



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión de la Motivación Laboral y su relación con los Procesos
Administrativos en la Dirección General de Juegos de Casinos y
Máquinas Tragamonedas en el año 2014**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

La torre Lopez, Humberto Vladimir (ORCID: 0000-0002-4624-5172)

ASESOR:

Dr. Gómez Briceño, Alejandro Efraín (ORCID: 0000-0001-5979-2848)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERÚ

2016

Dedicatoria

A mi familia por sus consejos y palabras de aliento para seguir adelante. A mis padres por su apoyo, confianza y amor que siempre me han dado, que junto a mis hermanos son fuente de motivación personal.

Al asesor por su apoyo para cumplir mis objetivos como persona y profesional.

Agradecimiento

A Dios Todopoderoso por iluminar mi carrera.

A mis padres por el apoyo incondicional siempre han tenido conmigo.

A mi asesor y a mi casa de estudio Universidad César Vallejo por haberme dado la oportunidad de cumplir esta meta.

A todos, quienes de una y otra forma, han colocado un granito de arena para el logro de este trabajo de Grado, agradezco de forma sincera su valiosa colaboración.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	ix
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	

Indice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Fiabilidad del instrumento gestión de la motivación laboral	19
Tabla 2	Fiabilidad del instrumento procesos administrativos	19
Tabla 3	Gestión de la Motivación Laboral y su relación con los Procesos Administrativos en la Dirección de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas, Lima 2014.	21
Tabla 4	Gestión de la Motivación Laboral en su dimensión Necesidades Laborales y los Procesos Administrativos en la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas, Lima 2014.	23
Tabla 5	Gestión de la Motivación Laboral en su dimensión Estimulación Laboral y su relación con los Procesos Administrativos en la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas, Lima 2014.	25
Tabla 6	Gestión de la Motivación Laboral en su dimensión Participación de los Trabajadores y su relación con los Procesos Administrativos en la Dirección de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas, Lima 2014.	27
Tabla 7	Prueba de hipótesis para Gestión de la Motivación Laboral y los Procesos Administrativos en la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas, Lima 2014.	29
Tabla 8	Prueba de hipótesis para la dimensión Necesidades Laborales y los procesos administrativos en la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas, Lima 2014.	30
Tabla 9	Prueba de hipótesis para la dimensión Estimulación Laboral y los procesos administrativos en la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas, Lima 2014.	31
Tabla 10	Prueba de hipótesis la dimensión Participación de los Trabajadores y los Procesos Administrativos en la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas, Lima 2014.	32

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Gestión de la Motivación Laboral y su relación con los procesos administrativos en de la Dirección de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas, Lima 2014.	22
Figura 2	Gestión de la motivación laboral en su dimensión Necesidades laborales y su relación los procesos administrativos en la Dirección de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas, Lima 2014.	24
Figura 3	Gestión de la motivación laboral en su dimensión Estimulación laboral y su relación con los procesos administrativos en la Dirección de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas, Lima 2014.	26
Figura 4	Gestión de la motivación laboral en su dimensión Participación de los trabajadores y su relación los procesos administrativos en la Dirección de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas, Lima 2014.	28

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general, determinar que relación entre Gestión de la Motivación Laboral y Procesos Administrativos en la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas, en adelante DGJCMT en el año 2014; la población fue 200 trabajadores de la DGJCMT para analizar la relación entre ambas variables.

El método fue hipotético-deductivo. Utilizose diseño no experimental, nivel correlacional, corte transaccional; que recogió la información en período específico, que desarrollase al aplicar los instrumentos: Cuestionario de Gestión de Motivación Laboral, constituido por 25 preguntas en escala de Likert (Totalmente desacuerdo, En desacuerdo, Ni en desacuerdo ni de acuerdo, De acuerdo, Totalmente de acuerdo), y el cuestionario de Procesos Administrativos, constituido por 50 preguntas en escala de Likert (Totalmente desacuerdo, En desacuerdo, Ni en desacuerdo ni de acuerdo, De acuerdo, Totalmente de acuerdo), cuales brindaron información de Gestión de Motivación Laboral y Procesos Administrativos, a través de evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

Concluyose que existe evidencia para afirmar que la Gestión de la Motivación Laboral se relaciona significativamente con Procesos Administrativos de la DGJCMT año 2014; habiéndose determinado un coeficiente de correlación Rho Spearman 0.713, que representa nivel de correlación alta.

Palabras clave: Gestión de la Motivación Laboral, Procesos Administrativos, Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas.

Abstract

This research was general objective, determine the relationship between management motivation and Administrative Processes at the Directorate General of Casino Games and Slot Machines in 2014 "; the population was 200 workers of the Directorate General of Casino Games and Slot Machines to analyze the relationship between the two variables.

The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for purpose non-experimental design correlational level of transactional court, which collected information on a specific period, which was developed by applying the instruments: Questionnaire Management Work Motivation, consisting of 50 questions on the scale Likert (Strongly agree, disagree, neither disagree nor disagree, agree, strongly agree), and the questionnaire Administrative Procedures, consisting of 25 questions on the Likert scale (strongly agree, disagree, neither disagree nor disagree, agree, strongly agree), which provided information about Labor Management and Administrative Processes Motivation, through the evaluation of its various dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to state that: Management of work motivation is significantly related to the administrative processes of the Directorate General of Casino Games and Slot Machines 2014; having determined a correlation coefficient Spearman's Rho 0,713, which represents a high level of correlation.

Keywords: Motivation Labor Management, Administrative Processes, casinos and slot machines.

I. INTRODUCCIÓN

La capacidad de rendimiento de los empleados en su centro de trabajo es por lo general un factor que se ve afectado por el grado de motivación que cada uno de ellos presenta a la hora de realizar sus tareas o actividades, de ahí que la motivación laboral que demuestra cada uno de los colaboradores de una empresa difiere en su nivel y características. Dentro del rubro de los centros de apuestas, las condiciones laborales y las características de cada uno de estos centros de esparcimiento han ido mutando de manera vertiginosa, influenciados por el avance tecnológico actual, tal como señala Hill (2013) el sector de los casinos en España generó ingresos por 41.827 millones de euros: la suma más elevada obtenida hasta el momento. En 2014, continuaba su crecimiento, invirtiendo los españoles un 0.9 del producto interior bruto en la actividad.

Pero no todo es positivo puesto que al ser este negocio uno de los que mayor crecimiento económico ha tenido en los últimos años, las políticas de control administrativo que los diversos países han instaurado generan saturación en los procedimientos administrativos que deben cumplir cada trabajador y por tanto, su labor se torna ineficaz. Desde esta perspectiva, el área dedicada a los juegos de apuesta en nuestro país emergió en un periodo decisivo, a principio de los noventa. Actualmente, después de dos décadas, es uno de los negocios más solventes a nivel regional.

De acuerdo con información de la Revista Casinos (2010) pone de manifiesto lograr un lugar como éste ha sido un proceso paulatino. Al comienzo fue necesario que los centros dedicados a las apuestas se incorporen legalmente al sistema, esto sucedió aproximadamente al finalizar la primera etapa gubernamental dirigida por el presidente Alan García Pérez, específicamente a los 11 de julio del año 1990. Fue una fecha memorable ya que se dio por aprobado el Decreto Legislativo N° 608 el cual es la base legal formal de los juegos de azar precisamente de los tragamonedas en el territorio peruano por lo que sentó un hito en la legalidad jurisdiccional de los juegos dedicados a las apuestas.

