En relación, con lo referido por el autor las necesidades importantes, por lo general son las que motivan el comportamiento de las personas.

La teoría de la jerarquía de las necesidades desarrollada por Abraham Maslow (Citado por Campos y Calle, 2014), planteó que dentro de cada ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades: (a) fisiológicas: incluye las necesidades de alimento, sexo, aire, sueño, refugio, otros.; (b) seguridad: referida a las necesidades que ofrecen seguridad como la ropa, casa, protección, otras.; (c) sociales: necesidades de afecto, aceptación, amistad, trabajo en equipo, sentido de pertenencia, compañerismo, otros.; (d) estima: necesidad de reconocimiento, imagen personal positiva, prestigio, respeto personal y la de ser respetado por los demás, estatus, otros.; y (e) autorrelación: referidas a la necesidad que las personas se realicen completamente y se conviertan en todo lo que puedan ser, de oportunidad, competencia, independencia, otros.

Dimensión impulsos motivacionales:

También se les llaman motivos, son los medios que sirven para aliviar las necesidades. El impulso genera un comportamiento de búsqueda e investigación, cuya finalidad es identificar objetivos o incentivos que, una vez atendidos, satisfarán la necesidad y reducirán la tensión. Cuanto mayor sea la tensión, mayor será el grado de esfuerzo. Los impulsos fisiológicos y psicológicos se orientan hacia la acción y crean las condiciones que generarán la energía para alcanzar un objetivo. Los impulsos son el corazón del proceso de motivación. Las necesidades de alimento y agua se transforman en hambre y sed, y la necesidad de tener amigos se convierte en un impulso para la afiliación. (Chiavenato, 2009, p.237).

Comprende a la teoría de las necesidades de McClelland desarrollada por David McClelland (citado en Campos y Calle, 2014), que consideró que la motivación de los trabajadores está condicionada en la satisfacción de las siguientes necesidades:

Logro: obedece al afán por evitar el fracaso, alcanzar el éxito y a realizarse según un modelo. Para Robbins y Judge (2009) es el “impulso por sobresalir, por obtener un logro en relación con un conjunto de estándares, de luchar por el triunfo” (p.180).

Poder: surge del deseo de controlar, influenciar y ejercer control sobre los demás y el entorno, adquiriendo la autoridad para modificar situaciones. Para Griffin y Moorhead (2010) “es el deseo de controlar el entorno personal, incluidos los recursos financieros, materiales, informativos y humanos. Las personas varían mucho en esta dimensión (p.94).

Afiliación: motivación que lleva a los seres humanos a desarrollar relaciones de cordialidad y satisfacción con otras personas. Para Robbins y Judge (2009) es el “deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas” (p.180).

Dimensión incentivos motivacionales:

Al final del ciclo de la motivación está el incentivo, definido como algo que puede aliviar una necesidad o reducir un impulso. Alcanzar un incentivo tiende a restaurar el equilibrio fisiológico o psicológico y puede reducir o eliminar el impulso. Comer alimentos, beber agua o reunirse con los amigos tenderá a restaurar el equilibrio y a reducir los impulsos correspondientes. En estos

ejemplos, el alimento, el agua y los amigos son los incentivos. En general, los incentivos están fuera del individuo y varían enormemente de acuerdo con la situación. (Chiavenato, 2009, p.238).

Porter y Lawler utilizaron la teoría de la expectativa en relación a la satisfacción del empleado y el desempeño, para lo cual se tomó el campo de la remuneración y el reconocimiento (Citado en Campos y Calle, 2014).

Gonzales (2006) consideró que la satisfacción laboral es el “conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia la tarea asignada dentro de la organización. Estas actitudes vendrán definidas por las características del puesto de trabajo y por cómo está considerada dicha labor por el sujeto” (p.117).

En ese contexto, la satisfacción laboral radica en la actitud o grupo de actitudes que una persona tiene con la labor asignada, que va en relación con la consideración que el individuo tiene sobre la misma y con el puesto de trabajo.

Respecto a la remuneración, Ibáñez (2011) manifiesta que es “toda aquella retribución que percibe el hombre trabajador a cambio de su servicio personal prestado, con su trabajo físico o mental a la empresa” (p.129).

Es decir, la remuneración es el pago que se da al trabajador por las labores realizadas en la institución.

Griffin y Moorhead (2010) consideraron que “es importante que la organización reconozca que las recompensas organizacionales tienen muchos significados para los empleados. Las recompensas intrínsecas y extrínsecas llevan un valor superficial y simbólico” (p. 150).

En ese sentido, se puede indicar que las organizaciones deben tener presente, la importancia que tienen las recompensas en los trabajadores para un mejor desempeño laboral.

En relación al reconocimiento, Cuestas (2011) manifestó que “el reconocimiento por el buen desempeño o logro se le confiere en la actualidad una gran importancia estimulativa. El reforzamiento positivo a ese desempeño eficaz y eficiente, o el buen oficio de la alabanza, es considerado en esta contemporaneidad de gran valor motivacional” (p. 395).

Respecto, a lo referido por el mencionado autor, el reconocimiento a un buen desempeño y la recompensa por ello, es de gran valor motivacional para los trabajadores.

De igual modo, Chiavenato (2009) consideró que “los incentivos o estímulos, son los pagos de la organización a sus grupos de interés (en forma de salarios, prestaciones, premios, elogios, oportunidades, reconocimiento, dividendos, precio, calidad, atención, etc.)” (p. 28).

En conclusión, con lo referido por los autores se puede mencionar que, el reconocimiento y los incentivos constituyen impulsos motivacionales, para los trabajadores de una organización a efecto de conseguir mejores resultados en el desempeño de sus funciones.

1.2.4 Definición de percepción de desempeño laboral

Definición de percepción

El término percepción ha sido a lo largo de la historia, estudiado y definido por varios autores y disciplinas, entre ellas, la psicología; es así que para:

Para Allport (1974) citado en Vargas (1994), la percepción es “algo que comprende tanto la captación de las complejas circunstancias ambientales como la de cada uno de los objetos” (p. 7 y 8).

Si bien, hay psicólogos que se inclinaron por asignar esta consideración de la percepción a la cognición, ambos procesos se hallan tan relacionados que por lo general no es factible, sobre todo desde el punto de vista de la teoría, considerarlos aisladamente uno del otro.

De otro lado, El movimiento Gestalt, que nació en Alemania bajo la autoría de los investigadores Wertheimer, Koffka y Köhler, durante las primeras décadas del siglo XX, consideraron la percepción como el proceso

fundamental de la actividad mental, y suponen que las demás actividades psicológicas como el pensamiento, aprendizaje y la memoria, entre otros, dependen del adecuado funcionamiento del proceso de organización perceptual. (Oviedo, 2004).

Definición de desempeño laboral

Para Mora (2007) citado en Herrera (2012), el desempeño laboral es considerado como aquellos comportamientos observados en los empleados que son importantes para alcanzar los objetivos de la institución, que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la organización.

Werther y Davis (2000) mencionaron que los sistemas de calificación que se le dan a cada trabajo, para que sean útiles, deben ser fáciles de usar además de confiables, que permitan calificar a los elementos esenciales para determinar el desempeño. Es decir, los indicadores de medición deben estar claramente definidos y ser de conocimiento de los trabajadores.

De otro lado, Robbins (2004) definió el desempeño como aquellos comportamientos observados en el trabajador, que son trascendentales, para el logro de los objetivos en la institución y que pueden ser medidos de acuerdo a las competencias de cada persona, y a la contribución que éstos den a la organización. En ello, radica la importancia de una efectiva supervisión y

control del cumplimiento de los estándares de calidad contemplados en la organización.

Según Bohórquez (citado en Araujo y Guerra, 2007), el desempeño se refiere al nivel de ejecución alcanzado por el empleado en el logro de las metas u objetivos trazados dentro de la institución en un tiempo determinado. Es decir, el cumplimiento de las metas y objetivos trazados en el tiempo programado y cronograma establecido.

Para Chiavenato (2000) el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivo” (p. 359).

En correlación, con lo citado por el autor el comportamiento del trabajador en la búsqueda y estrategias para lograr los objetivos propuestos, radica el desempeño laboral.

Posteriormente, Chiavenato (2002) refirió que el desempeño es la “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (p. 236).

En conclusión, se puede señalar que el desempeño laboral es la acción u acciones realizadas por la persona, como respuesta a lo que en su oportunidad se le designó como función y/o responsabilidad, lo cual será medido en base a su

ejecución y resultado; más aún, si se tiene que la motivación laboral refleja hasta qué grado se comprometen las personas para alcanzar las metas que puedan satisfacer las necesidades y rendimientos, conducentes a un eficiente desempeño, que favorezca tanto los intereses de la institución como a los suyos propios.

1.2.5 Teorías de percepción del desempeño laboral

Chiavenato (2000) mencionó que el desempeño de las funciones recibe muchas influencias, y no necesariamente siempre se realizan de acuerdo con las expectativas trazadas, pues en este proceso pueden ocurrir cuatro discrepancias:

Discrepancia de la expectativa: diferencia la expectativa de la función transmitida por el jefe, y la función percibida por el subordinado. Discrepancia con el rol: diferencia entre el rol percibido por el subordinado y el comportamiento del rol que consigue desempeñar. Retroalimentación de la discrepancia: divergencia entre la manera de como el subordinado desempeña el comportamiento del rol y el comportamiento controlado por el jefe. Discrepancia en el desempeño: diferencia entre el comportamiento controlado por el jefe y la experiencia del rol que él transmitió al subordinado (p.287).

En relación, a lo sostenido por el autor se puede mencionar que, el desempeño de funciones de los trabajadores de la organización, no necesariamente va en concordancia con sus intereses; pues existen discrepancias entre la percepción del rol

transmitido por el jefe y el recibido por el subordinado, lo cual influencia en su comportamiento.

Para Flores (2008) las características del desempeño laboral se relacionan a los conocimientos, capacidades y habilidades que se espera un empleado aplique y demuestre al desempeñar sus funciones, identificando las siguientes particularidades: (a) adaptabilidad, referida a mantener la efectividad en diversos ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas; (b) comunicación, referida a la capacidad de expresar las ideas de forma efectiva ya sea de manera individual o en grupo; (c) iniciativa, intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. Medidas adoptadas para lograr objetivos más allá de lo requerido; (d) conocimientos, se refiere al nivel alcanzado de conocimientos profesionales y/o técnicos en las áreas relacionadas con su trabajo.

Según Ivancevich, Konopaske y Matteson (2011) el desempeño laboral puede verse en función de la capacidad, la oportunidad y la disposición para desempeñarse, donde:

La capacidad para desempeñarse: se relaciona con las habilidades, capacidades, conocimientos y experiencias pertinentes que un individuo posee para realizar una determinada tarea. La oportunidad: se puede concebir como el instante o momento propicio para desempeñarse de la mejor manera. Sin embargo, algunas personas carecen de esa oportunidad por diversos factores, tales como: La toma de decisiones desfavorables, el no contar con un equipo adecuado para desarrollar la labor, entre otros. La disposición: se relaciona con la voluntad de

un individuo para esforzarse en alcanzar el desempeño laboral, esto se relaciona con la motivación. (p.137)

En ese contexto, se puede mencionar que el desempeño laboral obedece a diversos factores y a los conocimientos, experiencias y habilidades que el trabajador posea, para el desempeño de las labores asignadas.

1.2.6 Dimensiones de percepción del desempeño laboral

Varios autores han emitido sus opiniones respecto al desempeño laboral y cuáles serían las causas, dimensiones o factores que influyen en la persona, para que esta aplique y demuestre sus conocimientos, habilidades y capacidades en el desempeño de sus funciones.

Chiavenato (2000) expuso que “el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados: factores actitudinales (disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización) y factores operativos (conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo)” (p. 367).

En concordancia, con lo referido por el autor, la evaluación del desempeño laboral obedece a una serie de factores previamente establecidos por la organización, que están dimensionados en actitudinales y operativos.

Asimismo, Chiavenato (2000) señaló que:

Resaltar los resultados, las metas y los objetivos establecidos de manera clara, unívoca y simple da lugar a tres vertientes: la reducción de la burocracia, la evaluación hacia la cima y la autoevaluación. Respecto, a la autoevaluación, señaló que cada persona puede y debe evaluar su desempeño como medio para alcanzar las metas y los resultados fijados, y para superar las expectativas. Debe saber cuáles son las necesidades y las carencias personales para poder mejorar el desempeño, cuáles son sus puntos fuertes y débiles, su potencial y sus fragilidades, así, sabrá lo que debe reforzar para mejorar increíblemente los resultados de las personas y de los equipos implicados. (p. 265)

Bajo esa perspectiva, las organizaciones deben establecer de manera clara las metas y objetivos de la organización, a efecto de reducir la burocracia, efectuar una efectiva evaluación y autoevaluación, esta última que permite a los trabajadores conocer sobre sus debilidades y fortalezas para poder mejorar su desempeño laboral.

Posteriormente, Ríos (2010) citado en Herrera (2012) y en Valqui (2014), diseñó un cuestionario que tuvo como objetivo determinar si la persona desarrolla, adecuadamente los siguientes aspectos: (a) trabajo en equipo, que involucra la disposición y habilidad para trabajar de manera coordinada, tanto a nivel del área a la que pertenece, como a nivel de otras áreas, compañeros y la institución en general; (b) productividad, referida a cuando el trabajador cumple con el trabajo asignado, utilizando recursos, habilidades o tiempo más allá del requerido, con la finalidad de colocar su sello personal de calidad, en el cumplimiento del trabajo asignado.

Asimismo, productividad significa rendimiento, aprovechar al máximo los recursos y cumplir con las funciones en los tiempos establecidos; (c) calidad en el trabajo, relacionado con los niveles de calidad del trabajo realizado y logros alcanzados, de manera eficiente, es decir, referida al cumplimiento de metas y objetivos trazados en cada labor realizada y al cumplimiento de la misión en general del cargo que ocupa; (d) respeto y responsabilidad, es la capacidad del trabajador de cumplir con lo que se le solicita en el tiempo establecido y de la manera requerida. Relacionado también con la cooperación, accesibilidad, cordialidad, cooperación, respeto, tacto y disposición de servicio con los superiores, subalternos y compañeros en general, así como, con el tiempo laboral extra utilizado para ello; (e) asistencia y puntualidad, referido al cumplimiento de horarios señalados por la institución, de manera exacta, así como con la presentación de documentos requeridos y/o propios de las labores que realiza.; (f) trabajo bajo presión, relacionado a la ejecución de actividades bajo condiciones que ejercen tensión, en menor tiempo, con menos recursos (humanos, materiales y técnicos) y con menor espacio. Es también el esfuerzo por lograr el resultado con eficiencia, con nula, poca o mucha supervisión que haga presión para lograr el objetivo. En sí, está referida a la capacidad de los trabajadores de no perder las habilidades de sus funciones ante la carga y/o recarga de trabajo.

1.3 Justificación

La presente investigación tuvo como base para su justificación la preocupación de investigar, a partir de las teorías existentes, sobre la motivación en la percepción del desempeño laboral - Centro Juvenil Santa Margarita 2016.

Justificación teórica

Existió el interés de conocer cómo un proceso de motivación incide en el desempeño laboral de las personas, para generar un servicio de calidad y eficiencia, lo cual es necesario en este siglo de plena competencia laboral, más aún considerando su constante evolución. Así como, a través de su desarrollo, obtener información que permita incrementar el conocimiento acerca de esta temática que, aunque ha sido ampliamente estudiada, aún se puede obtener de ella, información novedosa que contribuya a mejorar la motivación en los trabajadores que tienen bajo su responsabilidad, la rehabilitación y reinserción a la sociedad de las adolescentes en conflicto con la Ley penal.

En ese contexto, el aporte de herramientas novedosas para mejorar los índices de motivación en los trabajadores del Centro Juvenil Santa Margarita, servirá para influir de manera positiva en el desarrollo del sentido de pertenencia hacia la institución, del fortalecimiento de las relaciones interpersonales, la comunicación y de un clima de cordialidad y de respeto, con la finalidad de coadyuvar en el proceso socioeducativo de las adolescentes internas del citado establecimiento.

Justificación metodológica

Para alcanzar los objetivos del presente estudio, se utilizó la encuesta como instrumento de evaluación y la información obtenida fue procesada con el software estadístico (SPSS); con lo cual, se pretendió determinar la incidencia de la motivación laboral en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del centro juvenil Santa Margarita 2016, resultados

que pueden ser contrastados y validados, en vista que han sido realizados con técnicas de investigación habitualmente aceptadas.

Justificación práctica

El Centro Juvenil Santa Margarita, a cargo del Poder Judicial, es el único establecimiento en el Perú que alberga adolescentes mujeres en conflicto con la Ley Penal, no habiéndose realizado en la institución, estudios similares que analicen la motivación laboral de los trabajadores y su incidencia la percepción del desempeño laboral.

Para ello, se aplicaron dos cuestionarios de percepción uno para la motivación laboral y otro para el desempeño laboral. Igualmente, el estudio se justificó porque se pudo conocer con los resultados obtenidos, si la motivación laboral de los trabajadores es la adecuada para el desarrollo de sus funciones y; en base a ello, plantear alternativas de solución que permitan mejorar el desempeño laboral y por ende la calidad de atención que se brinda a las adolescentes internas; lo cual además repercutirá en su vida personal, familiar y social.

Justificación social

El desarrollo del presente estudio de investigación, servirá como base, para conocer los niveles de motivación laboral y la percepción del desempeño laboral de la mayoría de trabajadores de la única institución pública que, tiene a su cargo, la rehabilitación y reinserción a la sociedad de adolescentes mujeres con problemas disociales, que se encuentran en conflicto con la Ley Penal, privadas de su libertad.

1.4 Problema

1.4.1 Realidad problemática

La motivación surge alrededor del año 1700, en el continente europeo, cuando los talleres de artesanos tradicionales se convirtieron en fábricas con maquinarias operadas por centenas de personas, con intereses y formas de pensar distintas a los intereses patronales, manifestándose esto en problemas de baja productividad y desinterés por el trabajo. Es así que, la motivación laboral fue tomando mayor fuerza en todos los ámbitos de la sociedad y desde entonces ha sido materia de múltiples estudios y de planteamientos teóricos para su definición, coincidiendo diversos autores en matizar que cualquier cambio en una organización es factible sólo si, además de contar con trabajadores competentes y sin resistencia al cambio, se cuenta con personas motivadas (Velasco, Bautista, Sánchez y Cruz, 2006).

Hoy en día, cuando el fenómeno de la globalización está más evidente, la motivación tiene una importancia aún más grande, surgiendo como una alternativa ante conflictos como la falta de entendimiento entre las personas, la desmotivación, la baja productividad y el desinterés por el trabajo, entre otros.

Bajo esta perspectiva, las organizaciones se encuentran preocupadas por hallar la forma correcta de motivar a sus trabajadores a efecto que pongan mayor empeño en el desarrollo de sus funciones y/o actividades encomendadas, así como por aumentar la satisfacción e interés en el trabajo, siendo una de las estrategias más usadas y comunes, los programas de capacitación y desarrollo, que tienen como objetivo

incrementar los conocimientos, el trabajo en equipo y crear una cultura de realización. Sin embargo, en ocasiones las organizaciones ponen en marcha programas de capacitación, sin considerar previamente todos los aspectos y mecanismos importantes que necesitan ser mejorados, dejando pasar por alto necesidades existentes y que necesitan de urgente atención y solución; en consecuencia, los programas generalmente fracasan o gozan de un impacto sólo a corto plazo, que no contribuye y no da solución a la problemática existente y por ende no permite aumentar el nivel de productividad ni la calidad del servicio.

En el caso específico del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita – CJDR Santa Margarita, establecimiento a cargo del Poder Judicial que alberga adolescentes mujeres de distintos lugares del Perú que han infringido la Ley penal; con el incremento de la delincuencia juvenil en el país (INEI 2015 – Informe Técnico n.º 4) la cantidad de albergadas ha ido en aumento y por ende las actividades de los trabajadores encargados de la rehabilitación y reinserción a la sociedad de las adolescentes en conflicto con la Ley penal, se han visto recargadas, incrementando con ello su carga laboral; además de afrontar deficiencias en las condiciones de habitabilidad, recursos humanos, logísticos, entre otros.

En consecuencia, el incumplimiento de las metas y el aparente desinterés de los trabajadores por alcanzar los objetivos trazados por la institución, se refleja en los resultados de ejecución medidos cada trimestre en el Plan Operativo Institucional - POI; además de ello, se denota falta de iniciativa, participación, compromiso e involucramiento en las actividades programadas, así como absentismo y faltas al

centro laboral, situación que podría repercutir negativamente en el proceso de rehabilitación de las adolescentes internas y de la organización.

En ese contexto, es importante efectuar un estudio que permita determinar si la motivación laboral incide en el desempeño laboral de los trabajadores, bajo la percepción que ellos mismos tienen al respecto; es decir, identificar cuáles son las causas que lo originan, si son internas o externas, si obedece a una necesidad, a estímulos o impulsos y si es motivado y, con el diagnóstico obtenido proponer mejoras que contribuyan a que la organización brinde un servicio de calidad, con eficiencia y eficacia.

Por ello, el presente trabajo ayudará a la organización en base a un diagnóstico situacional sobre la motivación laboral en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores, a identificar nudos críticos que sirvan de insumo para el bosquejo de un plan de acción para el manejo del potencial humano conducente a mejorar la motivación de los servidores y estimular a un desempeño efectivo y un desarrollo organizacional que incida de manera positiva en la rehabilitación y reinserción a la sociedad de las adolescentes en conflicto con la Ley Penal; es decir, en su proceso socioeducativo.

1.4.2 Formulación del problema

Problema general

¿Cómo incide la motivación laboral en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016?

Problemas específicos

Problema específico 1:

¿Cómo incide la dimensión necesidades motivacionales en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016?

Problema específico 2:

¿Cómo incide la dimensión impulsos motivacionales en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016?

Problema específico 3:

¿Cómo incide la dimensión incentivos motivacionales en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016?

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

La motivación laboral incide en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016.

1.5.2 Hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1

Las necesidades motivacionales inciden en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016.

Hipótesis específica 2

Los impulsos motivacionales inciden en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016.

Hipótesis específica 3

Los incentivos motivacionales inciden en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Determinar la motivación laboral en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016.

1.6.2 Objetivos específicos:

Objetivo específico 1

Determinar las necesidades motivacionales en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016.

Objetivo específico 2

Determinar los impulsos motivacionales en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016.

Objetivo específico 3

Determinar los incentivos motivacionales en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Variables

2.1.1 Variable independiente: motivación laboral

Chiavenato (2009) sostuvo “La motivación para el trabajo en las organizaciones. Varias razones explican por qué las personas tienen desempeños diferentes. La diversidad genera diferentes pautas de comportamiento y estas casi siempre están relacionadas con necesidades y metas. Se han utilizado muchas variables para tratar de explicar las diferencias en el desempeño de las personas, como las habilidades y las competencias, las recompensas intrínsecas y las extrínsecas, el nivel de aspiraciones, etc. Sin embargo, entre estos factores la motivación casi siempre ocupa el primer lugar” (p. 236).

Chiavenato (2009, citado por Campos y Calle 2014) consideró tres dimensiones en la motivación laboral: necesidades motivacionales, impulsos motivacionales e incentivos motivacionales.

2.1.2 Variable dependiente: percepción del desempeño laboral

Chiavenato (2000), expuso que “el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados: factores actitudinales (disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización) y factores operativos (conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo)” (p. 367).

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable motivación laboral del CJDR Santa Margarita – 2016.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos
Necesidades motivacionales	- Fisiológicas	P1		
	- Seguridad	P2, P3		
	- Sociales	P4, P5		
	- Estima	P6, P7, P8, P9 P10, P11, P12		
	- Autorrelación	P13		
Impulsos motivacionales	- Necesidad de logro	P14, P15, P16	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Siempre (4)	Malo (33 - 82) Regular (83 - 107) Bueno (108 -132)
	- Necesidad de poder	P17, P18, P19, P20		
	- Necesidad de afiliación	P21, P22, P23		
Incentivos motivacionales	- Remuneración	P24, P25, P26		
	- Reconocimiento	P27, P28, P29, P30, P31, P32 y P33.		

Fuente: Instrumento de motivación laboral

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la variable percepción del desempeño laboral del CJDR Santa Margarita – 2016

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos
Asistencia y puntualidad	- Asistencia - Puntualidad	P1, P2, P3 P4, P5		
Trabajo en equipo	- Habilidad - Disposición para trabajar	P6, P7, P8, P9, P10		
Productividad	- Rendimiento - Recursos - Tiempo	P11, P12, P13, P14, P15	Nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)	Malo (30 – 73) Regular (74 – 95) Bueno (96 – 120)
Respeto y responsabilidad	- Accesibilidad - Cordialidad	P16, P17, P18, P19, P20		
Calidad en el trabajo	- Nivel de calidad - Logros alcanzados	P21, P22, P23, P24, P25		
Trabajo bajo presión	- Disposición de tiempo - Adaptación al ritmo de trabajo	P26, P27, P28, P29 y P30.		

Fuente: Instrumento de percepción del desempeño laboral

2.3 Metodología

El presente estudio de investigación fue de tipo básica, descriptivo y correlacional causal. Vara (2012), afirmó que “la investigación básica investiga la relación entre variables o constructos. Diagnóstica alguna realidad empresarial o de mercado. Prueba y adapta

teorías. Genera nuevas formas de entender los fenómenos empresariales. Construye o adapta instrumentos de medición” (p. 202).

En el presente caso, la investigación es básica porque investigó la incidencia entre las variables motivación laboral y percepción del desempeño laboral, a efecto de comprender si la motivación laboral puede incidir en la percepción del desempeño laboral de una institución pública, dedicada a rehabilitar y reinsertar a la sociedad a las adolescentes en conflicto con la Ley Penal.

2.4 Tipos de estudio

El estudio de investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo, siendo el tipo de investigación descriptivo-correlacional causal donde existen dos variables a estudiar. Es descriptivo, porque permitió recoger información de manera independiente y conocer el nivel del desempeño laboral y, correlacional porque permitió determinar el grado de relación que existe entre las dimensiones de la motivación laboral y la variable percepción del desempeño laboral.

Carrasco (2006), afirma. “El estudio utilizó un diseño descriptivo – correlacional; es descriptiva porque este diseño se emplean para analizar y conocer las características, rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realizada en un momento determinado del tiempo” (p. 72).

Los estudios descriptivos “buscan explicar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 80).

Los estudios correlacionales tienen “como propósito conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernández et al., 2010, p. 81).

2.5 Diseño

El diseño de la investigación es de tipo no experimental, corte transversal y correlacional causal, en vista que no se manipulan las variables de estudio.

Hernández et al. (2010), refieren que es no experimental “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p. 149).

Es transversal ya que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández et al., 2010, p. 151).

El diagrama representativo es:

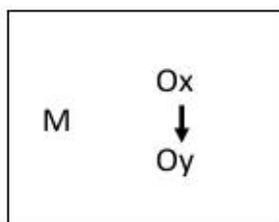


Figura 1: Diagrama

M : Muestra en quien se realiza el estudio

Ox : De la variable que influye

Oy : De la variable influida

2.6 Población, muestra y muestreo

Población:

Comprendida por 26 trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita (único de mujeres en el Perú), cuyo trabajo está directamente ligado con la rehabilitación y reinserción a la sociedad de las adolescentes en conflicto con la Ley Penal.

Hernández et al. (2010), definió a la “población como el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 74).

Muestra:

Para Hernández et al. (2006), “la muestra es un subgrupo de la población en el que todos los elementos de ésta tienen la misma posibilidad de ser elegidos” (p. 176). En la presente investigación, la muestra está conformada por 15 trabajadores.

Muestreo:

En la presente investigación se uso la técnica de muestreo probabilístico, de tipo aleatorio simple.

Según Hernández et al. (2006) en las muestras probabilísticas todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis (p. 240 y 241).

Es decir, en la muestra probabilística todos los integrantes de la población tienen la misma posibilidad de ser elegidos.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Arias (2006), señaló que las técnicas e instrumentos de recolección de datos, son “los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información. Ejemplo: fichas, formatos de cuestionario, guías de entrevista, lista de cotejo, grabadores, escalas de actitudes u opinión (tipo Likert), etc.” (p. 25).

De igual modo, según Hernández et al. (2006) “para el enfoque cualitativo, al igual que para el cuantitativo, la recolección de datos resulta fundamental, solamente que su propósito no es medir variables para llevar a cabo inferencias y análisis estadístico” (p. 108)

En el presente estudio, la técnica que se utilizó es la encuesta, a través de la cual se recopiló la información para las variables a estudiar. En ese contexto, se aplicó dos encuestas, la primera de 33 ítems para medir la variable motivación laboral y la segunda de 30 preguntas para medir la percepción del desempeño laboral, con la finalidad de explorar si entre las variables existe relación de correlación causal.

Según Hernández et al. (2010), “las encuestas de opinión son investigaciones no experimentales transversales o transaccionales descriptivas o correlacionales causales, ya que a veces tienen los propósitos de unos u otros diseños y a veces de ambos” (p. 165).

Los instrumentos usados son de carácter anónimo; es decir, no se podrá evidenciar la pertenencia de las respuestas que cada participante ha brindado, cuyos resultados obtenidos sólo serán utilizados en el presente estudio de investigación.

2.7.1 Ficha técnica de los instrumentos

Variable: Motivación laboral

Nombre	: Cuestionario de motivación laboral
Autoras	: Rita Campos Francia y Eliana Calle Alcahuaman (2014), adaptado por Jenny Cerna Quilcate (2016)
Lugar	: San Miguel
Objetivo	: Describir la incidencia de la motivación laboral
Administración	: Individual y/o grupal
Tiempo de duración	: 20 a 30 minutos aproximadamente.

Contenido:

Está constituido por 33 preguntas, divididas en sus tres dimensiones: necesidades motivacionales (13 ítems), impulsos motivacionales (10 ítems) e incentivos motivacionales (10 ítems). La escala de valores está representada de la siguiente manera: nunca = 1 pto, casi nunca = 2 pts, a veces = 3 pts, siempre = 4 pts.

Baremo:

Se estableció de acuerdo a las siguientes categorías:

Tabla 3

Niveles de interpretación de la escala de motivación laboral

Nivel	Rango
Malo	33 - 82
Regular	83 – 107
Bueno	108 - 132

Fuente: Instrumento de motivación laboral

Variable: Percepción del desempeño laboral

Para medir la variable se utilizó un cuestionario basado en la Escala de Likert, diseñado por Ríos (2010), citado en Herrera (2012) y en Valqui (2014).

Nombre	: Cuestionario de desempeño laboral
Autora	: Mónica Ríos Villatoro (2010), adaptado por Jenny Cerna Quilcate (2016)
Lugar	: San Miguel
Objetivo	: Describir la percepción del desempeño laboral
Administración	: Individual y/o grupal
Tiempo de duración	: 20 a 30 minutos aproximadamente.

Contenido:

Está constituido por 30 preguntas, divididas en seis dimensiones: Asistencia y puntualidad, productividad, trabajo en equipo, respecto y responsabilidad, calidad en el trabajo y trabajo

bajo presión, cada dimensión será medida con cinco ítems. Las respuestas serán presentadas de acuerdo a la siguiente escala: nunca = 1pto, a veces = 2pts, casi siempre = 3pts, siempre = 4pts.

Baremo:

Se estableció de acuerdo a las siguientes categorías:

Tabla 4

Niveles de interpretación de la escala de percepción del desempeño laboral

Nivel	Rango
Malo	30 - 70
Regular	71 - 95
Bueno	96 - 120

Fuente: Instrumento de percepción de desempeño laboral

2.7.2 Validez y confiabilidad

Validez:

Según Hernández et al. (2003) “La validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 201).

La validez de los instrumentos de la presente investigación, se dio por el juicio de expertos, quienes dictaminaron que cada instrumento cumple con las consideraciones para su aplicabilidad dado que contienen claridad, coherencia y relevancia.

Tabla 5

Validación de los instrumentos de medición de las variables motivación laboral y percepción del desempeño laboral

Experto	Especialidad	Aspectos de la validación		
		Claridad	Pertinencia	Relevancia
Mg. Mercedes Nagamine Miyashiro	Magister en Educación	Si	Si	Si
Mg. Maritza Guillén López	Psicóloga	Si	Si	Si
Mg. Nancy Coloma Estrada	Administradora	Si	Si	Si

Fuente: Ficha de validación

Confiabilidad:

Según Hernández et al. (2010), la confiabilidad es “el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200).

Tabla 6

Resultado de análisis de confiabilidad de los instrumentos motivación laboral y percepción del desempeño laboral

	Alpha de Cronbach	N° de ítems
Motivación Laboral	0,813	33
Percepción del Desempeño Laboral	0,928	30

Fuente: Instrumentos de las variables

La confiabilidad de los instrumentos ha sido estimada mediante el Alpha de Cronbach y los resultados indican que hay confiabilidad muy alta, tanto en la escala de motivación laboral ($\alpha=0,81$), como en la escala de percepción del desempeño laboral ($\alpha=0,93$); por lo tanto, en concordancia con los resultados obtenidos se consideró como válido los instrumentos.

2.8 Métodos de análisis de datos

Para Hernández et al. (2006) “Enfoque cuantitativo: usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 15).

Para Hernández et al. (2010), “recolectar datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico” (p. 198).

Los datos proporcionados por los instrumentos, han sidozados a través del paquete estadístico para Ciencias Sociales IBM SPSS (Statistics pack age for the social sciences) versión 22.