En el caso específico de la DGJCMT, un organismo que corresponde al viceministerio de turismo del MINCETUR, el cual es el responsable de la regulación de las actividades lúdicas como las dedicadas al casino y a los artefactos de tragamonedas y cuyo propósito fundamental es la formalización de los salones de diversión de azar, en los cuales es posible identificar la existencia

de una ideología de trabajo y la vocación de servicio, como un ejemplo de cultura digno de ser imitado por quienes laboran en dicha entidad.

En los últimos tiempos la eficiencia en el trabajo por parte de los empleados es la base para este tipo de gestión correspondiente a una entidad estatal, puesto que, los trabajadores son tan elementales para lograr la meta proyectada. En este sentido, es preciso saber que para que los empleados se desplieguen es indispensable tener amplio conocimiento del campo laboral, puesto que es elemental entender cual es la verdadera motivación del accionar de los seres humanos, y que es a través del manejo de ésta, que los directivos logren que el salón de juegos tenga un funcionamiento adecuado y eficiente y que además el personal que labora en dichos centros se sienta más complacidos y satisfechos. Por tales razones, es indispensable tener conocimiento que la motivación ya sea intrínseca o extrínseca es influyente en el desempeño de los colaboradores.

Entre ciertos elementos característicos que pueden ser indicadores del problema de la gestión de la competitividad humana en la DGJCMT se encuentran: la falta de disciplina de algunos trabajadores en algunas áreas, los mismos que ocasionan discrepancias y extenuan el clima institucional, roces que con el resto de colegas de trabajo y responsables del equipo directivo, hace que el nivel de productividad se vea afectado y por ende se refleje en la gestión y resolución de procesos administrativos, en ciertos casos denominado como procesos de “mala calidad”, reclamos provenientes de los trabajadores, debido a que sus solicitudes no son atendidas con prontitud.

Es necesario que dichas condiciones puntualizadas, se corrijan oportunamente por parte de la gerencia principal de la entidad, mediante el ejercicio de una capacidad de liderazgo gerencial y gestión cooperativa, de concientización y estimulación constante de trabajadores, al igual que de un planeamiento y puesta en práctica a talleres de capacitación; entre otras alternativas de solución. Del mismo modo, se debe tener en cuenta que, si se continúa con la situación de conflicto en el personal, es posible que todo lo logrado desde comienzos del proceso de reordenamiento y formalización hasta el momento, se vayan abajo. Por ello esta indagación se centró en resolver cuál fue la relación entre gestión de la motivación laboral y los procesos administrativos en los trabajadores de la Dirección General de Juegos de

Casinos y Máquinas Tragamonedas en el año 2014, en adelante DGJCMT, año 2014.

La investigación se justificó, según Hernandez, Fernandez y Baptista (2014) es exponer sus motivaciones para hacerlo. Toda investigación debe tener un objetivo claro. Debe explicar por qué la investigación es útil y cuáles son los beneficios previstos de la información obtenida.

En ese sentido, la investigación se justificó por su contribución de demostrar la asociación entre la variable la Motivación Laboral y la variable Procesos Administrativos de la DGJCMT, año 2014.

En relación a la justificación teórica, según Baptista (2014) esta exploración permitió la revisión de las diversas teorías existentes sobre la gestión de la motivación laboral y los procesos administrativos. En ese sentido contribuyendo con ello a incrementar el nivel conocimiento sobre estos dos fenómenos que constituyen un problema que urge de una solución inmediata dentro de la DGJCMT de la ciudad de Lima.

Como justificación práctica, Baptista (2014) esta investigación se fundamentó de manera práctica debido a que los resultados de esta investigación hicieron posible que los servidores y funcionarios de la DGJCMT de la ciudad de Lima, cuentan desde ya con herramientas valiosas e información que les permita superar las dificultades que están ligadas a la problemática de la falta de motivación y los procesos administrativos que se desarrollan como parte de la gestión en esta organización.

En relación a la justificación metodológica, Hernandez (2014) el objeto del estudio fue implementar y diseñar el instrumento de la recolecta de datos, todos los cuales tienen validez de contenido y han sido sometidos a pruebas de confiabilidad, lo que permite utilizarlos en futuros estudios dirigidos a comprender el comportamiento de las variables gestión de la motivación y procesos gerenciales.

Como justificación social, Baptista (2014) en base a los corolarios de esta exploración se establecerán recomendaciones que brindarán beneficios a los empleados, gerente, administradores y sobre todo a ámbito empresarial del rubro de los casinos y tragamonedas de la ciudad de Lima, quienes podrán encontrar óptimos resultados en relación de efectividad en el cumplimiento de la función encomendada.

Como objetivo general de la tesis fue determinar la relación de gestión de la motivación laboral y los procesos administrativos en la DGJCMT, año 2014. Del mismo modo, se propuso los siguientes objetivos específicos: Determinar la asociación entre necesidades laborales y los procesos administrativos en la DGJCMT, año 2014; demostrar la asociación entre estimulación laboral y los procesos administrativos de los trabajadores en la DGJCMT año 2014 y demostrar la asociatividad entre participación de los trabajadores y los procesos administrativos en la DGJCMT, año 2014.

II. MARCO TEÓRICO

Luego de haber realizado a una serie de exploraciones referentes a la problemática, motivo de investigación, fue posible hacer la constatación de que existen una serie de estudios que se relacionan con esta indagación.

En el plano nacional, teniendo en cuenta la investigación realizada por Elera (2011) titulada Liderazgo y el Rendimiento Laboral en el rubro referente a la captación al usuario en la organización Global Sales Solutions, en cuyo estudio se confirmó la hipótesis demostrando que el líder es influyente en la productividad laboral en el rubro de promoción al usuario en la organización G.S.S. puesto que, el tipo Liderazgo aplicado en la entidad, ejerce influencia en el comportamiento y en las apreciaciones que son de interés del empleado para poder sentirse desarrollado a nivel profesional en su centro de trabajo, del mismo modo, el estudio demostró que la capacidad de Liderazgo también es influyente en el desempeño Laboral en el aspecto de captación al usuario.

Igualmente, Alfaro (2013), en su investigación acerca de la administración municipal y motivación en el municipio de Lima. Sentó la base para la realización de otras indagaciones de tipo científico, al igual que el diálogo y debate en el rubro académico y de injerencia en las diferentes áreas a nivel local. El estudio propuesto se diseñó con la finalidad de aplicarse en los municipios del área rural y urbana de del territorio peruano, En este sentido, se considera su naturaleza de tipo político, social, cultural, económico y sobre todo viable con un sustento técnico.

Por otro lado, Ramírez et al. (2012) en su estudio investigatorio acerca de elementos que restringen la administración municipal de la política de ejecución económico local en el municipio de la región de Apurímac en la etapa 2007-2009, pone de manifiesto que este estudio tuvo como propósito fundamental la identificación de los factores más importantes que impiden una efectiva gestión por parte de los funcionarios y autoridades del Municipio de la provincia de Abancay de modo que se implemente efectivamente las políticas de captación de Desarrollo Económico Local (DEL), teniendo conocimiento pleno de que la temática tiene como base la conducta y el accionar de los agentes implicados los mismos que sobrellevan distintos intereses para sentirse comprometidos e identificados con el la autoridad edil.

Asimismo, en el ámbito internacional, en cuanto a las exploraciones realizadas acerca del proyecto de indagación propuesto se tendrá en cuenta los

aportes siguientes, al igual que algunas opiniones, comentarios y resultados de exploraciones hechas anteriormente, las mismas que ayudarán a dilucidar dudas e incrementar el conocimiento de la temática abordada.