Para la elaboración de tablas en porcentajes y distribución de datos, se utilizó la estadística descriptiva. Para determinar el grado de correlación entre las variables se utilizó la correlación de Spearman y para la contrastación de la hipótesis se aplicó la estadística inferencial, utilizando la regresión logística ordinal.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis de variables y dimensiones

3.1.1 Variable motivación laboral

Tabla 7

Resultado del análisis de frecuencias de la variable motivación laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	7,7
Regular	21	80,8
Bueno	3	11,5
Total	26	100,0

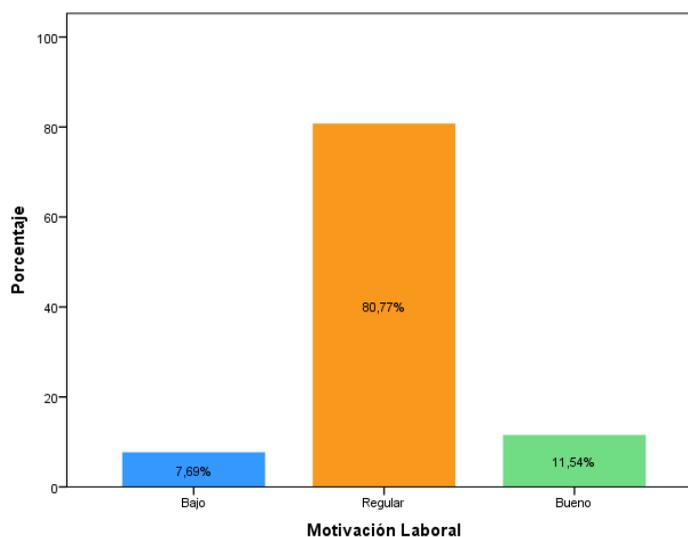


Figura 2. Motivación laboral

En la tabla 7, figura 2, se aprecia que de los 26 trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita, el 7.69% presentan el nivel de motivación laboral bajo, el 80.77% regular y el 11.54% bueno.

Tabla 8

Resultado del análisis de frecuencias de la dimensión necesidades motivacionales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	3,8
Regular	4	15,4
Bueno	21	80,8
Total	26	100,0

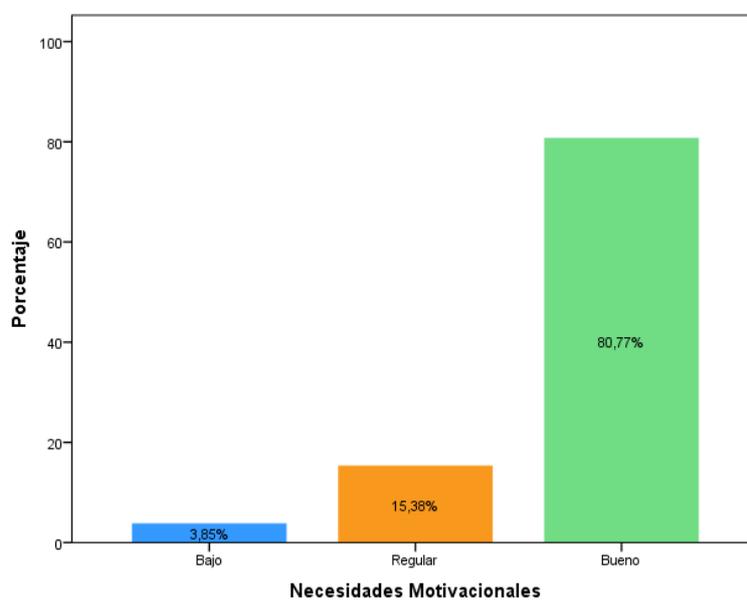


Figura 3. Dimensiones de la motivación

En la tabla 8, figura 3, se aprecia que de los 26 trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita, el 3.85% presentan un nivel de necesidades motivacionales bajo, el 15.38% regular y el 80.77% bueno.

Tabla 9

Resultado del análisis de frecuencias de la dimensión incentivos motivacionales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	3,8
Regular	18	69,2
Bueno	7	26,9
Total	26	100,0

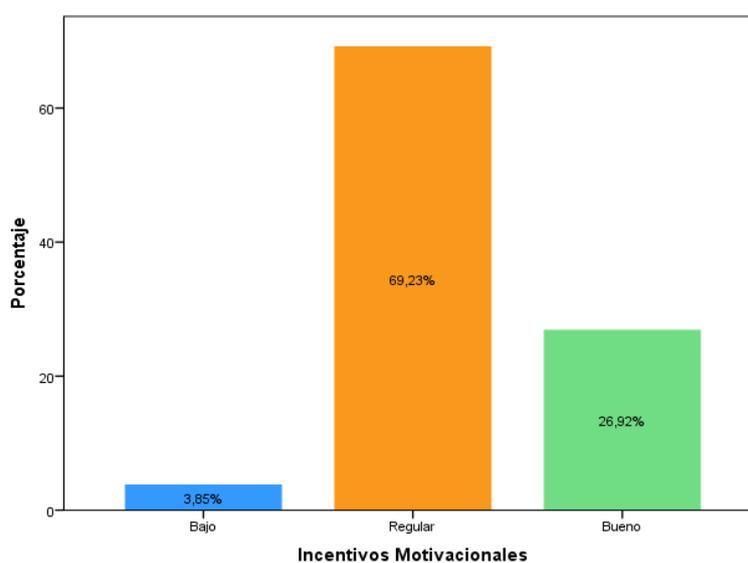


Figura 4: Dimensiones de la motivación laboral

En la tabla 9, figura 4, se aprecia que de los 26 trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita, el 3.85% presentan un nivel de incentivos motivacionales bajo, el 69.23% regular y el 26.92% bueno.

Tabla 10

Resultado del análisis de frecuencias de la dimensión impulsos motivacionales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	34,6
Regular	13	50,0
Bueno	4	15,4
Total	26	100,0

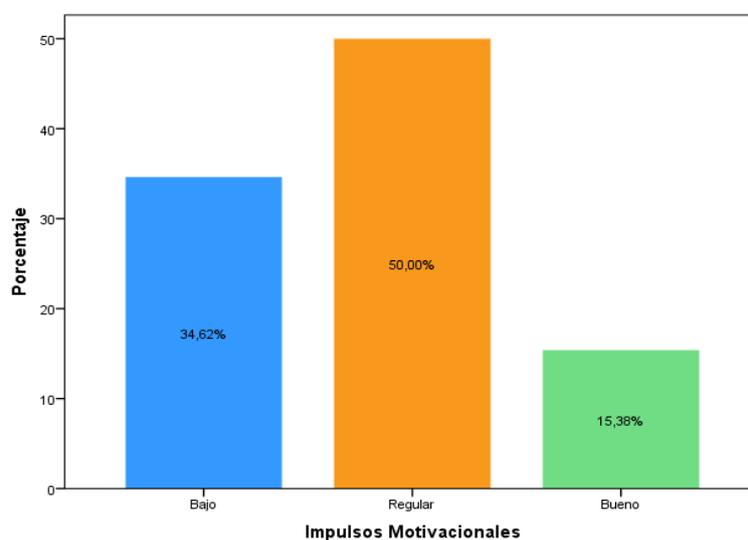


Figura 5. Dimensiones de la motivación laboral

En la tabla 10, figura 5, se aprecia que de los 26 trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita, el 34.62% presentan un nivel de impulsos motivacionales bajo, el 50.00% regular y el 15.38% bueno.

3.1.2 Variable percepción del desempeño laboral

Tabla 11

Resultado del análisis de frecuencias de la variable percepción del desempeño laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	7,7
Regular	21	80,8
Bueno	3	11,5
Total	26	100,0

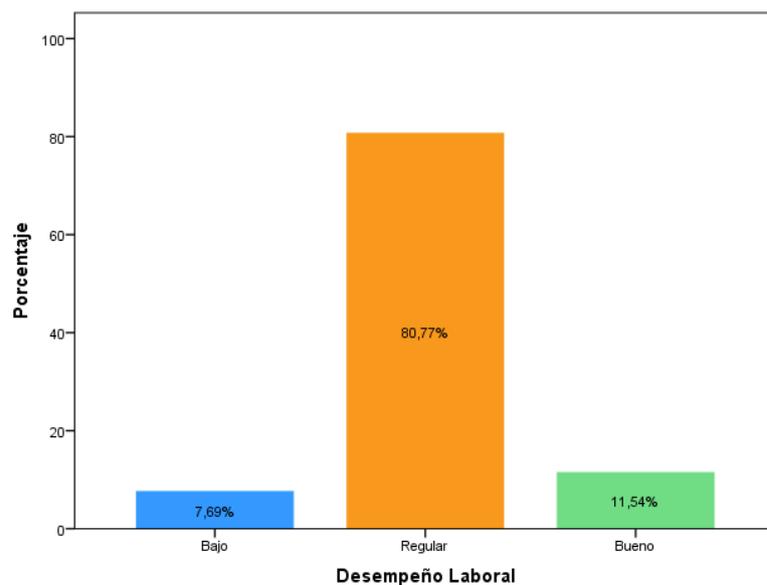


Figura 6: Percepción del desempeño laboral

En la tabla 11, figura 6, se aprecia que de los 26 trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita, el 7.69% presenta la percepción del nivel de desempeño laboral bajo, el 80.77% regular y el 11.54% bueno.

Tabla 12

Resultado del análisis de frecuencias de la dimensión asistencia y puntualidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	38,5
Regular	11	42,3
Bueno	5	19,2
Total	26	100,0

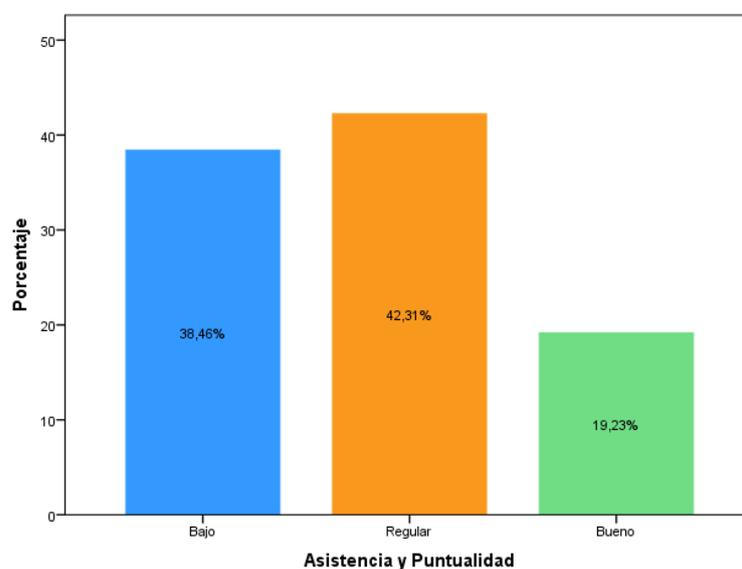


Figura 7: Dimensiones de la percepción del desempeño laboral

En la tabla 12, figura 7, se aprecia que de los 26 trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita, el 38.46% presenta el nivel de asistencia y puntualidad bajo, el 42.31% regular y 19.23% bueno.

Tabla 13

Resultado del análisis de frecuencias de la dimensión trabajo en equipo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	7,7
Regular	7	26,9
Bueno	17	65,4
Total	26	100,0

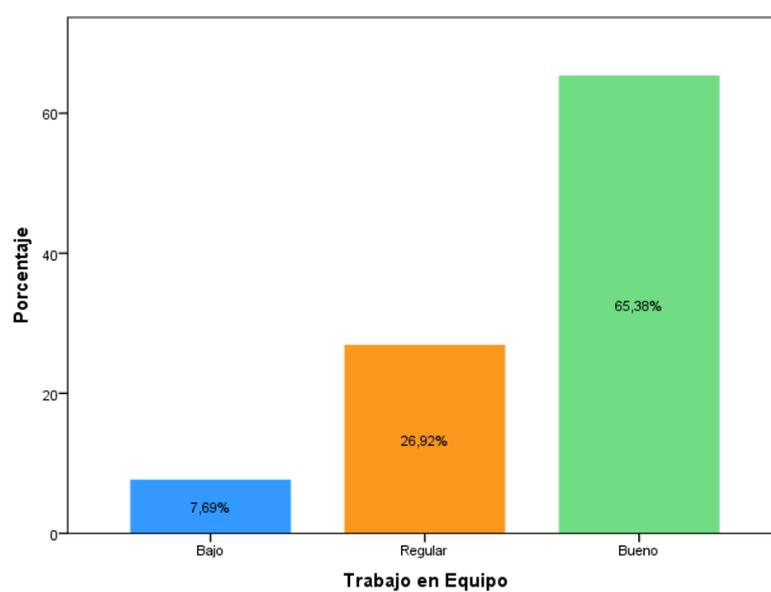


Figura 8: Dimensiones de la percepción del desempeño laboral

En la tabla 13, figura 8, se aprecia que de los 26 trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita, el 7.69% presentan el nivel de trabajo en equipo bajo, el 26.92% regular y el 65.38% bueno.

Tabla 14

Resultado del análisis de frecuencias de la dimensión productividad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	23,1
Regular	17	65,4
Bueno	3	11,5
Total	26	100,0

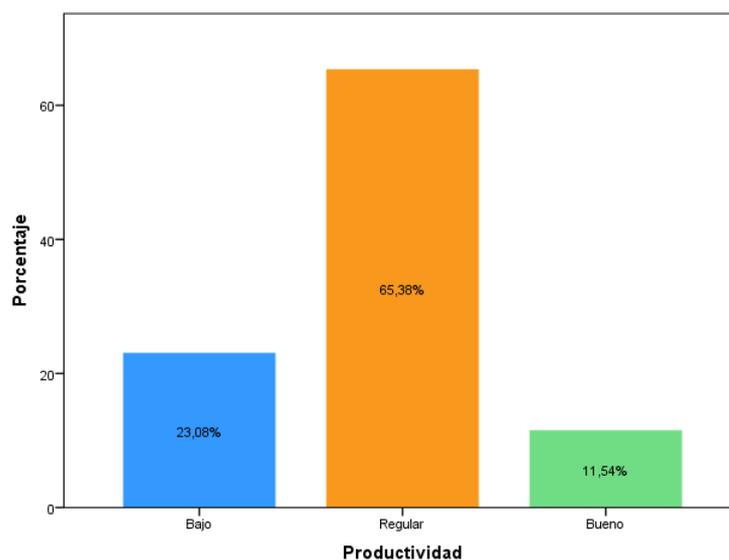


Figura 9: Dimensiones de la percepción del desempeño laboral

En la tabla 14, figura 9, se aprecia que de los 26 trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita, el 23.08% presenta un nivel de productividad bajo, el 65.38% regular y el 11.54% bueno.

Tabla 15

Resultado del análisis de frecuencias de la dimensión calidad en el trabajo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	15,4
Regular	16	61,5
Bueno	6	23,1
Total	26	100,0

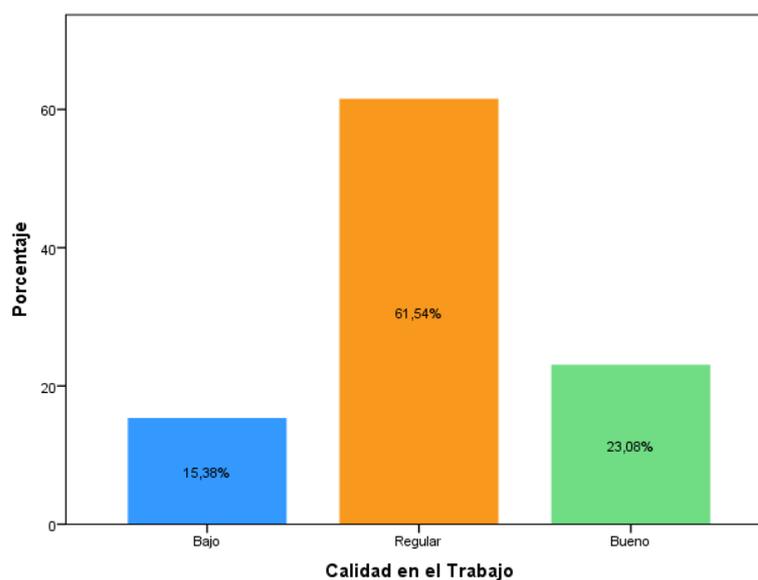


Figura 10: Dimensiones de la percepción del desempeño laboral

En la tabla 15, figura 10, se aprecia que de los 26 trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita, el 15.38% presenta el nivel de calidad en el trabajo bajo, el 61.54% regular y el 23.08% bueno.

Tabla 16

Resultado del análisis de frecuencias de la dimensión respeto y responsabilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	11,5
Regular	11	42,3
Bueno	12	46,2
Total	26	100,0

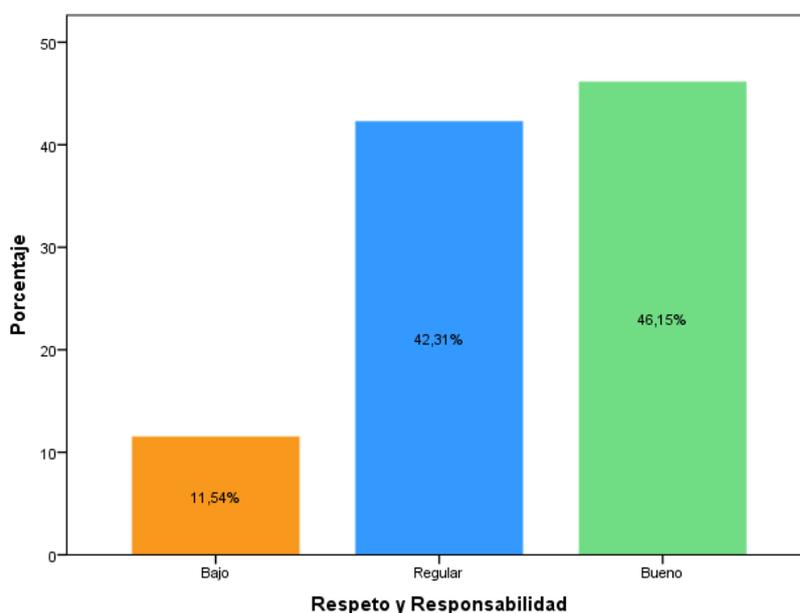


Figura 11: Dimensión de la percepción del desempeño laboral

En la tabla 16, figura 11, se aprecia que de los 26 trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita, el 11.54% presentan un bajo nivel de respeto y responsabilidad, el 42.31% regular y el 46.15% bueno.

Tabla 17

Resultado del análisis de frecuencias de la dimensión trabajo bajo presión

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	69,2
Regular	6	23,1
Bueno	2	7,7
Total	26	100,0

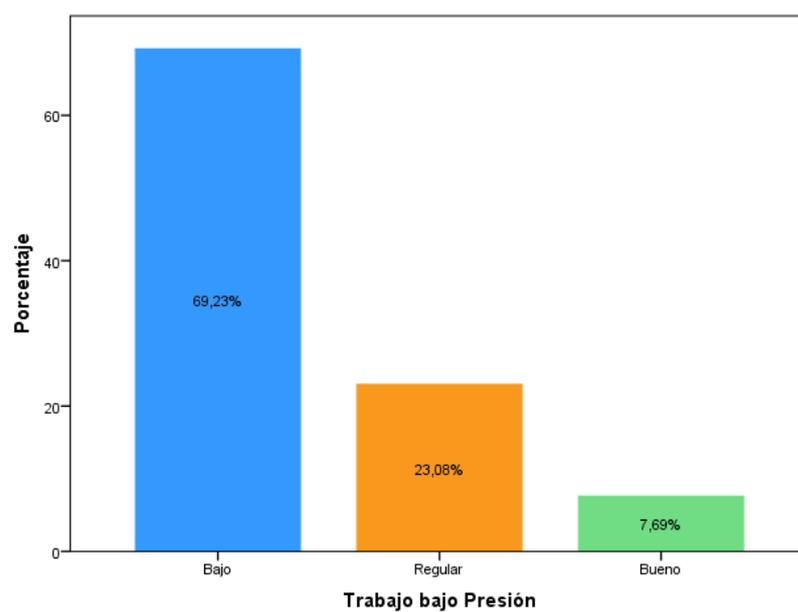


Figura 12: Dimensiones de la percepción del desempeño laboral

En la tabla 17, figura 12, se aprecia que de los 26 trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita, el 69.23% presentan el nivel de trabajo bajo presión bajo, el 23.08% regular y el 7.69% bueno.

3.1.2 Análisis de tablas cruzadas

Tabla 18

Resultado de tablas cruzadas entre motivación laboral y percepción del desempeño laboral

		Percepción del Desempeño Laboral				
		Bajo	Regular	Bueno	Total	
Motivación Laboral	Bajo	Recuento	2	0	0	2
		% del total	7,7%	0,0%	0,0%	7,7%
	Regular	Recuento	0	21	0	21
		% del total	0,0%	80,8%	0,0%	80,8%
	Bueno	Recuento	0	0	3	3
		% del total	0,0%	0,0%	11,5%	11,5%
Total	Recuento	2	21	3	26	
	% del total	7,7%	80,8%	11,5%	100,0%	

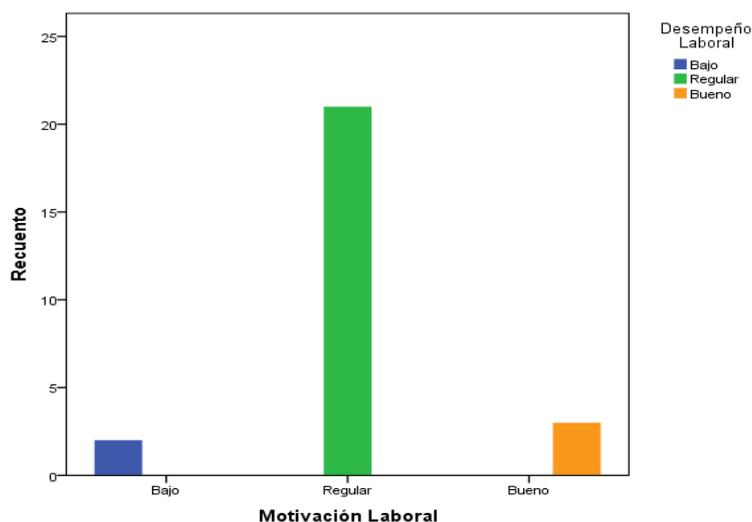


Figura 13. Motivación laboral y percepción del desempeño laboral

Del total de trabajadores encuestados, se aprecia que el 7.7% que presentan una baja percepción del desempeño laboral también presentan una baja motivación laboral, el 80.8% con regular percepción del desempeño laboral también presentan una regular motivación laboral y, el 11.5% que presentan una alta motivación laboral presentan una buena percepción del desempeño laboral.

Tabla 19

Resultado del análisis de tablas cruzadas entre necesidades motivacionales y percepción del desempeño laboral

		Percepción del Desempeño Laboral				
			Bajo	Regular	Bueno	Total
Necesidades Motivacionales	Bajo	Recuento	1	0	0	1
		% del total	3,8%	0,0%	0,0%	3,8%
	Regular	Recuento	0	4	0	4
		% del total	0,0%	15,4%	0,0%	15,4%
	Bueno	Recuento	1	17	3	21
		% del total	3,8%	65,4%	11,5%	80,8%
Total	Recuento	2	21	3	26	
	% del total	7,7%	80,8%	11,5%	100,0%	

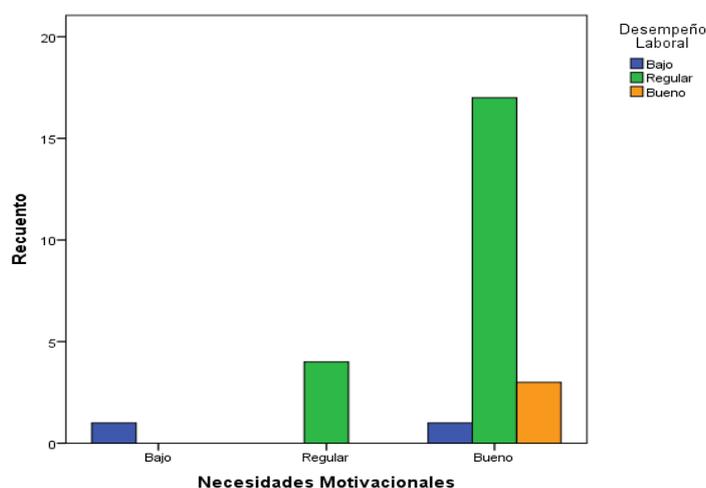


Figura 14: Necesidades motivacionales y percepción del desempeño laboral

El 3.8% de los trabajadores encuestados que presentan un bajo nivel de las necesidades motivacionales presenta un bajo desempeño laboral y el 15.4% que presentan un regular nivel de las necesidades motivacionales también presentan un regular desempeño laboral; sin embargo, del 80.8% de los servidores que presentan un alto nivel de las necesidades motivacionales, el 3.8% presenta un bajo desempeño laboral, el 65.4% un regular desempeño y el 11.5% un bajo desempeño. En ese contexto, se puede mencionar que la dimensión necesidades motivacionales no incide directamente en el buen desempeño de los trabajadores.

Tabla 20

Resultado del análisis de tablas cruzadas entre impulsos motivacionales y percepción del desempeño laboral

		Percepción del Desempeño Laboral				
			Bajo	Regular	Bueno	Total
Impulsos Motivacionales	Bajo	Recuento	2	7	0	9
		% del total	7,7%	26,9%	0,0%	34,6%
	Regular	Recuento	0	13	0	13
		% del total	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%
	Bueno	Recuento	0	1	3	4
		% del total	0,0%	3,8%	11,5%	15,4%
Total		Recuento	2	21	3	26
		% del total	7,7%	80,8%	11,5%	100,0%

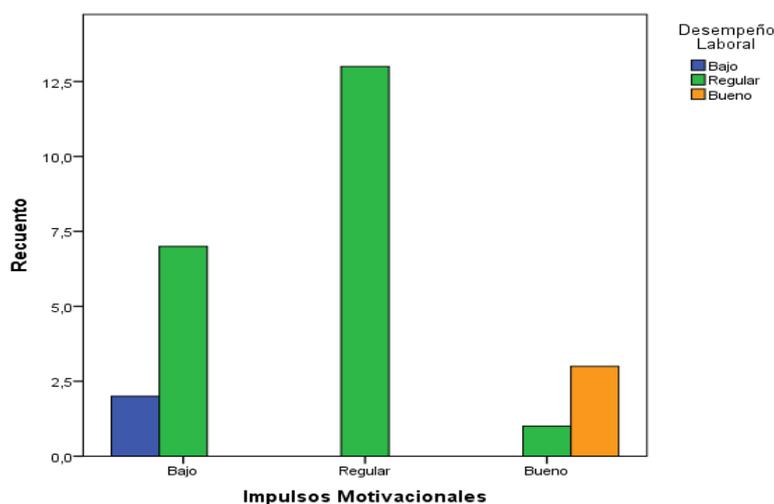


Figura 15. Impulsos motivacionales y percepción del desempeño laboral

Se observa en la tabla 20, que del 34.6% de los trabajadores que tienen un bajo nivel de impulsos motivacionales, el 7.7% presentan baja percepción del desempeño laboral y el 26.9% una regular percepción del desempeño; el 50% que presentan un regular nivel de impulsos motivacionales tienen también una regular percepción del desempeño laboral; y el 15.4% de trabajadores que tienen un alto nivel de impulsos motivacionales, el 3.8% tienen una regular percepción del desempeño y el 11.5% una alta percepción del desempeño laboral.

Tabla 21

Resultado del análisis de tablas cruzadas entre incentivos motivacionales y percepción del desempeño laboral

		Percepción del Desempeño Laboral				
		Bajo	Regular	Bueno	Total	
Incentivos Motivacionales	Bajo	Recuento	1	0	0	1
		% del total	3,8%	0,0%	0,0%	3,8%
	Regular	Recuento	0	18	0	18
		% del total	0,0%	69,2%	0,0%	69,2%
	Bueno	Recuento	1	3	3	7
		% del total	3,8%	11,5%	11,5%	26,9%
Total		Recuento	2	21	3	26
		% del total	7,7%	80,8%	11,5%	100,0%

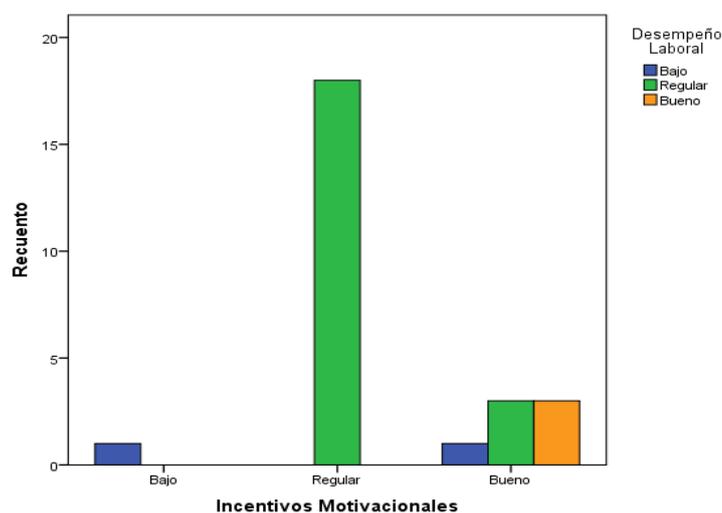


Figura 16: Incentivos motivacionales y percepción del desempeño laboral

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 3.8% presentan bajo el nivel de incentivos motivacionales y una baja percepción del desempeño laboral; el 69.2% presentan un regular nivel de incentivos motivacionales y una regular percepción del desempeño laboral; sin embargo, del 26.9% de trabajadores que presentan un alto nivel de incentivos motivacionales, el 3.8% tiene una baja percepción del desempeño laboral, el 11.5% regular percepción del desempeño y 11.5% alta percepción del desempeño laboral.

3.1.3 Correlación de variables

Tabla 22

Resultado del análisis de correlación entre motivación laboral y percepción del desempeño laboral

			Motivación Laboral	Desempeño Laboral
Rho de	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,443*
Spearman	Laboral	Sig. (bilateral)	.	,023
		N	26	26
	Desempeño	Coefficiente de correlación	,443*	1,000
	Laboral	Sig. (bilateral)	,023	.
		N	26	26

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Se aprecia que la correlación entre la motivación laboral y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita, es positiva media, hallándose con un valor calculado donde $p=0,023$ y un coeficiente de correlación de 0,443 que significa que son directamente proporcionales; es decir, existe relación de la motivación laboral en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil Santa Margarita.

Tabla 23

Resultado del análisis de correlación entre motivación laboral, a nivel necesidades motivacionales y la percepción del desempeño laboral

			Necesidades Motivacionales	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Necesidades Motivacionales	Coefficiente de correlación	1,000	,437*
		Sig. (bilateral)	.	,026
		N	26	26
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,437*	1,000
		Sig. (bilateral)	,026	.
		N	26	26

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

De los resultados, se aprecia que la correlación entre la motivación laboral, a nivel necesidades motivacionales, y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita, es positiva media, hallándose con un valor calculado donde $p=0,026$ con un coeficiente de correlación de 0,437 que significa que son directamente proporcionales. En ese sentido, existe relación de la dimensión necesidades motivacionales en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil.

Tabla 24

Resultado del análisis de correlación entre motivación laboral, a nivel impulsos motivacionales y percepción del desempeño laboral

			Impulsos Motivacionales	Desempeño Laboral
Rho de	Impulsos	Coefficiente de correlación	1,000	,212
Spearman	Motivacionales	Sig. (bilateral)	.	,298
		N	26	26
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,212	1,000
		Sig. (bilateral)	,298	.
		N	26	26

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Se aprecia que la correlación entre la motivación laboral, a nivel impulsos motivacionales, y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita, es positiva débil, hallándose con un valor calculado donde $p=0,298$ con un coeficiente de correlación de 0,212 que significa que son directamente proporcionales. Es decir; existe relación entre la dimensión impulsos motivacionales y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores de la institución.

Tabla 25

Resultado del análisis de correlación entre motivación laboral, a nivel incentivos motivacionales y el desempeño laboral

			Incentivos Motivacionales	Desempeño Laboral
Rho de	Incentivos	Coefficiente de correlación	1,000	,483*
Spearman	Motivacionales	Sig. (bilateral)	.	,012
		N	26	26
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,483*	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	26	26

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Se aprecia que la correlación entre la motivación laboral, a nivel incentivos motivacionales, y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita, es positiva media, hallándose con un valor calculado donde $p=0,012$ con un coeficiente de correlación de 0,483 que significa que son directamente proporcionales.

3.1.4 Contrastación de hipótesis

En el presente trabajo de investigación la hipótesis ha sido contrastada, a través del método estadístico de regresión logística ordinal.

Hipótesis general

H₀: La motivación laboral no incide en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016.

H₁: La motivación laboral incide en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016.

Primera hipótesis

H₀: Las necesidades motivacionales no inciden en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016.

H₁: Las necesidades motivacionales inciden en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016.

Segunda hipótesis

H₀: Los impulsos motivacionales no inciden en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016.

H₁: Los impulsos motivacionales inciden en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016.

Tercera hipótesis

H₀: Los incentivos motivacionales no inciden en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016.

H₁: Los incentivos motivacionales inciden en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016.

Tabla 26

Resultado del análisis de regresión logística ordinal de la motivación laboral y la percepción del desempeño laboral

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	. ^a	6	.
Desviación	. ^a	6	.

Función de enlace: Logit.

a. Se ha producido un desbordamiento de punto flotante al calcular este estadístico. Por lo tanto, su valor se define como perdido del sistema.

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,599
Nagelkerke	,844
McFadden	,738

Función de enlace: Logit.

Estimaciones de parámetro							95% de intervalo de confianza	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Desempeño = 1]	-3,568	,000	.	1	.	-3,568	-3,568
	[Desempeño = 2]	-6,630	15,909	,174	1	,677	-37,812	24,552
Ubicación	[Motivación=1]	-11,728	136,795	,007	1	,932	-279,841	256,385
	[Motivación=2]	-5,384	40,502	,018	1	,894	-84,766	73,998
	[Motivación=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
Escala	[Motivación=1]	,948	,000	.	1	.	,948	,948
	[Motivación=2]	-2,167	,000	.	1	.	-2,167	-2,167
	[Motivación=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[Necesidades=1]	-9,380E-16	2,189	,000	1	1,000	-4,290	4,290
	[Necesidades=2]	6,243E-16	14,041	,000	1	1,000	-27,520	27,520
	[Necesidades=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[Incentivos=1]	,000	,000	.	1	.	,000	,000
	[Incentivos=2]	-9,350E-16	14,041	,000	1	1,000	-27,520	27,520
	[Incentivos=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[Impulsos=1]	2,975E-15	26,606	,000	1	1,000	-52,146	52,146
	[Impulsos=2]	2,114E-15	24,854	,000	1	1,000	-48,713	48,713
	[Impulsos=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En ese contexto, estando a los resultados obtenidos y contrastados con las hipótesis del presente trabajo de investigación, se establecen los siguientes resultados, considerando la siguiente regla de decisión, para cada hipótesis:

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

Si valor $p < 0,05$ se acepta la hipótesis alterna y/o del investigador (H_1).