De acuerdo con las investigaciones de Salas et al (2013) en su estudio denominado Competencia y el rendimiento laboral en el sector salud, se evidencian las bases teóricas y referencias relacionadas con la medición de las competencias y la capacidad de rendimiento laboral, tal es el caso de los antecedentes de países extranjeros como Cuba, quien se puso de manifiesto en los últimos años del siglo anterior. Por otra parte, la secretaria de Salud estatal ha conformado la miembro nacional de competencias y ejecución, con la finalidad de que en un periodo próximo se reinicie un proceso de medición del ejercicio profesional basado en el nivel de competencia laboral en el área de salud.

Olivieri (2011) manager de Finance & Accounting de Page Personnel: manifiesta que es elemental tener en cuenta el aprovechamiento del tiempo destinado al receso; hacer uso del tiempo de refrigerio, puesto que es necesario tomar un periodo de quiebre de tiempo, el cual ayuda a que la mente descanse. De manera que, se disperse y se relaje haciendo posible que el trabajador al retomar las tareas se sienta desestresado.

Por otra parte, Gibson et al (2013) en su estudio que lleva por titulo Las Organizaciones. Comportamiento, estructura, procesos resalta el tema: Competencia laboral. En tanto que, Martínez considera: la promulgación del Decreto de Ley N°187 la cual tuvo vigencia en 1998 y que destaca la constitución del fortalecimiento y desarrollo institucional, cuyo efecto hizo que los individuos comiencen a tener en cuenta la aplicación de acepciones tales como competencia laboral y medición del desempeño.

Las principales teorías que fundamentan esta variable corresponden a:

La motivación, según Maslow (2010) quien llevose a cabo un interesante estudio acerca de la Teoría de la Personalidad, la cual plantea entre otros considerandos, la Teoría Motivacional, la cual se caracteriza particularmente por su ícono tan representativo como lo es La denominada Pirámide de Maslow, en la cual propone una gradación de las prioridades en cinco categorías debidamente jerarquizadas de manera que el hombre tiene que encontrar la satisfacción propuesta en cada estrato.

Teniendo en cuenta la secuencia de las ideas, Espinoza (2013), en su publicación La Pirámide de Maslow, pone de manifiesto que esta jerarquía básicamente se centra en las necesidades más elevadas puesto que captan la atención solamente una vez que las necesidades inferiores de la pirámide han sido satisfechas. Por ello, se dice que la fuerza de crecimiento hace posible que la tendencia en la jerarquía sea ascendente, en tanto que la fuerza regresiva hace que las necesidades prepotentes sean empujadas de manera descendente en la jerarquización.

Se considera además que esta teoría es adaptable a la indagación puesto que es necesario que los trabajadores logren satisfacer algunas de sus necesidades previamente, tal es el caso de las necesidades fisiológicas, de protección y seguridad, así como también las de tipo social y de conservación del estatus de manera que pueda lograr la autorrealización y en el aspecto laboral puedan mostrar un desempeño adecuado.

Según, McClelland (1961) afirma que el ímpetu motivacional se relaciona estrechamente con la necesidad de logro, afiliación y poder. Los caracteres definitorios orientados al logro son los referidos a la búsqueda de asumir responsabilidades personales al igual que superar desafíos con propósito de conseguir objetivos asequibles. De acuerdo con la teoría de McClelland se considera que es adaptable a la indagación puesto que las personas en diversas ocasiones no requieren de elementos que motiven sus actos, sencillamente se sienten motivados por el hecho de conseguir algo por lo que su motivación radica en el único hecho de lograr lo que se proponen.

En cuanto a la concepción de la Gestión de la Motivación Laboral en esta indagación, se ha considerado la propuesta por Amorós (2011) quien plantea que la gestión de la motivación laboral son el conjunto de ímpetus que hacen que el individuo se sienta motivado a realizar algo lo cual da origen a un comportamiento determinado, dirigido al logro o consecución de metas propuestas, las mismas que son condicionadas por el nivel de esfuerzo y deseo de satisfacción de ciertas necesidades personales.

Por ello, es necesario destacar que esta concepción propuesta por Amorós (2011) ha sido extraída luego de un análisis minucioso de las diferentes propuestas teóricas expuestas en su arte sobre administración de la motivación laboral del siglo XXI, en la cual hace mención a las teorías planteadas por

Maslow, ERG mencionada por Alderfer, acerca de las necesidades aprendidas de McClelland y de la motivación - higiene de Herzberg.

Amorós (2012) también señala que la Escuela Clásica de Administración, considera que la gestión de la motivación laboral era una situación problemática fácil de resolver, puesto que conjeturaban que los individuos como seres racionales se orientaban por la necesidad de evitar situaciones de hambre así como incrementar sus ingresos. Por tal razón lo más probable es que consiga ciertos mecanismos motivacionales considerados muy eficientes en el caso de lograr el establecimiento de un canal capaz de conectar los beneficios con la capacidad de desempeño.

Según Amorós (2007) la Escuela de Relaciones Humanas logra introducir un gran número de indicadores diferenciadores relacionados con esta temática, puesto que comprendió lo complejo que es el individuo, así como su forma de socialización y la magnitud de sus necesidades, por ello, en esta Escuela se hizo un planteamiento muy significativo acerca de las teorías más importantes relacionadas con los factores de motivación del ser humano.

Asimismo, Amorós (2007) manifiesta que la Motivación Laboral es el ímpetu o fuerza interior o exterior que hace que el individuo en su calidad de trabajador, se sienta estimulado y se comporte de un modo determinado, y que se encamine a la consecución de metas y propósitos, movidos por el nivel de interés por lograr la satisfacción de ciertas necesidades personales.

Certo (2012) indicó en cuanto a la motivación que es la fuerza interior que posibilita al sujeto para que asuma un determinado comportamiento que haga posible el logro de alguna meta o propósito propuesto.

Después de haber hecho mención a una serie de conceptos en los párrafos anteriores, se concluye que los diversos estudiosos coinciden en que la gestión de la inspiración es un procedimiento que hace que el ser humano se sea capaz de impulsarse y asumir una postura establecida con la finalidad de lograr metas, esto es contar al menos con alguna razón que origine una por lo menos la intención de comportamientos específicos. Estos estímulos pueden ser provenientes del entorno que se considera como un estímulo exterior o también puede generarse por procedimientos intelectuales provenientes del mundo interior de la persona.

En cuanto a la dimensión necesidades laborales de la variable gestión de la motivación laboral, según Amorós (2012) son consideradas imperecederas y

difíciles de satisfacer puesto que involucran lo necesario para sobrevivir en condiciones favorables. En el campo del marketing y de los trabajadores, hablar de una necesidad para un individuo es un sentimiento de falta de algo ligada a la sensación de satisfacción.

En cuanto a la dimensión estimulación laboral de la variable gestión de la motivación laboral, Amorós (2012) basado en la teoría de McClelland plantea que las fuerzas de motivación se relacionan estrechamente con la necesidad de ganar, la necesidad de afinidad y la de influir.

Esto significa que, en el campo del trabajo, los empleados que se sientan motivados por el logro generalmente tendrán la necesidad de mejoramiento de todo entorno, por ello se proponen descubrir nuevas estrategias que sean efectivas para poder hacer una labor, y que le permitan ejercer un amplio dominio de su función fortaleciendo las destrezas y proponiendo alternativas de solución innovadoras que faciliten la resolución de situaciones problemáticas.

En cuanto a la dimensión participación de los colaboradores de la variable gestión de la motivación laboral, para Arias (2011) hablar de la administración es hacer un uso conveniente en el manejo de los caudales de una organización y su respectivo funcionamiento.