Hipótesis general

De acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla 26, la significancia de la motivación laboral es de 0,894 siendo mayor al valor $p > 0,05$, lo cual no rechaza la hipótesis nula; es decir, la motivación laboral no incide en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016; no obstante, existir correlación positiva media de 0,443 entre las variables.

Primera hipótesis

Considerando los resultados de la tabla 26, la significancia de la dimensión necesidades motivacionales es de 1,000 siendo mayor al valor $p > 0,05$, lo cual no rechaza la hipótesis nula de la investigación; es decir, las necesidades motivacionales no inciden en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016; a pesar de existir

correlación positiva media de 0,437 entre la dimensión y la percepción del desempeño laboral.

Segunda hipótesis

En concordancia con los resultados de la tabla 26, no se rechaza la hipótesis nula de la investigación, al ser el nivel de significancia de la dimensión impulsos motivacionales de 1,000 mayor al valor $p > 0,05$; es decir, los impulsos motivacionales no inciden en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016; no obstante, existir correlación positiva débil de 0,212 entre la motivación dimensión y la percepción del desempeño laboral.

Tercera hipótesis

Los resultados de la tabla 26, arrojaron que el nivel de significancia de la dimensión incentivos motivacionales es de 1,000 siendo mayor al valor $p > 0,05$; por lo cual, no se rechaza la hipótesis nula, siendo que los incentivos motivacionales no inciden en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016; a pesar de existir correlación positiva media de 0,483 entre la dimensión y la percepción del desempeño laboral.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la motivación laboral en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil y Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016. En ese contexto, de acuerdo a los resultados obtenidos se contrastó los mismos con los resultados de los trabajos de investigación que se utilizaron como antecedentes del presente estudio, partiendo con la comparación con los estudios realizados en el ámbito internacional (Venezuela, Ecuador, Guatemala y México), debiéndose además tener presente que las condiciones laborales, culturales y estilos de vida son diferentes a los de este país:

Es así que, a diferencia con el estudio realizado por López (2015), titulado: *Motivación como factor influyente en el desempeño laboral de los docentes de la Unidad Educativa Carabobo*, el cual concluyó que existe un alto índice de desmotivación de parte de los docentes que laboran en citada Unidad, lo que conlleva en ocasiones a la inconformidad y apatía, afectando directamente en el desempeño del personal; en el presente estudio, se obtuvo que el nivel de desmotivación de los trabajadores del Centro Juvenil Santa Margarita es bajo (7.7%) y que la mayoría de servidores (80.77%) perciben que su desempeño laboral es regular; con un nivel de correlación entre las variables de 0.44% (positiva media); sin embargo, en concordancia con el nivel de significancia obtenido en ambas variables (motivación laboral 0,894 y percepción del desempeño laboral 0,677 siendo mayor al valor $p > 0,05$), se concluye que la motivación laboral no incide en la percepción del desempeño laboral que los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016 tienen.

En relación con lo obtenido por Ortega (2013), en su estudio *Motivación y evaluación del desempeño como factores de competitividad: caso de estudio empresa del sector automotriz*, que arrojó como resultados que no obstante la empresa del sector automotriz, es un centro de desarrollo de autopartes que cuenta con altos estándares de calidad y cuyas instalaciones son de primer mundo, los trabajadores presentan como debilidad un alto grado de insatisfacción con referencia al reconocimiento, el cual es expresado con el deseo de obtener mayores beneficios económicos y la dificultad de competir con salarios de economías desarrolladas y como fortalezas los valores intrínsecos tales como, creatividad e iniciativa para la resolución de problemas. En el presente estudio, se obtuvo que la mayoría de los trabajadores del Centro Juvenil Santa Margarita tiene un regular nivel de motivación (80.77%), siendo los indicadores que más los motivan los relacionados a la dimensión de necesidades motivacionales, que comprenden las necesidades de afecto, aceptación, amistad, trabajo en equipo, sentido de pertenencia, compañerismo, reconocimiento, respeto personal y la de ser respetado por los demás; respecto a la percepción del desempeño laboral, se tiene que la mayoría de trabajadores presentan una baja percepción del desempeño de labores bajo presión (23.08%), nivel que está referido a realizar una tarea bajo condiciones que ejercen tensión, en menos tiempo, menos recursos (humanos, materiales y técnicos) y menos espacio; en ese contexto, y considerando que las instalaciones del Centro Juvenil no son modernas y presentan varias limitaciones en cuanto a su infraestructura, se puede decir que no necesariamente un ambiente de confort garantiza la total satisfacción de los empleados, si no que ello debe estar aunado a la satisfacción de otras necesidades como el reconocimiento, mayores beneficios económicos, otros.

Respecto a los resultados obtenidos por Robalino (2013) en su estudio sobre la *Motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa en el Gobierno Municipal del Cantón Pillaro*, cuyos resultados establecieron que los trabajadores presentan un nivel motivacional bajo, a causa del salario percibido, falta de una comunicación efectiva, poca estimulación laboral y, otros que conllevan a determinar que el clima laboral de la institución no es el más idóneo, puesto que los niveles motivacionales están muy lejos de estimular el rendimiento laboral, bajando los niveles de producción. Se tiene que los mismos, no concuerdan con los resultados de la presente investigación que arrojaron que la mayoría de los trabajadores del Centro Juvenil Santa Margarita presentan un regular nivel de motivación (80.77%), siendo los indicadores que más los motivan los relacionados a la dimensión de necesidades motivacionales que comprenden las necesidades de afecto, aceptación, amistad, trabajo en equipo, sentido de pertenencia, compañerismo, reconocimiento, respeto personal y la de ser respetado por los demás, entre otros, lo cual repercute en un regular nivel de productividad (65.38%).

De otro lado, en comparación con los resultados del estudio realizado por Ríos (2010) *Relación entre el tiempo de seguir un programa de salud integral y el desempeño laboral de los operarios de una empresa comercializadora de bienes de consumo masivo*, que concluyó que existe una correlación positiva alta (0.931), estadísticamente significativa (menor al 0.01%), entre el tiempo de participar en el programa de salud integral y el desempeño laboral de los empleados; así como, entre el tiempo de estar en el programa y trabajo en equipo (0.910), productividad (0.871), calidad en el trabajo (0.883), respeto y responsabilidad (0.893), capacitación (0.907) y asistencia y puntualidad (0.904); el presente estudio, determinó que existe una correlación positiva media (0.443) entre la motivación laboral y la

percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil Santa Margarita, lo que significa que son directamente proporcionales, habiendo alcanzado los trabajadores los mejores niveles (bueno) en trabajo en equipo (65.38%) y respeto y responsabilidad (46.15%), regulares niveles en asistencia y puntualidad (42.31%), productividad (65.38%) y calidad en el trabajo (61.54%) y un bajo nivel de trabajo bajo presión (23.08%), nivel que está referido a realizar una tarea bajo condiciones que ejercen tensión, en menos tiempo, menos recursos (humanos, materiales y técnicos) y menos espacio; es también el esmero en lograr el resultado con eficiencia, con nula, poca o mucha supervisión cercana que haga presión para lograr el objetivo. En sí, se refiere a la capacidad de no perder las habilidades de funciones ante la carga de trabajo.

El estudio realizado por Delgado y Di (2010), sobre la *Motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional de la Empresa de Bienes – Raíces Multiviviendas, C.A.*, cuyo resultado fue que la mayoría de trabajadores presenta un bajo nivel de desempeño, y reflejan que sus actividades no están relacionadas al cargo que poseen, al momento de tomar una decisión laboral la mitad de la población lo hace en grupo mientras que la otra mitad lo hace individualmente, al igual que un 50% no se siente identificado con el ambiente laboral, mientras que un 41,7% si lo hace, habiendo estado conformada la población del estudio por el total de trabajadores, es decir, 12 personas; no es similar con los resultados del presente estudio, que arrojaron que la mayoría de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa margarita (80.77%) presentan una regular percepción del desempeño laboral, habiendo sido el total de la población del estudio 26 trabajadores; es decir, no obstante que ambos estudios han sido realizados con muestras pequeñas los resultados son diferentes.

Estudios realizados en el ámbito nacional:

Valqui (2014) en su estudio *Clima organizacional y desempeño laboral de servidores del Instituto Nacional Penitenciario año 2013*, concluyó que existe correlación estadísticamente significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en servidores públicos del Instituto Nacional Penitenciario de $r=0,638$ con un nivel de confianza del 95% ($p<0.05$); que el 56.3% de los servidores considera que de manera regular se fomenta el clima en la organización; el 12.6 % considera que se fomenta poco y un 0.8 % considera que siempre se fomenta un clima organizacional; en relación con la presente investigación se concluyó que existe correlación positiva media de $r=0.443$ entre la motivación laboral y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil Santa Margarita, donde el 8.7% de los trabajadores tiene una baja motivación, el 80.85 regular motivación y el 11.5% una buena motivación, cantidades semejantes en los mismos niveles a la percepción que se tiene sobre el desempeño laboral; con lo cual se considera similitud entre los resultados de ambos estudios los cuales además han sido dirigidos a servidores públicos que trabajan con personas en conflicto con la Ley Penal privados de su libertad.

En relación a los estudios realizados en el año 2014, por Valdivia y Chauca titulado *Relación entre habilidades sociales y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Gerencia General del Poder Judicial – 2014*, y por Campos y Calle titulado *motivación laboral y desempeño docente en el Centro Parroquial Experimental de Educación Integral Nuestra Señora de Monserrat UGEL N° 03-Cercado de Lima 2014*, concluyeron el primero que, existe una relación significativamente fuerte entre habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la citada institución, cuyos instrumentos de aplicación contaron con un grado de confiabilidad de 0.81% para el

cuestionario de habilidades sociales y de 0.73% para el cuestionario de desempeño laboral y, el segundo que, existe una muy alta correlación de $r=0.88$ entre motivación laboral y desempeño docente del citado Centro Parroquial, con un nivel de significancia de $\alpha=0.05$ y $p=0.001$. En comparación con los resultados de la presente investigación, se tiene que si bien los cuestionarios aplicados contaron con una muy alta confiabilidad (0.81% para motivación laboral y de 0.92% para la percepción del desempeño laboral), y el nivel de correlación entre las variables es positivo medio (0.443); de acuerdo al nivel de significancia obtenido entre las variables, se concluye que la motivación laboral de los trabajadores no incide sobre la percepción del desempeño laboral que tienen los servidores del Centro Juvenil Santa Margarita.

El estudio realizado por Contreras (2015) sobre el *Grado de motivación y su relación con el nivel de desempeño laboral en el personal de enfermería del Policlínico Pablo Bermúdez 2014*, que tuvo como objetivo determinar el grado de motivación y su relación con el nivel de desempeño laboral de los servidores, concluyó que la mayoría del personal tiene un grado de motivación media y un desempeño laboral bueno y que el desempeño laboral del personal de enfermería no se relaciona con la variedad de la tarea, ni con la capacidad de autonomía, el desempeño se relaciona con el grado de identificación que tiene el personal con la tarea, es decir que desarrolla una tarea de principio a fin con un resultado visible. Los resultados de la presente investigación arrojaron que la mayoría de los trabajadores del Centro Juvenil Santa Margarita tienen una regular motivación laboral (80.77%) y una percepción regular de su desempeño laboral, siendo la dimensión necesidades motivacionales la que más alto nivel de motivación laboral alcanzó; la cual comprende a las necesidades fisiológicas (alimento, sexo, aire, sueño, refugio, otros), de seguridad (ropa, casa, protección, otras.), sociales (afecto, aceptación, amistad, trabajo en

equipo, sentido de pertenencia, compañerismo, otros.), estima (reconocimiento, imagen personal positiva, prestigio, respeto personal y la de ser respetado por los demás, estatus, otros.) y autorrelación (realización, oportunidad, competencia, independencia, otros.); es decir, son las necesidades que más los motivan. Con relación a las dimensiones del desempeño laboral, se obtuvo que el trabajo en equipo (65.38%), lo cual involucra a la habilidad y disposición para trabajar de manera coordinada, tanto a nivel del departamento al que pertenece, como a nivel de otros departamentos, compañeros y la empresa en general, obtuvo el mayor nivel de percepción de buen desempeño laboral, entre los servidores del citado Centro Juvenil.

Finalmente, el estudio realizado por Amésquita (2014), Motivación Laboral y Desempeño del Personal en la Empresa Prominco E.I.R.L, del Distrito de Jesús María 2014, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la motivación laboral y el desempeño del personal de la citada institución, tuvo como resultados que no existe relación entre la motivación laboral y el desempeño de los trabajadores de la citada institución. En relación a la motivación laboral se obtuvo que el 16.7% de los encuestados manifiestan no encontrarse motivados y el 61.1% indican que sí; respecto a la variable desempeño laboral, el 38.9% de los encuestados expresan que es malo, el 33.3% que es bueno y un 27.8% indican que es muy bueno. En relación, con los resultados de la investigación desarrollada en el Centro Juvenil Santa Margarita del Poder Judicial al igual que el estudio realizado por Amésquita se obtuvo, de acuerdo con los resultados, que no hay incidencia de la motivación laboral en la percepción que tienen los trabajadores de su desempeño laboral, al tener ambas variables un nivel de significancia mayor al valor $p > 0,05$ (motivación 0.894 y desempeño 0.677), a pesar de existir de acuerdo con los resultados obtenidos en la prueba estadística Rho de Spearman, una correlación positiva media de 0,443 entre ambas. Respecto, a las variables se

obtuvo que el 7.69% de los trabajadores manifestaron no sentirse motivados y tener una baja percepción de su desempeño laboral, el 80.77% tener una regular motivación y una percepción regular de su desempeño laboral y el 11.54% estar motivados y tener una buena percepción de su desempeño laboral.

V. CONCLUSIONES

Una vez tabulados y graficados los datos, de las encuestas aplicadas a 26 trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita, se procedió al análisis e interpretación de los mismos, contrastando los resultados con los objetivos de la presente investigación, llegándose a las siguientes conclusiones:

Primera

Respecto, al objetivo general que pretendía determinar la motivación laboral en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016, manifestar que si bien existe correlación positiva media entre las variables (0,443), el nivel de significancia de las mismas no es lo suficiente para que la variable independiente motivación laboral (0,894) incida sobre la variable dependiente percepción del desempeño laboral (0,677); es decir, no hay incidencia de la motivación laboral en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores de la citada institución.

Segunda

En relación, al primer objetivo que pretendía determinar la dimensión necesidades motivacionales en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil Santa Margarita 2016, los resultados del estudio señalan que la motivación laboral, a nivel de necesidades motivacionales, se relaciona de manera positiva media (0,437), con la percepción del desempeño laboral de los trabajadores; sin embargo, la significancia de la dimensión es de 1,000 mayor al valor $p > 0,05$, lo cual no rechaza la hipótesis nula de la

investigación; es decir, las necesidades motivacionales no inciden en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores.

Tercera

El segundo objetivo, consistió en determinar la dimensión impulsos motivacionales en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil Santa Margarita 2016; sin embargo, los resultados del estudio nos señalan que, no obstante, existe correlación positiva débil (0,212) entre ambas, no hay incidencia de la dimensión en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores, siendo la significancia de impulsos motivacionales de 1,000 mayor al valor $p > 0,05$.

Cuarta

Con relación al tercer objetivo, a través del cual se pretendió determinar la dimensión incentivos motivacionales en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil Santa Margarita 2016; se concluye de acuerdo a los resultados obtenidos que, no hay incidencia de los incentivos motivacionales en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores, en vista que el nivel de significancia de la dimensión es de 1,000 mayor al valor $p > 0,05$; no obstante que, existe correlación positiva media entre las variables (0,483)

Quinta

Finalmente, se concluyó que pueden existir otros factores que inciden en el desempeño laboral de los trabajadores, pues en el presente estudio, la variable independiente motivación

laboral evidenció no tener mayor impacto y/ o incidencia sobre la variable dependiente percepción del desempeño laboral; a pesar de estar correlacionados.

VI. RECOMENDACIONES

Primera

Generar espacios para la comunicación asertiva, entre los trabajadores y directivos, con el objetivo de fortalecer el sentido de pertenencia y el compromiso por la institución; así como, periódicamente realizar eventos recreativos y deportivos que fortifiquen los vínculos de confraternidad entre los trabajadores.

Segunda

Establecer una política de estímulos para los trabajadores, por el cumplimiento de metas, enfocados en la satisfacción laboral, crecimiento personal y profesional.

Tercera

Elaborar indicadores de gestión, por área, a efecto de establecer estándares de desempeño laboral y mecanismos de control, que permitan previa evaluación, vincular los procesos de selección y de capacitación, de acuerdo a las exigencias de los citados indicadores.

Cuarta

En base a lo previamente indicado, diseñar y establecer un instrumento de evaluación y/o lista de cotejo, para la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores, que permita de manera objetiva determinar su nivel de desempeño y satisfacción con el mismo, a efecto mantener activas las fortalezas y fortalecer las debilidades detectadas.

Quinta

Profundizar el presente estudio, incluyendo otros factores que permitan determinar su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, utilizando para la recolección de datos, el instrumento de evaluación elaborado por la institución, a efecto de identificar los factores y/o causas que no permiten que los trabajadores tengan un más alto desempeño laboral; considerando que, para la investigación materia de atención, se utilizó un cuestionario, tipo escala de Lickert, autoevaluativo.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, Z. (2013). *Efectos de los Factores Extrínsecos e intrínsecos sobre la Motivación en los Trabajadores del Departamento de Operaciones de la ciudad de Guayaquil de la compañía ROCALVI S.A.* Tesis de Maestría. Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Amésquita, A. (2014). *Motivación Laboral y Desempeño del Personal en la Empresa Prominco E.I.R.L, del Distrito de Jesús María 2014.* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Araujo, M. C. y Leal Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales (CICAG)*. 2(4), 132-147.
- Arias, F. (1999). *El proyecto de investigación.* (3ra Edición). Caracas. Editorial Epísteme.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación.* Caracas. Editorial Epísteme.
- Campos, R y Calle, E (2014). *Motivación Laboral y Desempeño Docente en el Centro Parroquial Experimental de Educación Integral Nuestra Señora de Monserrat UGEL N° 03-Cercado de Lima 2014.* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Carrasco, D. (2009). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación.* Lima Editorial San Marcos.

Chiavenato, I., (1999). *Administración de recursos humanos. (5ta edición)*. Colombia: McGraw-Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la teoría general de la administración. (5ta edición)*. México. Editorial McGraw-Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de los recursos humanos. (5ta edición)*. Bogotá – Colombia: Editorial McGraw-Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. México: Mc Graw Hill.
Recuperado de: <http://goo.gl/hE33ql>

Chiavenato, I., (2002). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I., (2002). *Gestión del Talento Humano. (1era edición)*. México: Editorial Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Mc Graw Hill.
Recuperado de: <https://goo.gl/O2XOUY>.

Contreras, H. (2015). *Grado de Motivación y su relación con el Nivel de Desempeño Laboral en el Personal de Enfermería del Policlínico Pablo Bermúdez 2014*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú.

Cuestas, A. (2011). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Perú: ECOE.

Davis, K. y Newstrom, J. (1993) *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México. Editorial McGraw-Hill, Octava edición.

Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo* (11ª. Edición). México: McGraw Hill Interamericana.

Delgado, M. y Di, A. (2010). *Motivación Laboral y su incidencia en el Desempeño Organizacional: Un estudio de caso*. Universidad Central de Venezuela.

Domenec, F. (2010). *Potencial Humano*. Documento en línea disponible en:
<http://goo.gl/gatxYw>

Dorta, G. y Gonzales, B. (2003). *La motivación en el nivel obrero-gerencial de la Fábrica Tropicana según la Teoría de las Expectativas de Porter y Lawler*. Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela.

Espinoza, H. (2009). *La Pirámide de Maslow*. (Revista en línea). Disponible en:
<http://goo.gl/Rd7pG5>

Flores, G. (2008). *Características del desempeño laboral*.

García, F. (2004) *El cuestionario: Recomendaciones metodológicas para el diseño de un cuestionario*. Disponible en línea en: <https://goo.gl/UoNnTV>

Gonzales, D. (2002). *Motivación laboral*. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Nueva León. México. Recuperado de: <http://eprints.uanl.mx/1061/1/1020149014.PDF>

González, M. (2006). *Habilidades directivas*. Málaga, España: Editorial Innovación y cualificación S.L.

Griffin, R. y Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional. Gestión de personas y organizaciones*. México: Cengage – Learning Editores S. A. de C.V. /2010 / ISBN: 9786074812701 por Carl G. Thor. Institute por Jay R. Galbraith.

Hellriegel, D. y Slocum, J. (2004). *Comportamiento organizacional* (10ª edición). México: Thomson Learning Editores.

Hernández S, Fernández C. y Baptista L. (2003). *Metodología de la investigación*. (5ta Edición). México. Editorial McGraw-Hill.

Hernández, S, Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. (4ta Edición). México: McGraw - Hill.

Hernández, S, Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta Edición). México: McGraw - Hill. Interamericana editores.

Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill. Recuperado de: <https://goo.gl/Ot8hq0>.

- Herrera, P. (2012). *Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas*. Universidad Rafael Landívar. Tesis de Grado. Retalhuleu – Guatemala.
- Ivancevich, J., Konopaske, R., & Matteson, M., (2011) *Comportamiento Organizacional*. México. Editorial Mc Graw-Hill Interamericana.
- López, E. (2013). *La importancia del liderazgo en las organizaciones*. Universidad Autónoma de Barcelona. (Tesis de pregrado). España.
- López, D (2015). *Motivación como factor influyente en el desempeño laboral de los docentes de la Unidad Educativa Carabobo*. (Tesis de Maestría). Universidad de Carabobo. Venezuela.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y Personalidad*. (3ª. ed.) Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- McClelland, D. (1989). *Estudio de la Motivación Humana (Human motivation)*. Traducción de Guillermo Solana. Editorial Narcea.
- Mera, P. (2014). *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos de la Dirección de Información, Avalúos y Catastro del GAD Municipal del Cantón Portoviejo*. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Ecuador.
- Mora, C. (2007). *Rendimiento, Desempeño, Alcance*. Venezuela.

- Ortega, S. (2013). *Motivación y Evaluación del Desempeño como Factores de Competitividad: Caso de estudio empresa del sector automotriz*. (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de Querétaro. México.
- Oviedo, G. (2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la Teoría Gestalt *Revista de Estudios Sociales*, (18), 89-96. Disponible en: <http://goo.gl/QT7QSP>
- Quintero, J (2007). *Abraham Maslow y su Teoría de Motivación Humana*. Universidad Fermín Toro, Escuela de Doctorado, Seminario Teorías y Paradigmas Educativos. Venezuela. Documento en línea disponible en: <https://goo.gl/kw1J3k>
- Ramírez, R., Abreu, J. & Badii, M. (2008). *La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero*. *International Journal of Good Conscience*, 3(1), 143-185. Documento en línea disponible en: <https://goo.gl/EYT7md>
- Reeve, J. (1994). *Motivación y emoción*. Madrid, España. Editorial McGraw-Hill. 2-235 pp.
- Reeve, J. (2003) *Motivación y emoción*, México D.F.: Mac Graw-Hill. 623 pp
- Ríos, M. (2010). *Relación entre el tiempo de seguir un programa de salud integral y el desempeño laboral de los operarios de una empresa comercializadora de bienes de consumo masivo*. (Tesis inédita). Universidad Rafael Landivar. Guatemala.

- Robalino, A. (2013). *Motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa en el Gobierno Municipal del Cantón Pillaro, Provincia de Tungurahua*. (Tesis de Grado). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.
- Robbins, S. (2004) *Comportamiento organizacional*. Editorial Pearson educación. México.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. (13ava Edición.). México. Editorial Pearson. Disponible en: <https://goo.gl/ZGczBJ>
- Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta Edición). México. Mc Graw – Hill.
- Universia E (2012). *Nueve cosas que motivan a los Empleados más que el dinero*. Documento en línea disponible en: <http://goo.gl/7igsnw>
- Valdivia, M. y Chauca, C. (2014). *Relación entre Habilidades Sociales y Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos de la Gerencia General del Poder Judicial – 2014*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Valqui, J (2014). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de servidores del Instituto Nacional Penitenciario año 2013*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Vargas, M (1994). *Sobre el concepto de percepción*. Documento en línea disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74711353004>.

Vroom, V. y Deci, E. (Compiladores). (1999). *Motivación y alta dirección*. México: Editorial Trillas.

Werther, J. y Davis, K. (2000) *Administración de Personal y Recursos Humanos*. (5ta Edición). Mc Graw Hill.

ANEXOS

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

Motivación laboral en la percepción del desempeño laboral - centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación Santa Margarita 2016.

2. AUTOR

Nombre del autor: Jenny Cerna

Correo electrónico: jennycerna@hotmail.com

3. RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo, determinar la motivación laboral en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil Santa Margarita 2016. El enfoque fue cuantitativo, tipo descriptivo–correlacional causal. Se aplicó dos encuestas tipo Lickert, de 33 ítems para la motivación laboral y 30 ítems para la percepción del desempeño laboral, que fueron aplicados a 26 trabajadores de la institución.

Una vez tabulados y graficados los datos, se procedió al análisis e interpretación de los mismos, evidenciándose, de acuerdo a la prueba estadística Rho de Spearman, que existe correlación positiva media (0,443) entre las variables; sin embargo, los resultados de la prueba estadística Regresión Logística Ordinal, evidenciaron que la significancia de la motivación laboral (0,894) y de la percepción del desempeño laboral (0,677), no rechazan la hipótesis nula; es decir, la motivación laboral no incide en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores de la citada institución.

4. PALABRAS CLAVE

Motivación laboral, percepción, desempeño laboral, centro juvenil, impulsos motivacionales, incentivos motivacionales y necesidades motivacionales.

5. ABSTRACT

The research aimed to determine the work motivation in the perception of job performance of workers Youth Center Santa Margarita 2016. The focus was quantitative, descriptive-correlational causal type. Lickert two surveys, 33 items for work motivation and 30 items for the perception of job performance, which were applied to 26 workers of the institution was applied.

Once tabulated and graphed data, analysis and interpretation of data, showing, according to the Rho Spearman statistical test, there average positive correlation (0.443) between the variables we proceeded; however, the results of the statistical test Ordinal logistic regression, showed that the significance of work motivation (0.894) and the perception of job performance (0.677), do not reject the null hypothesis; ie work motivation does not affect the perception of the job performance of employees of that institution.

6. KEYWORDS

Work motivation, perception, work performance, youth center, motivational drives, motivational incentives and motivational needs.

7. INTRODUCCIÓN

El estudio pretendió determinar si la motivación laboral incide en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil Santa Margarita 2016; a efecto de obtener mayor información sobre esta temática que, contribuya a mejorar la motivación laboral de los trabajadores de la citada institución.

Para ello, se revisó diversas teorías que, en el tiempo, han tratado de explicar, previa identificación y evaluación, la importancia de contar con trabajadores motivados para un mejor desempeño laboral, como son la Pirámide de Maslow, Teoría ERC de Alderfer, Teoría de las Necesidades Adquiridas de McClelland, Teoría de las Expectativas de Vroom, entre otras; teorías que han sido estudiadas por Chiavenato (2009) y agrupadas desde una perspectiva sistémica, en tres dimensiones, para la motivación laboral (necesidades motivacionales, impulsos motivacionales e incentivos motivacionales). Respecto, al desempeño laboral varios autores han emitido sus opiniones sobre cuáles serían las causas o dimensiones que influyen en la persona, para que aplique y demuestre sus conocimientos, habilidades y capacidades en el desempeño de sus funciones; Chiavenato (2000) refirió que el desempeño se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados: factores actitudinales (disciplina, iniciativa, responsabilidad, habilidad, discreción, creatividad, otros) y factores operativos (conocimiento del trabajo, calidad, trabajo en equipo, liderazgo, otros).

Asimismo, se tomó como referencia estudios previos, realizados en el ámbito internacional y nacional, que tienen similitud con la presente investigación, como el de Robalino (2013) *La motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores del área*

operativa en el gobierno municipal del Cantón Pillaro y Amésquita (2014) Motivación laboral y desempeño del personal en la Empresa Prominco E.I.R.L, del distrito de Jesús María 2014.

El procesamiento de los datos, permitió resolver los problemas, objetivos e hipótesis planteadas; siendo que, no obstante, existir correlación positiva media entre las variables, el nivel de significancia de las mismas, no es lo suficiente, para que la motivación laboral incida en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores de la institución.

8. METODOLOGÍA

De acuerdo con lo manifestado por Hernández, Fernández y Baptista (2010), el estudio fue de tipo básica, descriptivo y correlacional causal. Básica, porque investigó la incidencia entre las variables. Descriptivo, porque recogió información de manera independiente. Correlacional, porque permitió determinar el grado de relación entre las dimensiones de la motivación laboral y la percepción del desempeño laboral. El diseño fue de tipo no experimental, corte transversal y correlacional causal, en vista que no se manipularon las variables de estudio. La población, la conformaron 26 trabajadores de la institución, la mayoría mujeres, cuyo trabajo está relacionado con la rehabilitación y reinserción social de las adolescentes en conflicto con la Ley Penal; la muestra fue de 15 trabajadores, seleccionados mediante la técnica de muestreo probabilístico, de tipo aleatorio simple.

Para la recolección de datos, se utilizó dos encuestas, tipo escala de Lickert, de 33 ítems para motivación laboral y 30 ítems para percepción del desempeño laboral; instrumentos que fueron validados por juicio de expertos, quienes dictaminaron que contienen claridad,

coherencia y relevancia para su aplicación. Los datos fueron analizados, a través del paquete estadístico IBM SPSS. Para la elaboración de tablas y distribución de datos, se utilizó la estadística descriptiva. La correlación de las variables la determinó la Rho de Spearman y para la contrastación de las hipótesis se aplicó la estadística inferencial, regresión logística ordinal.

9. RESULTADOS

De acuerdo al nivel de significancia de las variables, no se rechaza la hipótesis nula; es decir, no existe incidencia de la motivación laboral (0,894) en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores (0,677), no obstante, existir correlación positiva media (0,443) entre las variables las mismas.

No existe incidencia de la dimensión necesidades motivacionales en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores, siendo el nivel de significancia de la dimensión (1,000 mayor a $p > 0,05$), lo cual no rechaza la hipótesis nula; no obstante, existir correlación positiva media (0,437) entre ambas.

El nivel de significancia de la motivación laboral, a nivel dimensión impulsos motivacionales (1,000 mayor a $p > 0,05$), no rechaza la hipótesis nula; por lo cual, los impulsos motivacionales no inciden en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores. No obstante, existir positiva débil (0,212) entre las mismas.

La significancia de la dimensión incentivos motivacionales (1,000 mayor a $p > 0,05$) no rechaza la hipótesis nula, es decir, los incentivos motivacionales no inciden en la percepción

del desempeño laboral de los trabajadores; no obstante, existir correlación positiva media (0,483) entre ambas.

Asimismo, se obtuvo que la mayoría de los trabajadores encuestados (81%), contaban con una regular motivación laboral; así como, con una regular percepción de su desempeño laboral.

10. DISCUSIÓN

Los resultados determinaron que, no obstante existir correlación entre las variables, el nivel de significancia de las mismas, no es lo suficiente, para que la variable motivación laboral, ni sus dimensiones, incidan sobre la variable dependiente percepción del desempeño laboral. En ese contexto, los resultados del presente estudio coinciden con lo referido por Chiavenato (2009), quien sostuvo que, no obstante, la motivación casi siempre es la razón principal, son varias las razones que explican por qué las personas tienen diferentes desempeños, lo cual además está relacionado con sus necesidades y metas.

De igual modo, se obtuvo que el nivel de motivación laboral, de la mayoría de los trabajadores es regular, así como, el de la percepción de su desempeño laboral; siendo los indicadores que más los motivan, los relacionados a las necesidades motivacionales, que comprenden el afecto, amistad, trabajo en equipo, sentido de pertenencia, compañerismo, reconocimiento, entre otros, lo cual repercute en un alto trabajo en equipo y regular nivel de productividad; resultados contrarios a lo concluido por Delgado y Di (2010) en su estudio *Motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional*, que determinó que la mayoría de trabajadores presenta un bajo nivel de desempeño. Así como, a lo obtenido por

Robalino (2013) en su estudio *Motivación y su incidencia en el desempeño laboral*, cuyos resultados establecieron que los trabajadores presentan baja motivación y que los niveles motivacionales están muy lejos de estimular el rendimiento laboral, bajando los niveles de producción.

11. CONCLUSIONES

El nivel de significancia determinó que, no hay incidencia de la motivación laboral en la percepción del desempeño laboral, no obstante, existir correlación positiva media entre ellas.

No existe incidencia de la dimensión necesidades motivacionales en la percepción del desempeño laboral, a pesar de haber correlación positiva media entre ambas.

No hay incidencia de la dimensión impulsos motivacionales en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores, a pesar de existir correlación positiva débil entre las mismas variables.

La dimensión incentivos motivacionales no incide sobre la variable percepción del desempeño laboral, no obstante, existir correlación positiva media entre ambas.

El desempeño laboral podría estar determinado por otros factores, pues en el presente estudio, la variable motivación laboral evidenció no tener incidencia sobre la percepción del desempeño laboral de los trabajadores; no obstante, estar correlacionados.