Por esos motivos, se puede advertir que los trabajadores para la consecución de los propósitos y metas propuestas, no lo hará de manera aislada, sino que se relacionará con los demás los sujetos que constituyen su entorno laboral, de este modo logrará adaptarse al entorno que lo rodea.

Siguiendo la secuencia de las teorías propuestas, las organizaciones pueden ejercer influencia en la vida cotidiana del trabajador para su óptimo rendimiento, al igual que la calidad y condiciones de vida del ser humano, así como también en cuanto a sus valores y tradiciones que hacen posible la satisfacción de sus necesidades de tipo social, psicológico, laboral y económico.

En relación a teorías relacionadas a los procesos administrativos tenemos a Fayol (1916) teniendo en consideración al padre de la teoría clásica, hace su proposición partiendo de la carestía de hallar mecanismos estratégicos útiles para la administración de entidades ininteligibles. Preciso que el hecho de tomar decisiones acertadas forma parte fundamental en el desempeño de funciones de las entidades.

Asimismo, Fayol (1916) (a) Planificación: Observar el futuro y ofrecer un modelo de función es la forma en que ve la gestión como una función. (b)

Organización: Establecer firmemente los modelos físicos o sociales de la empresa. (c) Coordinación: Todas las funciones y esfuerzos deben estar entrelazados, unidos y coordinados. Bajo esta idea, la gestión, como cualquier otra ciencia, se basa en reglas o principios, según Fayol (1916). Aunque los principios son flexibles, no hay rigidez ni absoluto cuando se trata del tema de la gestión. No obstante, cabe señalar que la gestión se rige por 14 principios clave: La distribución del Trabajo: con el fin de optimizar el desempeño laboral, es indispensable la especialización. Mientras más capacitado y especializado esté el trabajador, mayor será su eficacia. (2) Autoridad: un gerente tiene que estar preparado para impartir órdenes, sin embargo, es posible que no siempre vaya a conseguir ser obedecido, si es que éste no cuenta con autoridad personal, se conoce como capacidad de liderazgo.

En base a la teoría neoclásica de la administración, Druker (1989) afirmó que es necesario actualizar la teoría clásica para poder aplicarla a entidades actuales, bajo el pensamiento la teoría es válida si es que se materializa en la parte de la práctica. En este sentido administrar es un proceso consistente en la orientación, dirección y control del desempeño de un grupo de personas con el fin de lograr un propósito común. Un administrador efectivo es aquel que hace posible que al equipo logre sus propósitos haciendo uso austero de recursos disponibles.

Esta tesis ofrecía una reforma y modernización del postulado tradicional de la gestión, teniendo hincapié en disminuir mano de obra y automatizar los procedimientos para mejorar la efectividad en la empresa. Su postulado principal gira en torno a controlar, guiar y dirigir a un grupo de gente para que puedan completar una tarea con el menor número de insumos posibles.

Según Druker (1989) los más importantes caracteres de la teoría neoclásica son: (1) resalta en los metas y logros. (2) enfóquese en el proceso de automatizar la productividad. (3) trata de minimizar la utilización de la mano obrera en el proceso de fabricación. (4) Establece que a medida que una empresa crece, el número de empleados debe crecer también. (5) Se basa en una estructura formal. (6) Afirma las afirmaciones y los fundamentos de la teoría clásica de manera acertada.

Weber et al (1976) del postulado estructuralista de la administración manifiestan que el estructuralismo puso mayor énfasis en la estructuración y no tomó en cuenta otras maneras de entender la realidad inmediata. El

estructuralismo es un tipo de método de carácter analítico y de comparación encargado de estudiar los componentes o elementos relacionados el total recalcando el valor de su postura.

Estudiosos como Weber et al (1976) manifiestan que los estructuralistas tratan de que las entidades se relacionen con su entorno, es decir, la sociedad organizativa, la cual se caracteriza por que las entidades son interdependientes unas de otras. Por tal razón surge una nueva concepción de organización al igual que de hombre, en esta acepción el hombre es considerado como un ser organizacional puesto que asume y cumple funciones paralelas en distintas entidades.

De acuerdo a Koontzy et al (2013) se conoce como procesos administrativos al conjunto de funciones que debe cumplir el administrador o director de una organización. Entre los roles a cumplir por parte del administrador se encuentran: planeación, organización, dirección y monitoreo constituyentes del procedimiento administrativo consideradas desde la perspectiva sistemática. Fayol precisó que los mencionados elementos sse pueden utilizar en el mundo de la empresa, entidades organizativas, así como otras de carácter político, religioso, filantrópico y militar.

Se han identificado las dimensiones de la gestión administrativa con el fin de posibilitar la evaluación de las variables posibles. Marcó et al (2016) construyen como dimensiones los cuatro procesos que abarca la gestión, a partir de la teoría clásica de la gestión:

En cuanto a la dimensión planeación de la variable gestión de la Procesos Administrativos Para Koontzy at al (2013) esta es la función que da inicio al ciclo, puesto que aquí se deterina los componentes e indicadores universales en los cuales se basan las demás. La etapa de planificación es la fase consistente en la determinación de las bases que regiran el quehacer venidero. Además, este proceso, tiene como finalidad determinar los propósitos, la situación en que se encuentran las cosas y el futuro que se propone lograr, así como también los lineamientos fundamentales que rigen las tareas que se llevarán a cabo para lograrlo. Por tanto, la planeación es el proceso que sirve para hacer la determinar los objetivos y metas que se desea lograr al igual que las sendas de acción adecuadas para poder lograrlos.

En cuanto a la dimensión organización de la variable Procesos Administrativos Koontzy at al (2013) se refieren a las acciones que se realizan

para que una entidad este debidamente organizada, esto significa que, una entidad es social, puesto que se constituye de manera deliberada para lograr metas específicas. Al referirnos a esta función es manifestar que se centra en como se estructura la organización con el fin de conseguir metas propuestas. Se refiere a la manera más adecuada para distribuir el trabajo y la manera en que se pueden agrupar y hacer coordinaciones acerca de las actividades que se realizaran de modo más efectivo, al mismo tiempo aquí se establecen también los parámetros de autoridad y compromiso, así como también la asignación de trabajadores e insumos a puestos de trabajo precisos.

En cuanto a la dimensión dirección de la variable Procesos Administrativos, según Koontzy et al (2013) se refiere a cómo se conduce la organización social con el fin de conseguir los propósitos propuestos, esto significa, la manera en la capacidad de actuación potencial que simboliza una entidad. Es así que, la dirección implica tomar la decisión de cómo se puede dirigir los esfuerzos del individuo con el fin de la persecución de los propósitos planteados.

En cuanto a la dimensión control de la Procesos Administrativos, según Koontzy et al (2013) ejercer control es un proceso consistente en la verificación de los resultados logrados por intermedio del quehacer de las organizaciones y de hacer un contraste con los planes que se planteó al inicio. El propósito de los procedimientos de control consisten en la identificación de los desvíos que se puedan presentar ya sea en el momento de la planificación y los logros obtenidos, con la finalidad de hacer una identificación de las razones del desvío de manera que se pueda rectificar en el transcurso de acción organizacional por intermedio de acciones correctivas las mismas que se orientaran al logro de sus propósitos trazados.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

Para Hernández et al. (2010), en cuanto hablamos de la clase del estudio, nos referimos a los objetivos del tesista que tiene para los datos que está analizando. Estos objetivos pueden ser simples o complejos.