12. REFERENCIAS

- Amésquita, A. (2014). *Motivación laboral y desempeño del personal en la Empresa Prominco E.I.R.L, del distrito de Jesús María 2014*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de los recursos humanos. (5ta edición)*. Bogotá – Colombia: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Mc Graw Hill.
Recuperado de: <https://goo.gl/O2XOUY>.
- Delgado, M. y Di, A. (2010). *Motivación Laboral y su incidencia en el Desempeño Organizacional: Un estudio de caso*. Universidad Central de Venezuela.
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill. Recuperado de: <https://goo.gl/Ot8hq0>.
- Robalino, A. (2013). *Motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa en el Gobierno Municipal del Cantón Pillaro, Provincia de Tungurahua*. (Tesis de Grado). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.
- Valqui, J (2014). *Clima organizacional y desempeño laboral de servidores del Instituto Nacional Penitenciario año 2013*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: INCIDENCIA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PERCEPCIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO JUVENIL DE DIAGNÓSTICO Y REHABILITACIÓN SANTA MARGARITA – 2016

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			Variable 1: MOTIVACIÓN LABORAL			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o Rangos
<p>Problema general:</p> <p>¿Cómo incide la motivación laboral en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la motivación laboral en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La motivación laboral incide en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016.</p>	<p>Necesidades motivacionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fisiológicas - Seguridad - Sociales - Estima - Autorrelación 	<p>P1 P2, P3 P4, P5 P6, P7, P8, P9 P10, P11, P12 P13</p>	<p>Malo (33 - 82) Regular (83 - 107) Bueno (108 -132)</p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cómo incide la dimensión necesidades motivacionales en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar las necesidades motivacionales en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016.</p>	<p>Hipótesis específicas:</p> <p>Las necesidades motivacionales inciden en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016.</p>	<p>Impulsos motivacionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidad de logro - Necesidad de poder - Necesidad de afiliación 	<p>P14, P15, P16 P17, P18, P19, P20 P21, P22, P23</p>	<p>Malo (33 - 82) Regular (83 - 107) Bueno (108 -132)</p>

<p>¿Cómo incide la dimensión impulsos motivacionales en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016?</p>	<p>Determinar los impulsos motivacionales en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016.</p>	<p>Los impulsos motivacionales inciden en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016.</p>	<p>Incentivos motivacionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Remuneración - Reconocimiento 	<p>P24, P25, P26 P27, P28, P29, P30, P31, P32 y P33.</p>	<p>Malo (33 - 82) Regular (83 - 107) Bueno (108 -132)</p>
<p>¿Cómo incide la dimensión incentivos motivacionales en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016?</p>	<p>Determinar los incentivos motivacionales en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016.</p>	<p>Los incentivos motivacionales inciden en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016.</p>	Variable 2: PERCEPCIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o Rangos
			<p>Asistencia y puntualidad</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Productividad</p> <p>Respeto y responsabilidad</p> <p>Calidad en el trabajo</p> <p>Trabajo bajo presión</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Asistencia - Puntualidad - Habilidad - Disposición para trabajar - Rendimiento - Recursos - Tiempo - Accesibilidad - Cordialidad - Nivel de calidad - Logros alcanzados - Disposición de tiempo Adaptación al ritmo de trabajo. 	<p>P1, P2, P3 P4, P5</p> <p>P6, P7, P8, P9, P10</p> <p>P11, P12, P13, P14, P15</p> <p>P16, P17, P18, P19, P20</p> <p>P21, P22, P23, P24, P25</p> <p>P26, P27, P28, P29 y P30.</p>	<p>Malo (30 – 73) Regular (74 – 95) Bueno (96 – 120)</p>

CUESTIONARIO MOTIVACIÓN LABORAL

Instrucciones:

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de obtener información sobre la motivación laboral. Por ello, se le requiere marcar con una X sólo una de las alternativas. Asimismo, se hace presente que este instrumento es anónimo y será utilizado en la investigación sobre “Influencia de la Motivación Laboral en el Desempeño Laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita”.

N°	ITEM	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	Nunca he aguantado hambre por falta de comida o falta de dinero para comprarla (No considerar las dietas realizadas por decisión propia).				
2	Por lo general me siento a salvo y seguro/a en el trabajo.				
3	Me siento seguro en mi hogar con mis seres queridos.				
4	Entablo conversaciones fácilmente con mis compañeros de trabajo.				
5	Participo en eventos sociales que se presentan.				
6	Mi familia me ama y me siento parte de ella.				
7	Tengo buenas relaciones con mis amigos y colegas, ellos me aceptan por lo que soy.				
8	Por encima de todo busco activamente la belleza, forma y balance en todas las cosas que me rodean.				
9	La cultura y las artes son un tema de interés central para mí.				
10	Mis compañeros de trabajo me consideran como amigo/a.				
11	Ser consciente de mí mismo/a es una de mis mayores prioridades.				
12	La búsqueda de conocimiento y comprensión de las cosas, aparte de que es necesario para mi trabajo, es algo extremadamente importante para mí.				
13	Me siento satisfecho con la profesión que desempeño.				
14	Cuando inicio un curso de capacitación lo concluyo hasta el fin.				
15	Constantemente me comprometo a seguir estudiando.				
16	Obtengo los grados académicos propuestos cada vez que estudio (postgrado, otra especialidad, carrera técnica, otros).				
17	Me gusta ocupar un cargo directivo.				
18	Constantemente participo en representaciones para ocupar un cargo.				
19	Soy autoritario cuando ocupo un cargo jerárquico.				

N°	ITEM	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
20	Me gusta influir en la toma de decisiones de otras personas.				
21	Colaboro con mis compañeros de trabajo.				
22	Trabajo en equipo para realizar las programaciones y/o actividades.				
23	Promuevo la participación en eventos de confraternidad.				
24	Me es fácil establecer nuevas amistades.				
25	Me gusta pasar el tiempo con los demás.				
26	Expreso mis emociones con facilidad.				
27	La gente me considera amistoso/a.				
28	Evito las discusiones con mis compañeros/as.				
29	Para mí es importante sentirme parte del grupo.				
30	Me intereso por los sentimientos de los demás.				
31	Prefiero amistades cercanas y duraderas.				
32	Me agrada decirles a mis amigos cuanto los aprecio.				
33	Me gusta estar en armonía con mis compañeros del trabajo.				

Muchas gracias, por tu colaboración.

CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

Instrucciones:

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de obtener información sobre el desempeño laboral. Por ello, se le requiere marcar con una X sólo una de las alternativas. Asimismo, se hace presente que este instrumento es anónimo y será utilizado en la investigación sobre "Influencia de la Motivación Laboral en el Desempeño Laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita".

ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD

		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	Si se ausenta de sus labores, es por causa justificada.				
2	Cumple con los horarios de alimentación establecidos.				
3	Cumple con el horario establecido para el ingreso a sus labores.				
4	Se presenta puntual a las reuniones de trabajo previamente establecidas.				
5	Cuándo trabaja horas extras, respecta los horarios que se le establecieron.				

TRABAJO EN EQUIPO

		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
6	Mantiene adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo.				
7	Antepone el beneficio del grupo al individual.				
8	Manifiesta identificación con su grupo de trabajo.				
9	Comparte sus conocimientos y experiencia con los nuevos integrantes.				
10	Coopera con sus compañeros, en lo que sea necesario, aunque no este dentro de sus funciones.				

PRODUCTIVIDAD

		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
11	Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la Institución.				
12	Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas.				
13	Entrega su trabajo según la calendarización establecida.				
14	Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante.				
15	Demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados.				

RESPECTO Y RESPONSABILIDAD

		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
16	Acata órdenes y respeta a su Jefe inmediato.				
17	Cumple con las políticas internas de la Institución.				
18	Demuestra una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros.				
19	Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la Institución.				
20	Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la Institución.				

CALIDAD EN EL TRABAJO

		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
21	El servicio que brinda, cumple los procesos establecidos por la Institución.				
22	La exactitud con que realiza sus labores se considera satisfactoria.				
23	Corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea el requerido.				
24	Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo.				
25	Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones.				

TRABAJO BAJO PRESIÓN

		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
26	Esta dispuesto a trabajar días festivos y fines de semana para alcanzar los objetivos de su puesto.				
27	Se queja cuando tiene mucho trabajo pendiente.				
28	Cuándo el trabajo por realizar es excesivo, pide ayuda para poder cumplir con él.				
29	Se adapta con facilidad al ritmo del trabajo, cuando éste es bastante agitado.				
30	Nunca falta a su trabajo luego de tener que hacer muchas tareas en poco tiempo.				

Muchas gracias, por tu colaboración.

JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez, Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento motivación laboral que forma parte de la investigación “Incidencia de la motivación laboral en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente. Agradezco su valiosa colaboración.

I. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN:

Determinar la incidencia de la motivación laboral en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016, cuyo trabajo está directamente ligado en el proceso de rehabilitación y reinserción a la sociedad de las adolescentes en conflicto con la Ley Penal, que se encuentran privadas de su libertad.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA VARIABLE: MOTIVACIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ITEM	CATEGORÍA / EVALUACIÓN						Sugerencias
		Claridad		Coherencia		Relevancia		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Nunca he aguantado hambre por falta de comida o falta de dinero para comprarla. (No considerar las dietas realizadas por decisión propia).	✓		✓		✓		
2	Por lo general me siento a salvo y seguro(a) en el trabajo.	✓		✓		✓		
3	Me siento seguro en mi hogar con mis seres queridos.	✓		✓		✓		
4	Entablo conversaciones fácilmente con mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
5	Participo en eventos sociales que se presentan.	✓		✓		✓		
6	Mi familia me ama y me siento parte de ella.	✓		✓		✓		
7	Tengo buenas relaciones con mis amigos y colegas, ellos me aceptan por lo que soy.	✓		✓		✓		
8	Por encima de todo busco activamente la belleza, forma y balance en todas las cosas que me rodean.	✓		✓		✓		
9	La cultura y las artes son un tema de interés central para mí.	✓		✓		✓		

10	Mis compañeros de trabajo me consideran como amigo(a).	✓		✓		✓		
11	Ser consciente de mí mismo/a es una de mis mayores prioridades.	✓		✓		✓		
12	La búsqueda de conocimiento y comprensión de las cosas, aparte de que es necesario para mi trabajo, es algo extremadamente importante para mí.	✓		✓		✓		
13	Me siento satisfecho con la profesión que desempeño.	✓		✓		✓		
14	Cuando inicio un curso de capacitación lo concluyo hasta el fin.	✓		✓		✓		
15	Constantemente me comprometo a seguir estudiando.	✓		✓		✓		
16	Obtengo los grados académicos propuestos cada vez que estudio (postgrado, otra especialidad, carrera técnica, otros).	✓		✓		✓		
17	Me gusta ocupar un cargo directivo.	✓		✓		✓		
18	Constantemente participo en representaciones para ocupar un cargo.	✓		✓		✓		
19	Soy autoritario cuando ocupo un cargo jerárquico.	✓		✓		✓		
20	Me gusta influir en la toma de decisiones de otras personas.	✓		✓		✓		
21	Colaboro con mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
22	Trabajo en equipo para realizar las programaciones y/o actividades.	✓		✓		✓		
23	Promuevo la participación en eventos de confraternidad.	✓		✓		✓		
24	Me es fácil establecer nuevas amistades.	✓		✓		✓		
25	Me gusta pasar el tiempo con los demás.	✓		✓		✓		
26	Expreso mis emociones con facilidad.	✓		✓		✓		
27	La gente me considera amistoso(a).	✓		✓		✓		
28	Evito las discusiones con mis compañeros.	✓		✓		✓		
29	Para mí es importante sentirme parte del grupo.	✓		✓		✓		
30	Me intereso por los sentimientos de los demás.	✓		✓		✓		
31	Prefiero amistades cercanas y duraderas.	✓		✓		✓		
32	Me agrada decirles a mis amigos cuanto los aprecio.	✓		✓		✓		
33	Me gusta estar en armonía con mis compañeros del trabajo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):.....

III. Opinión de Aplicabilidad:

Aplicable () Aplicable después de corregir () No es aplicable ()

IV. Datos Generales:

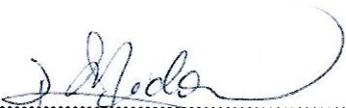
Nombres y Apellidos del Experto: Mercedes Nagamine Miyashiro

Formación Académica: Mg. en Educación e Investigación

Institución donde Labora: Postgrado Universidad César Vallejo

DNI N°: 20031516

Lima, 02 de Enero de 2016


.....
Mg. Mercedes María Nagamine Miyashiro

JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez, Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento motivación laboral que forma parte de la investigación “Incidencia de la motivación laboral en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente. Agradezco su valiosa colaboración.

I. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN:

Determinar la incidencia de la motivación laboral en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016, cuyo trabajo está directamente ligado en el proceso de rehabilitación y reinserción a la sociedad de las adolescentes en conflicto con la Ley Penal, que se encuentran privadas de su libertad.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA VARIABLE: MOTIVACIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ITEM	CATEGORÍA / EVALUACIÓN						Sugerencias
		Claridad		Coherencia		Relevancia		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Nunca he aguantado hambre por falta de comida o falta de dinero para comprarla. (No considerar las dietas realizadas por decisión propia).	✓		✓		✓		
2	Por lo general me siento a salvo y seguro(a) en el trabajo.	✓		✓		✓		
3	Me siento seguro en mi hogar con mis seres queridos.	✓		✓		✓		
4	Entablo conversaciones fácilmente con mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
5	Participo en eventos sociales que se presentan.	✓		✓		✓		
6	Mi familia me ama y me siento parte de ella.	✓		✓		✓		
7	Tengo buenas relaciones con mis amigos y colegas, ellos me aceptan por lo que soy.	✓		✓		✓		
8	Por encima de todo busco activamente la belleza, forma y balance en todas las cosas que me rodean.	✓		✓		✓		
9	La cultura y las artes son un tema de interés central para mí.	✓		✓		✓		

10	Mis compañeros de trabajo me consideran como amigo(a).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Ser consciente de mí mismo/a es una de mis mayores prioridades.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	La búsqueda de conocimiento y comprensión de las cosas, aparte de que es necesario para mi trabajo, es algo extremadamente importante para mí.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Me siento satisfecho con la profesión que desempeño.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Cuando inicio un curso de capacitación lo concluyo hasta el fin.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Constantemente me comprometo a seguir estudiando.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Obtengo los grados académicos propuestos cada vez que estudio (postgrado, otra especialidad, carrera técnica, otros).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Me gusta ocupar un cargo directivo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Constantemente participo en representaciones para ocupar un cargo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Soy autoritario cuando ocupo un cargo jerárquico.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Me gusta influir en la toma de decisiones de otras personas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Colaboro con mis compañeros de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Trabajo en equipo para realizar las programaciones y/o actividades.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Promuevo la participación en eventos de confraternidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Me es fácil establecer nuevas amistades.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	Me gusta pasar el tiempo con los demás.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	Expreso mis emociones con facilidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	La gente me considera amistoso(a).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	Evito las discusiones con mis compañeros.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	Para mí es importante sentirme parte del grupo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	Me intereso por los sentimientos de los demás.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	Prefiero amistades cercanas y duraderas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	Me agrada decirles a mis amigos cuanto los aprecio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	Me gusta estar en armonía con mis compañeros del trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si Hay Suficiencia

III. Opinión de Aplicabilidad:

Aplicable () Aplicable después de corregir () No es aplicable ()

IV. Datos Generales:

Nombres y Apellidos del Experto: MARITZA Guillén López

Formación Académica: PSICOLOGA

Institución donde Labora: Poder Judicial

DNI N°: 18070617

Lima, 02 de ENERO de 2016


Maritza Guillén López
Psicóloga
C.P.S. N° 6155

JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez, Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento desempeño laboral que forma parte de la investigación “Incidencia de la motivación laboral en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente. Agradezco su valiosa colaboración.

I. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN:

Determinar la Incidencia de la motivación laboral en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016, cuyo trabajo está directamente ligado en el proceso de rehabilitación y reinserción a la sociedad de las adolescentes en conflicto con la Ley Penal, que se encuentran privadas de su libertad.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ITEM	CATEGORÍA / EVALUACIÓN						Sugerencias
		Claridad		Coherencia		Relevancia		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Si se ausenta de sus labores, es por causa justificada.	✓		✓		✓		
2	Cumple con los horarios de alimentación establecidos.	✓		✓		✓		
3	Cumple con el horario establecido para el ingreso a sus labores.	✓		✓		✓		
4	Se presenta puntual a las reuniones de trabajo previamente establecidas.	✓		✓		✓		
5	Cuándo trabaja horas extras, respecta los horarios que se le establecieron.	✓		✓		✓		
6	Mantiene adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo.	✓		✓		✓		
7	Antepone el beneficio del grupo al individual.	✓		✓		✓		
8	Manifiesta identificación con su grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
9	Comparte sus conocimientos y experiencia con los nuevos integrantes.	✓		✓		✓		
10	Coopera con sus compañeros, en lo que sea necesario, aunque no esté dentro de sus funciones.	✓		✓		✓		
11	Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la Institución.	✓		✓		✓		
12	Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas.	✓		✓		✓		
13	Entrega su trabajo según la calendarización establecida.	✓		✓		✓		
14	Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante.	✓		✓		✓		
15	Demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados.	✓		✓		✓		

16	Acata órdenes y respeta a su Jefe inmediato.	✓		✓		✓	
17	Cumple con las políticas internas de la Institución.	✓		✓		✓	
18	Demuestra una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros.	✓		✓		✓	
19	Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la Institución.	✓		✓		✓	
20	Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la Institución.	✓		✓		✓	
21	El servicio que brinda, cumple los procesos establecidos por la Institución.	✓		✓		✓	
22	La exactitud con que realiza sus labores se considera satisfactoria.	✓		✓		✓	
23	Corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea el requerido.	✓		✓		✓	
24	Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo.	✓		✓		✓	
25	Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones.	✓		✓		✓	
26	Esta dispuesto a trabajar días festivos y fines de semana para alcanzar los objetivos de su puesto.	✓		✓		✓	
27	Se queja cuando tiene mucho trabajo pendiente.	✓		✓		✓	
28	Cuándo el trabajo por realizar es excesivo, pide ayuda para poder cumplir con él.	✓		✓		✓	
29	Se adapta con facilidad al ritmo del trabajo, cuando éste es bastante agitado.	✓		✓		✓	
30	Nunca falta a su trabajo luego de tener que hacer muchas tareas en poco tiempo.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):.....