La investigación tuvo un carácter básico desde esta perspectiva. El objetivo del investigador era proporcionar un aporte teórico para resolver el problema de la motivación laboral y la gestión de los procedimientos

administrativos. Esta contribución mejorará la comprensión teórica de ambas variables incluidas en este estudio.

Nivel

De acuerdo a Hernández et al. (2014), refiere a las áreas que abordará la investigación, que puede ser exploratoria o puramente explicativa.

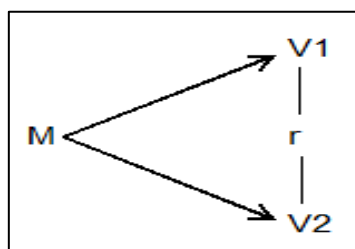
Dado que el objetivo del estudio era encontrar una correlación entre los factores determinados por la gestión de la motivación laboral y los procedimientos fiscales, se realizó como un estudio correlacional. Para ello, el estudio tuvo en cuenta todas sus dimensiones.

Diseño

Son los esquemas, según Hernández et al (2010), que sugieren que el tesista desea o debe hacer con ambas variables de estudio. Estos motivos pueden ser manipulativos o simplemente de observación. Pueden ser experimentales o no experimentales, en otras palabras.

El esquema de la tesis fue clase no experimental. Esto en razón de que el investigador no ha realizado la manipulación deliberada de las variables gestión de la motivación laboral y el proceso administrativo y solo se han ido analizadas en su estado natural.

La interpretación del paradigma de investigación fue la siguiente:



En dónde:

M = DGJCMT.

V1 = Gestión de la motivación laboral

V2 = Procedimientos administrativos.

r = Nivel de correlación.

Método

Para Hernández et al. (2014), técnica es el procedimiento que impulsó el desarrollo de la investigación para alcanzar las metas y objetivos señalados, los cuales son críticos para el éxito del estudio.

El método empleado en este estudio fue hipotético-deductivo. La observación del problema sirve de punto de partida, seguido de la declaración

de hipótesis, la recolecta de datos, la gestión de la información y la influencia en conclusiones.

Enfoque

Según Hernández et al. (2014), su enfoque de la investigación refiere a la gestión realizada con la data o la información obtenida. En consecuencia, se puede utilizar un tratamiento analítico estadístico o cualitativo.

Las respuestas se clasificaron y descifraron por método estadístico para determinar la validez en sus hipótesis, por lo que este estudio adoptó un método cuantitativo.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variables

Definición conceptual de la gestión de la motivación laboral

Amoros (2007) quien conceptualiza la gestión de la motivación laboral en el ímpetu que un colaborador demanda al realizar una actividad, la misma que da origen a un comportamiento determinado, dirigido hacia el logro de metas propuestas, y que están condicionadas por el interés que conlleva la satisfacción de sus necesidades personales.

Definición operacional de la gestión de la motivación laboral

Teniendo en cuenta la perspectiva operacional, para la variable Gestión de la Motivación Laboral se puso en práctica una herramienta basada en un listado de incógnitas denominado instrumento tipo Likert contenido en 25 ítems con incógnitas cerradas de las cuales las únicas opciones a responder fueron; muy desconforme, desconforme, Ni desconforme ni conforme, conforme, muy conforme; con una clasificación numérica de 1, 2, 3, 4 y 5 correspondientemente. El cuestionario fue de auto fabricación.

Definición de los procesos administrativos

Koontzy y Wehrick (2013) se conoce como procesos administrativos al conjunto de funciones que debe cumplir el administrador o director de una organización. Los objetivos del administrador son: control, dirección, organización y planificación que forman parte del procedimiento administrativo cuando se les toma en cuenta desde la perspectiva sistemática.

Definición operacional de los procesos administrativos

Tomando en cuenta la perspectiva operacional, para la variable Procesos Administrativos lleve a cabo el desarrollo de un cuestionario de tipo Likert compuesto de 50 ítems con incognitas herméticas de las cuales las únicas opciones de respuesta fueron; muy desconforme, desconforme, Ni desconforme ni conforme, conforme, muy conforme; teniendo una clasificación numérica de 1, 2, 3, 4 y 5. El cuestionario fue de creación propia.

Respecto a la operacionalización de las variables, estas se pueden visualizar en el anexo 03.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Cabe señalar que se define como el número de personas con características comparables o heterogéneas que han sido identificadas como parte de un estudio científico (Hernández et al, 2014).

El actual estudio tuvo una población de 200 los trabajadores de la DGJCMT del MINCETUR.

Muestra

According to Hernández et al. (2014), the sample is a subset of the study population that retains the latter's basic characteristics. However, it has been chosen to be examined for economic reasons and to make data gathering easier.

Estando al tanto de la población de trabajadores en la DGJCMT según lo reportado por la oficina Administrativa, en adelante OCA de la DGJCMT y del área de Personal del MINCETUR que concierne a 200 de estos.

Para dar con la magnitud de la muestra se aplicó la fórmula siguiente:

$$n = \frac{N.Z^2.p.(1-p)}{(N-1).e^2 + Z^2.p.(1-p)} = 132$$

Donde:

n = Total de la muestra

z= Distribución normal, en nivel de confianza de $(1 - \alpha) = 1.96$

p= Parte de las variables resaltantes del estudio (se obtuvo del precedente o encuesta piloto, caso contrario asignarle 0.5) q= 1 - p (complemento de p) (p + q debe ser = 1) Por tanto: $1 - 0.5 = 0.5$

N= Tamaño de la población

e= Error de tolerancia (se puede mostrar entre 0,04 – 0,06; mejor dicho, entre 4% - 6% = Regla de Muestreo). un mayor % tomado menor proporción de muestra En cuanto a la muestra propuesta, estuvo conformada por 132 colaboradores de la DGJCMT del MINCETUR.

Muestreo

Según Hernández et al. (2014), es el proceso para indagar el número de unidades de análisis que se incluirán en la muestra del estudio.

En el informe de tesis se utilizó el muestreo de tipo probabilístico - aleatorio simple, a que cada parte que conforma la población poseen las mismas posibilidades de ser incluidos en este tipo de muestreo.

Este tipo de muestreo se llevo a cabo en la muestra puesto que se escogio de forma aleatoria a los trabajadores de la DGJCMT del MINCETUR.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Hernández et al. (2014) describieron la encuesta como una serie de actos realizados con el objetivo de recolectar datos y registrarlos en un instrumento físico que permite el procesamiento de datos cualitativos o cuantitativos, dependiendo de la estrategia de estudio.

Para la indagación, la técnica utilizada fue la encuesta, que se llevo a cabo con la colaboración de los trabajadores de la DGJCMT.

Sobre los cuestionarios para recolectar de datos, Hernández et al (2014) indicaron que un cuestionario es un instrumento en el que se información valida mediante las alternativas marcadas en cada interrogante resuelta por cada trabajador acerca de un tema determinado.

El instrumento que se ha utilizado para recoger informacion se denomina cuestionario de preguntas, el cual ha sido perfilado por el investigador en base a las teorías y definiciones de cada una de las variables de investigacion.

Validación de instrumentos

La validación, según Hernández et al (2010), es el acto de someter un cuestionario al juicio estadístico o de expertos para validar la que exista una correcta operacionalización de las variables.

Las encuestas fueron validadas mediante la validación de especialistas. Los expertos, todos academicos de la Universidad César Vallejo, en adelante UCV, transcribieron sus apreciaciones en un formulario de validación,

certificando que ambos instrumentos se ajustan a las normas y son adecuados para la muestra del estudio.

Los profesionales responsables de verificar los instrumentos de preguntas fueron profesionales que trabaja en la UCV y con competencias técnico y científico señaló su dictamen sobre cada cuestionario. Los validadores fueron encabezados por el asesor; Dr. Efraín Gómez Briceño mediante su grata experiencia en metodología y estadística llevó a cabo las indagaciones y sugirieron mejoras para la herramienta, para luego ser utilizado en campo a la muestra de estudio.

3.5. Procedimientos

Esta investigación, Gestión de la Motivación Laboral y su relación con los Procesos Administrativos de la DGJCMT; se desarrolló en las varias fases que fueron descritas a continuación: En la primera fase de la indagación, busca datos para identificar el tema de investigación, y luego elegir las variables, dimensiones e indicadores para iniciar a escribir el trabajo de investigación.

En la segunda fase, se hizo a través de un marco teórico que facilitó saber los precedentes, teorías y métodos conceptuales nacionales y extranjeros a partir de la investigación propuesta.

La tercera fase, Se muestra el detalle del diseño y el tipo de investigación, las variables, además de la operacionalización de las variables, población investigada, y las técnicas y herramientas para recolectar información realizadas por medio de las encuestas, cuestionarios y procedimientos de de la recolección de datos. 20° edición de SPSS.

Finalmente, en la fase final, se establece de los resultados representados por medio de gráfica y luego se investigan y explican, se hace la discusión de la investigación y se formulan las conclusiones y recomendaciones.

3.6. Metodos de análisis de datos

Para Hernández (2014), los métodos de análisis de datos son un conjunto de enfoques utilizados para analizar los hechos y representarlos estadísticamente, con el único objetivo de obtener la mayor cantidad de datos concretos y confiables. En esta etapa se describen o detallan las respuestas descubiertas a través del proceso de información, para lo cual se utilizó el método estadístico. La estadística se utilizó de diversas formas, dependiendo del diseño de la investigación:

Para caracterizar la reacción de las variables y dimensiones, se utilizó la estadística descriptiva para elaborar e interpretar tablas y figuras.

La estadística inferencial, por su parte, se ha utilizado por cumplir la inferencia y corroboración de los postulados de investigación. Debido a la naturaleza ordinal de la información, aplicose la prueba estadística Rho de Spearman.

Confiabilidad de instrumentos

Responde al nivel de variabilidad que obtiene el instrumento para recolección de datos al ser tratado a etapas de medición en múltiples situaciones, con muestra de características similes, según Hernández et al (2014).

Para medir la fiabilidad se puso en práctica una prueba piloto y se procesaron los datos de forma estadística a través del coeficiente de Alfa de Cronbach, por lo que los datos que facilitaron los integrantes de la muestra piloto se gestionaron estadísticamente.

Tabla 1

Fiabilidad del instrumento gestión de la motivación laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	25

Tabla 2

Fiabilidad del instrumento procesos administrativos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,991	50

Los resultados de esta prueba estadística señalaron que $\alpha = ,973$ para el instrumento sobre gestión de la motivación laboral mediante un instrumento sobre los procesos administrativos fue de $\alpha = 991$.

En ambos casos el resultado de alfa demostró que los instrumento tenían un buen nivel de confiabilidad.

Las situaciones estadísticas de afirmacion o negación de la hipótesis nula, fue lo siguiente:

Nivel de significancia, cuyo valor teórico de significancia es de $\alpha = 0.05$; y corresponde a un grado de fiabilidad de 95%.

Regla de decisión

En cuanto a la regla de decisión, si el nivel de significancia " p " es menor a 0.05; rechazar la H_0 ; pero si el nivel de significancia " p " es mayor a 0.05; no se rechaza la H_0 .

3.7. Aspectos éticos

Con respecto a los asuntos éticos, se puede mencionar que los datos que se codifica en la actual investigación, se recopilaron de la muestra de estudio y se analizó de forma confiable y no con falacias.

Cada número de la base de datos corresponde a una respuesta a los instrumentos (cuestionarios) utilizados en la encuesta de los empleados de la DGJCMT de Lima.

Por otro lado, se recibió la debida autorización de las autoridades del colegio de este organismo para realizar las operaciones de investigación. Asimismo, se manteni6 lo siguiente (a) encuestados an6nimos, (b) consideraci6n y respeto y (c) la ausencia de prejuicios.

IV. RESULTADOS

Descripción de los niveles de la gestión de la motivación laboral y los niveles del proceso administrativo

Tabla 3

Gestión de la Motivación Laboral y su relación con los Procesos Administrativos en la DGJCMT, Lima 2014.

Gestión de la motivación laboral	Proceso administrativo						Total	
	Eficiente		Moderada		Deficiente		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Alto	29	22%	0	0%	0	0%	29	22%
Moderada	31	23,5%	13	9,8%	0	0%	44	33,3%
Baja	8	6,1%	46	34,8%	5	3,8%	59	44,7%
Total	68	51,5%	59	44,7%	5	3,8%	132	100%

Chi cuadrado de Pearson = 68.816

Correlación de spearman = 0.713

Significancia: $p = 0.000$

Fuente: Valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS Ver. 21

Las dos variables principales del trabajo de investigación en la DGJCMT, Lima 2014 se relacionaron significativamente, como se muestra en la tabla, con un valor de correlaciones Rho de Spearman de 0,713 que indica una alta asociatividad entre variables, así como un valor de Chi cuadrado de 68. 816 al nivel de significación de $p=0,000$. Se rechazó la hipótesis nula aceptándose la hipótesis alternativa, lo que permite concluir que existe una relación sustancial entre la gestión de la motivación laboral y los procedimientos administrativos en la DGJCMT, Lima 2014.

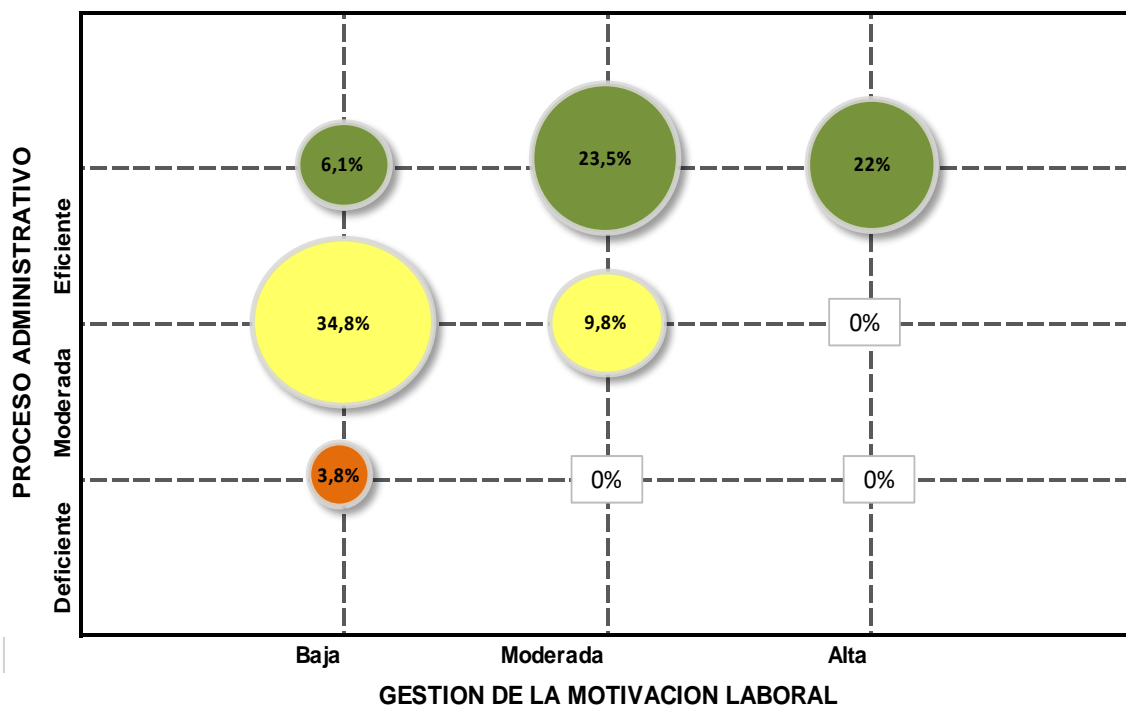


Figura 1. Gestión de la Motivación Laboral y su relación con los procesos administrativos en de la DGJCMT, Lima 2014.

Como muestra la figura 1, cuando el nivel de gestión de la motivación laboral es bajo, el 3,8% de los procesos administrativos son deficientes, el 34,8% son moderados y el 6,1% son eficientes. Cuando el grado de gestión de la motivación laboral es alto, el 0 por ciento de los procesos administrativos son deficientes, el 9,8 por ciento son moderados y el 23,5 por ciento son eficientes. Cuando el grado de gestión de la motivación laboral es moderado, el 23,5 por ciento de los procesos administrativos son eficientes y el 22 por ciento son deficientes. Cuando el grado de gestión de la motivación laboral era alto, el 0 por ciento de los procesos administrativos eran moderados y deficientes.

Descripción de los niveles de la dimensión necesidades laborales y los niveles del proceso administrativo.

Tabla 4

Necesidades Laborales y los Procesos Administrativos en la DGJCMT, Lima 2014.

Gestión de la motivación laboral en su dimensión necesidades laborales	Proceso administrativo						Total	
	Eficiente		Moderado		Deficiente		n	%
	N	%	n	%	n	%		
Alta	40	30,3%	0	0%	0	0%	40	30,3%
Moderada	25	18,9%	8	6,1%	0	0%	33	25%
Baja	3	2,3%	51	38,6%	5	3,8%	59	44,7%
Total	68	51,5%	59	44,7%	5	3,8%	132	100%

Chi cuadrado de Pearson = 96,864

Correlación de spearman = 0.833

Significancia: $p = 0.000$

Fuente: *Valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS Ver. 21*

Tal cual observese en la tabla, las necesidades laborales y los procesos administrativos en la DJCMT, Lima 2014 se relacionaron altamente, con un valor de asociación Rho de Spearman de 0,833 que indica una fuerte relación entre las variables, y un valor de Chi cuadrado de 96,864 que indica una fuerte asociatividad entre variables, rechazando la hipótesis nula.

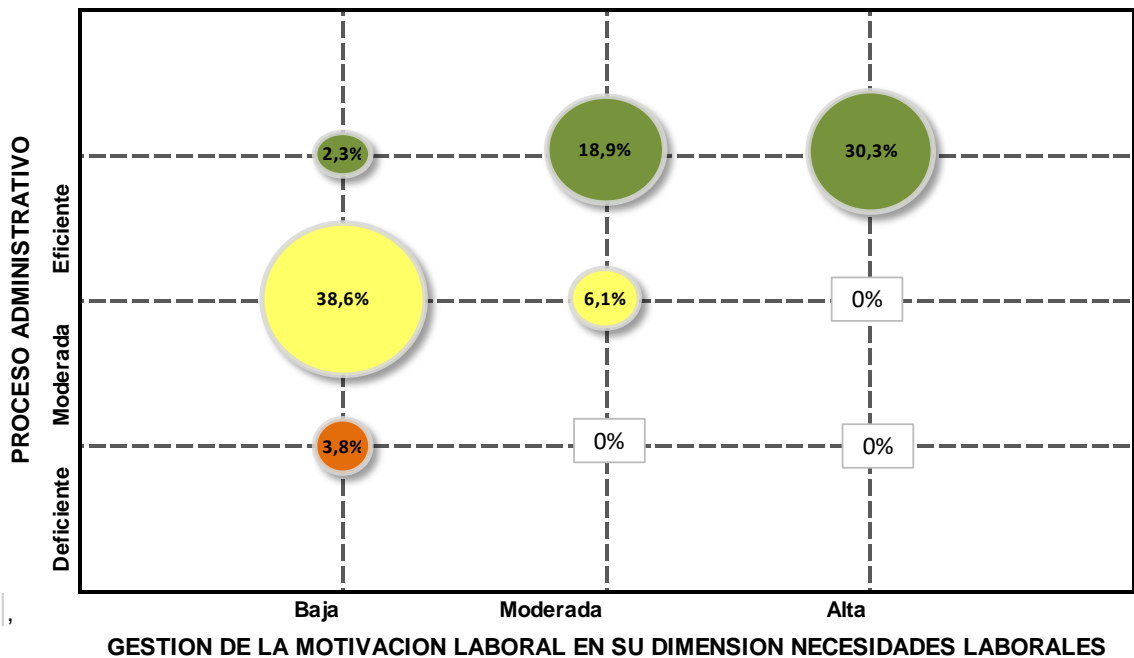


Figura 2. Necesidades laborales y su relación los procesos administrativos en la DGJCMT, Lima 2014.

Como se muestra en la Figura 2, cuando las necesidades laborales son baja, el 2,3 por ciento de los procesos administrativos son eficientes, un nivel moderado del 38,6 por ciento y un nivel insuficiente del 3,8 por ciento de los procesos administrativos son eficientes cuando las necesidades laborales es baja, y un nivel moderado del 38,6 por ciento y un nivel insuficiente del 3,8 por ciento de los procesos administrativos son eficientes cuando necesidades laborales es moderada. Finalmente, cuando necesidades laborales es alta, el 30,3 por ciento de los procesos administrativos son eficientes, sin que se evidencien niveles intermedios o insuficientes.

Descripción de los niveles de la dimensión estimulación laboral y los niveles del proceso administrativo

Tabla 5

Estimulación Laboral y su relación con los Procesos Administrativos en la DGJCMT, Lima 2014.

Gestión de la motivación laboral en su dimensión estimulación laboral	Procesos administrativos						Total	
	Eficiente		Moderado		Deficiente		n	%
	n	%	n	%	N	%		
Alto	25	18,9%	0	0%	0	0%	25	18,9%
Moderada	40	30,3%	8	6,1%	0	0%	48	36,4%
Bajo	3	2,3%	51	38,6%	5	3,8%	59	44,7%
Total	68	51,5%	59	44,7%	5	3,8%	132	100%

Significancia: $p = 0.000$

Correlación de spearman = 0.814

Chi cuadrado de Pearson = 94,331

Fuente: *Valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS Ver. 21*

Observese en la tabla, la estimulación laboral y los procesos administrativos en la DGJCMT, Lima 2014 se relacionaron altamente, con un valor de asociación Rho de Spearman de 0,814 que indica una fuerte asociatividad entre variables, y un valor de Chi cuadrado de 94,331 que indica una alta asociación entre las variables, rechazando la hipótesis nula.

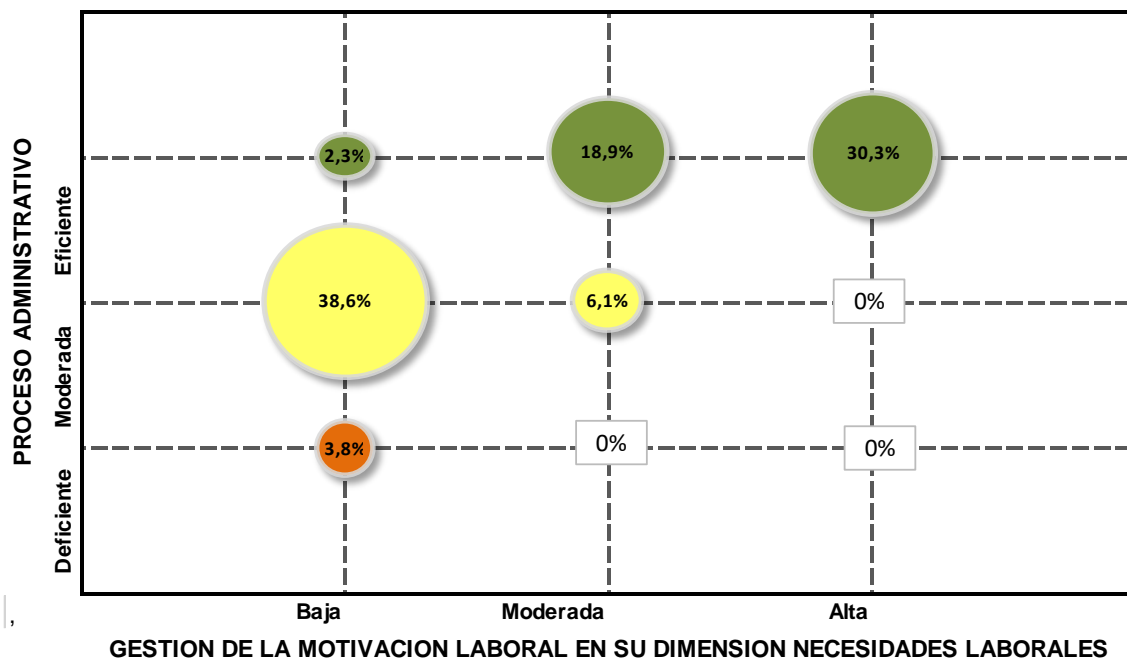


Figura 3. Estimulación laboral y su relación con los procesos administrativos en la DGJCMT, Lima 2014.

La figura 3 muestra cuando la gestión de la dimensión de estimulación laboral de la variable motivación laboral era baja, el 2,3 por ciento de los procesos administrativos eran eficientes, un nivel moderado del 38,6 por ciento y un nivel deficiente del 3,8 por ciento de los procesos administrativos cuando dimensión de estimulación laboral de la variable motivación laboral era baja, y cuando la estimulación laboral era moderada, el 30,3 por ciento de los procesos administrativos eran deficientes. Además, cuando la gestión la dimensión de estimulación laboral de la variable destion de la motivación laboral era moderada, el 6,1 por ciento de los procesos administrativos eran moderados, y no había ningún nivel deficiente de proceso administrativo cuando la dimensión de estimulación laboral de la variable gestión de la motivación laboral era moderada. Por último, dimensión de estimulación laboral de la variable motivación laboral era alta, el 18,9% de los procesos administrativos eran eficientes.

Descripcion de los niveles de la dimensión participación de los trabajadores y los niveles del proceso administrativo

Tabla 6

Participación de los Trabajadores y su relación con los Procesos Administrativos en la DGJCMT, Lima 2014.

Gestión de la motivación laboral en su dimensión participación de los colaboradores	Procesos administrativos						Total	
	Eficiente		Moderado		Deficiente		n	%
	n	%	n	%	N	%		
Alto	53	40,2%	0	0%	0	0%	53	40,2%
Moderado	11	8,3%	26	19,7%	3	2,3%	40	30,3%
Bajo	4	3%	33	25%	2	1,5%	39	29,5%
Total	68	51,5%	59	44,7%	5	3,8%	132	100%

Significancia: $p = 0.000$

Correlación de spearman = 0.757

Chi cuadrado de Pearson = 86. 481

Fuente: *Valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS Ver. 21*

La participación de los trabajadores y procesos administrativos en la DGJCMT, Lima 2014 se relacionaron altamente obteniendo un valor de asociación Rho de Spearman de 0,757, indicando una alta asociatividad en variables, así como un valor de Chi cuadrado = 86. 481 acorde al nivel de significancia $p=0,000$, se rechazó la hipótesis nula.

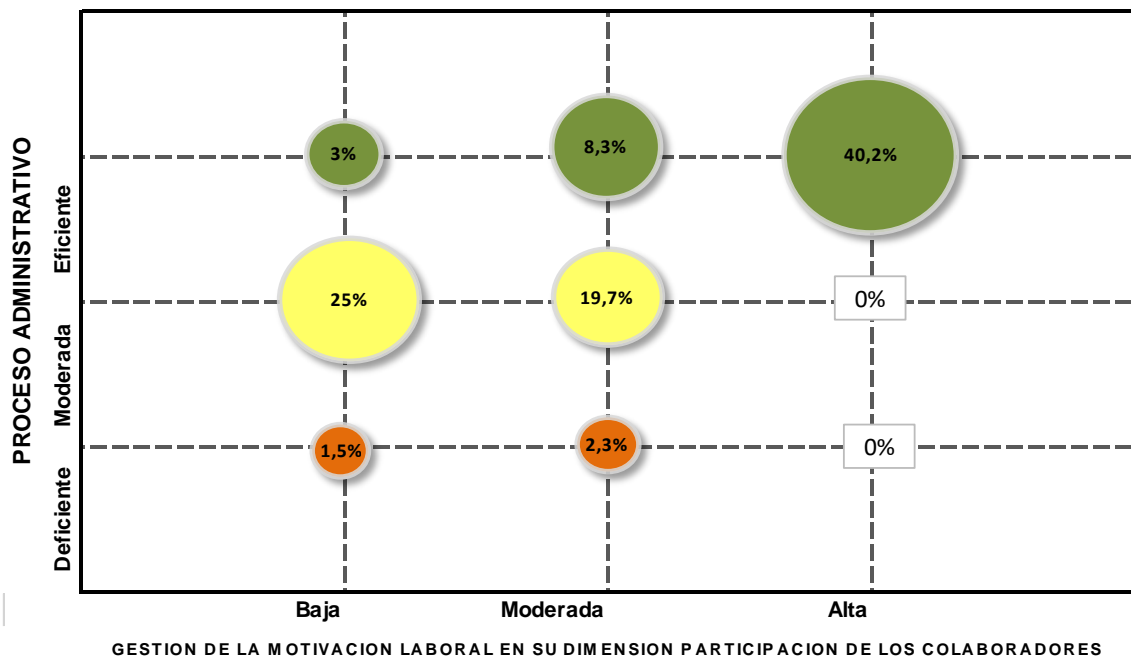


Figura 4. Participación de los trabajadores y su relación los procesos administrativos en la DGJCMT, Lima 2014.

Cuando el nivel de la dimensión de participación de los empleados de la era bajo, el 3% del nivel de los procesos administrativos era eficiente, el 25% mostraba un nivel moderado y el 1,5% mostraba un nivel deficiente de los procesos administrativos, como se muestra en la figura 4; igualmente, de la dimensión de participación de los empleados era bajo, el 3% del nivel de los procesos administrativos era eficiente, el 25% mostraba un nivel moderado y el 1,5% mostraba un nivel deficiente de los procesos administrativos.

Prueba de Hipótesis

Hipótesis General

H₀: No existe relación significativa entre la Gestión de la Motivación Laboral y los Procesos Administrativos en la DGJCMT, en el año 2014.

H_i: Existe relación significativa entre la Gestión de la Motivación Laboral y de los Procesos Administrativos en DGJCMT, en el año 2014.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión:

Si p-valor < 0,05; rechaza la H