III. Opinión de Aplicabilidad:

Aplicable () Aplicable después de corregir () No es aplicable ()

IV. Datos Generales:

Nombres y Apellidos del Experto: Mercedes Nagamine Miyashiro

Formación Académica: Mg. en Educación e Investigación

Institución donde Labora: Universidad César Vallejo - Postgrado

DNI N°: 20031516



 Mg. Mercedes María Nagamine Miyashiro

Lima, 02 de enero de 2016

JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez, Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento desempeño laboral que forma parte de la investigación "Incidencia de la motivación laboral en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente. Agradezco su valiosa colaboración.

I. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN:

Determinar la Incidencia de la motivación laboral en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita 2016, cuyo trabajo está directamente ligado en el proceso de rehabilitación y reinserción a la sociedad de las adolescentes en conflicto con la Ley Penal, que se encuentran privadas de su libertad.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ITEM	CATEGORÍA / EVALUACIÓN						Sugerencias
		Claridad		Coherencia		Relevancia		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Si se ausenta de sus labores, es por causa justificada.	✓		✓		✓		
2	Cumple con los horarios de alimentación establecidos.	✓		✓		✓		
3	Cumple con el horario establecido para el ingreso a sus labores.	✓		✓		✓		
4	Se presenta puntual a las reuniones de trabajo previamente establecidas.	✓		✓		✓		
5	Cuándo trabaja horas extras, respecta los horarios que se le establecieron.	✓		✓		✓		
6	Mantiene adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo.	✓		✓		✓		
7	Antepone el beneficio del grupo al individual.	✓		✓		✓		
8	Manifiesta identificación con su grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
9	Comparte sus conocimientos y experiencia con los nuevos integrantes.	✓		✓		✓		
10	Coopera con sus compañeros, en lo que sea necesario, aunque no esté dentro de sus funciones.	✓		✓		✓		
11	Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la Institución.	✓		✓		✓		
12	Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas.	✓		✓		✓		
13	Entrega su trabajo según la calendarización establecida.	✓		✓		✓		
14	Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante.	✓		✓		✓		
15	Demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados.	✓		✓		✓		

16	Acata órdenes y respeta a su Jefe inmediato.	✓		✓		✓	
17	Cumple con las políticas internas de la Institución.	✓		✓		✓	
18	Demuestra una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros.	✓		✓		✓	
19	Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la Institución.	✓		✓		✓	
20	Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la Institución.	✓		✓		✓	
21	El servicio que brinda, cumple los procesos establecidos por la Institución.	✓		✓		✓	
22	La exactitud con que realiza sus labores se considera satisfactoria.	✓		✓		✓	
23	Corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea el requerido.	✓		✓		✓	
24	Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo.	✓		✓		✓	
25	Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones.	✓		✓		✓	
26	Esta dispuesto a trabajar días festivos y fines de semana para alcanzar los objetivos de su puesto.	✓		✓		✓	
27	Se queja cuando tiene mucho trabajo pendiente.	✓		✓		✓	
28	Cuándo el trabajo por realizar es excesivo, pide ayuda para poder cumplir con él.	✓		✓		✓	
29	Se adapta con facilidad al ritmo del trabajo, cuando éste es bastante agitado.	✓		✓		✓	
30	Nunca falta a su trabajo luego de tener que hacer muchas tareas en poco tiempo.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):.....

III. Opinión de Aplicabilidad:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No es aplicable ()

IV. Datos Generales:

Nombres y Apellidos del Experto: NANCY ROSA COLOMA ESTRADA
 Formación Académica: LIC. ADMINISTRACIÓN
 Institución donde Labora: ESSALUD
 DNI N°: 16502034


 Lic. Nancy Rosa Coloma Estrada
 Administradora
 REGUC N° 11438

Lima, 02 de ENERO de 2016

CONFIABILIDAD DE ALFA DE CROMBRACH - MOTIVACIÓN LABORAL

ALFA DE CROMBACH																																		
Total Sujetos=	15																																	
Var-Total=	144.31	Suma de Varianzas=	30.43	$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_{iS}^2}{S_T^2} \right] = 0.81379496$																												MAGNITUD:	MUY ALTA	
Preguntas=	33																																	
Medias=	2.40	3.07	2.67	2.00	1.67	1.87	2.866667	1.533333	1.6	2.266666667	1.866667	2.266667	1.8	1.733333	2.866667	3.133333	3.533333	3.666667	3.2	3.4	3.533333	3.266667	3.133333	3.266667	2.933333	3	3.066667	3.133333	3.066667	2.866667	3.2	3.066667		
Varianzas=	1.54	1.35	1.24	1.14	0.95	0.98	1.84	0.55	0.83	0.92	1.55	0.92	1.17	0.92	0.98	0.98	0.27	0.38	0.89	0.83	0.41	0.78	0.84	0.78	0.7	1.07	0.71	0.78	0.84	0.64	0.84	0.89	0.92	30.43
Cuenta =	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Sujeto	Pgta01	Pgta02	Pgta03	Pgta04	Pgta05	Pgta06	Pgta07	Pgta08	Pgta09	Pgta10	Pgta11	Pgta12	Pgta13	Pgta14	Pgta15	Pgta16	Pgta17	Pgta18	Pgta19	Pgta20	Pgta21	Pgta22	Pgta23	Pgta24	Pgta25	Pgta26	Pgta27	Pgta28	Pgta29	Pgta30	Pgta31	Pgta32	Pgta33	Total
1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	1	3	2	3	3	2	3	2	70
2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93
3	4	4	4	1	4	1	4	1	1	3	1	1	1	1	3	1	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	77
4	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	4	2	1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	93
5	3	5	2	2	1	2	2	2	1	3	2	3	2	1	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	92
6	1	4	4	1	3	3	4	1	3	2	1	3	2	4	2	3	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	99
7	3	4	3	2	1	1	4	1	1	2	1	1	1	1	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86
8	4	4	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	1	4	3	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	68
9	3	3	4	4	1	3	4	3	1	3	4	1	2	2	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	105
10	4	4	2	1	2	2	3	2	2	1	1	2	1	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	95
11	1	1	4	4	2	2	1	1	1	3	4	2	1	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	96
12	1	2	3	3	1	2	4	3	2	4	3	3	3	1	2	3	4	2	2	1	4	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	81
13	4	3	3	2	3	4	4	2	4	2	4	3	4	3	4	4	3	3	4	2	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	111
14	2	3	2	2	1	1	4	2	2	3	2	2	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	95
15	1	1	1	2	2	3	1	1	2	2	1	3	1	2	1	1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	86

CONFIABILIDAD DE ALFA DE CROMBRACH - DESEMPEÑO LABORAL

ALFA DE CROMBACH

Total Sujetos= 15

MAGNITUD: MUY ALTA

Var-Total= 171.1

Preguntas= 30

Media= 2.93

Varianza= 0.92

Cuenta= 15

Suma de Varianzas= 17.53

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_{iS}^2}{S_T^2} \right] = 0.92849513$$

Sujeto	Pgta01	Pgta02	Pgta03	Pgta04	Pgta05	Pgta06	Pgta07	Pgta08	Pgta09	Pgta10	Pgta11	Pgta12	Pgta13	Pgta14	Pgta15	Pgta16	Pgta17	Pgta18	Pgta19	Pgta20	Pgta21	Pgta22	Pgta23	Pgta24	Pgta25	Pgta26	Pgta27	Pgta28	Pgta29	Pgta30	Total	
1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	1	2	3	1	106	
2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	3	1	102	
3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	1	2	2	3	3	77	
4	1	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	3	4	3	100	
5	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	3	2	2	3	2	97	
6	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	76	
7	2	2	4	4	2	3	3	4	3	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	4	2	97	
8	2	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	4	2	102
9	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	1	2	3	1	103	
10	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	1	2	3	1	106
11	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	104
12	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	2	3	2	92
13	3	2	1	1	2	2	2	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	4	2	2	61
14	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	97	
15	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	100	

BASE DE DATOS: Motivación Laboral

Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Necesidades Motivacionales	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20	Pregunta 21	Pregunta 22	Pregunta 23	Impulsos Motivacionales	Pregunta 24	Pregunta 25	Pregunta 26	Pregunta 27	Pregunta 28	Pregunta 29	Pregunta 30	Pregunta 31	Pregunta 32	Pregunta 33	Incentivos Motivacionales	Total	
1	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	45	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	34	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	37	116	
1	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	43	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	31	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	32	106	
1	2	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	35	4	3	1	2	1	1	2	4	3	3	24	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	32	91	
1	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	39	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	32	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	32	103	
1	3	3	2	2	3	3	1	2	3	4	3	3	33	4	4	1	2	1	2	1	4	4	4	27	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	35	95
1	2	4	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	41	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	30	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	33	104	
2	3	3	4	2	3	4	2	3	4	4	3	4	41	4	3	2	2	2	1	2	3	4	3	26	3	2	2	3	2	3	3	4	2	3	27	94	
2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	4	2	40	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	24	4	2	2	3	4	4	2	4	3	4	32	96	
2	1	3	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4	36	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	28	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	34	98	
2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	37	3	3	3	2	3	3	2	4	3	2	28	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	28	93	
4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	43	4	4	3	4	3	2	2	4	4	4	34	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	37	114	
2	1	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	35	3	2	3	1	1	1	2	3	3	3	22	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	25	82	
2	1	3	3	3	3	3	3	2	1	4	4	3	35	2	3	3	2	1	1	2	3	4	2	23	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	28	86	
2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	40	4	4	3	4	3	3	1	4	3	4	33	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	33	106	
2	3	3	4	2	3	3	3	2	4	3	4	3	39	3	2	4	1	1	1	1	3	3	2	21	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	32	92	
1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	34	4	4	2	2	1	1	2	3	3	3	25	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	33	92	
3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	35	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	30	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	29	94	
4	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	3	38	4	4	3	1	2	3	3	3	3	3	29	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	34	101	
4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	38	2	2	2	3	3	2	4	4	4	3	29	3	3	2	3	3	2	2	2	3	4	27	94	
3	2	2	1	2	2	3	2	4	4	3	3	2	33	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	35	2	3	2	3	3	4	3	4	2	3	29	97	
3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	38	2	4	3	3	2	3	2	3	2	3	27	2	3	4	3	2	3	3	3	2	2	27	92	
3	1	4	3	3	3	2	3	4	3	4	2	3	38	3	4	2	2	3	2	2	2	3	4	27	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	30	95	
1	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	2	4	38	4	2	2	2	2	2	2	3	4	2	25	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4	31	94	
2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	23	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	25	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	34	82	
2	4	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	39	3	2	1	2	3	1	2	3	3	2	22	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	32	93	
4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	44	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	35	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	36	115	

BASE DE DATOS: Desempeño Laboral

Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Asistencia y Puntualidad	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Trabajo en Equipo	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Productividad	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20	Respeto y Responsabilidad	Pregunta 21	Pregunta 22	Pregunta 23	Pregunta 24	Pregunta 25	Calidad en el Trabajo	Pregunta 26	Pregunta 27	Pregunta 28	Pregunta 29	Pregunta 30	Trabajo bajo Presión	Total
3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	3	16	3	3	3	4	3	16	4	3	4	4	3	18	4	3	4	3	3	17	3	3	3	4	4	17	101
3	2	3	4	2	14	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	2	13	3	3	3	4	4	17	3	3	2	1	3	12	3	1	1	3	2	10	81
3	2	3	3	2	13	4	4	4	4	4	20	3	2	3	3	3	14	4	3	4	4	3	18	3	3	4	3	3	16	2	1	1	3	1	8	89
3	3	3	3	2	14	4	1	4	2	4	15	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	1	3	2	1	10	84
3	2	3	4	3	15	4	3	4	4	4	19	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	3	18	3	4	4	3	3	17	3	1	2	2	3	11	95
3	3	3	3	4	16	4	3	4	4	4	19	3	2	3	3	3	14	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	3	16	3	2	2	3	1	11	93
3	3	3	4	3	16	4	4	3	4	4	19	3	3	3	3	3	15	4	3	3	4	3	17	3	3	3	3	4	16	3	1	2	3	3	12	95
3	4	4	3	3	17	4	4	4	4	2	18	3	4	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	4	2	3	3	16	2	1	2	3	3	11	94
3	3	3	4	4	17	3	4	4	4	4	19	3	2	3	3	3	14	2	2	3	3	4	14	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	92
3	2	4	3	3	15	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	3	18	4	3	4	3	3	17	2	2	2	3	1	10	93
4	3	3	3	4	17	4	3	4	4	4	19	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	3	3	3	4	4	17	100
3	2	3	2	1	11	3	2	3	3	2	13	2	2	2	3	3	12	3	2	2	2	3	12	2	2	1	3	2	10	1	2	2	2	1	8	66
2	3	4	2	3	14	3	2	2	2	4	13	3	3	2	3	2	13	3	4	3	4	3	17	3	3	3	3	3	15	2	1	1	2	3	9	81
3	2	3	3	2	13	4	1	3	4	4	16	1	1	2	3	1	8	3	3	3	4	3	16	4	3	2	2	3	14	2	1	1	2	1	7	74
3	1	4	3	1	12	3	3	3	4	4	17	3	3	2	3	3	14	4	4	3	3	3	17	3	4	3	4	4	18	3	2	2	3	3	13	91
4	1	2	2	3	12	3	4	4	4	4	19	3	3	4	3	4	17	4	3	4	3	3	17	3	3	4	3	4	17	3	1	2	4	1	11	93
3	2	3	2	1	11	4	4	4	4	4	20	3	3	2	3	4	15	4	4	3	4	4	19	3	2	3	3	2	13	3	1	1	3	1	9	87
1	3	2	3	3	12	4	4	4	4	4	20	3	3	2	2	2	12	3	3	4	3	3	16	3	4	3	3	3	16	3	3	2	2	4	14	90
3	2	2	3	2	12	4	3	4	3	3	17	3	2	3	2	3	13	3	2	3	3	3	14	3	2	3	4	2	14	3	3	2	3	3	14	84
4	3	3	2	2	14	2	2	2	2	2	10	3	4	3	2	2	14	4	3	3	2	3	15	2	2	3	1	1	9	2	3	2	2	3	12	74
2	3	2	2	1	10	3	3	4	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	1	2	2	1	9	3	3	4	3	3	16	1	2	3	3	2	11	79
2	3	2	3	2	12	4	4	4	4	4	20	2	3	2	3	2	12	2	3	3	3	3	14	4	3	3	2	4	16	4	3	2	3	3	15	89
3	2	3	2	2	12	3	3	4	3	4	17	3	2	2	1	3	11	3	2	3	3	4	15	3	3	3	4	3	16	1	2	2	3	3	11	82
1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	2	2	2	1	2	9	1	2	1	2	2	8	2	1	2	2	2	9	41
3	4	3	2	3	15	3	4	4	4	4	19	2	3	3	3	2	13	3	3	2	3	3	14	4	3	3	3	3	16	1	1	1	2	1	6	83
4	3	4	3	3	17	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	18	4	4	4	3	4	19	4	3	3	4	4	18	2	2	2	3	4	13	105



PODER JUDICIAL DEL PERÚ
Gerencia General
Gerencia de Centros Juveniles

CARGO

"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"
"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU"

Lima, 22 de Abril de 2016

OFICIO N° 251-2016-GCJ-GG-PJ

Señor
Ingeniero CARLOS VENTURO ORBEGOSO.
Director de la Escuela de Postgrado - Filial Lima
Universidad César Vallejo
Lima.-

Asunto : Sobre estudio de investigación.

Referencia : Carta P. N° 049-2016-EPG-UCV L

De mi consideración:

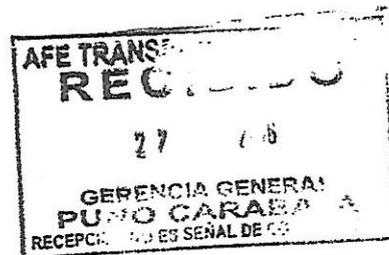
Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y a la vez en respuesta al documento de la referencia, manifestarle que la Gerencia de Centros Juveniles del Poder Judicial, brindó las facilidades del caso a la señora JENNY PAOLA CERNA QUILCATE, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de su representada, para el desarrollo de su respectivo estudio de investigación (TESIS).

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Raúl E. Márquez Albujar
RAÚL E. MÁRQUEZ ALBUJAR
Gerente de Centros Juveniles
Gerencia General
Poder Judicial



PJ/GCJ
RMA/mfc





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe

Escuela de Postgrado

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Lima, 01 de febrero de 2016

Carta P. 049 – 2016 EPG – UCV L

Señor(a)

Mgtr. Raúl Ernesto Márquez Albújar

Gerente de la Gerencia de Centros Juveniles del Poder Judicial

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **JENNY PAOLA CERNA QUILCATE** identificado(a) con DNI N.º 40196704 y código de matrícula N.º 6000141370; estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"Incidencia de la motivación laboral en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil Santa Margarita"

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Ing. Carlos Ventura Orbegoso MBA
Director de la Escuela de Postgrado-Filial Lima

fpc

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184
.CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

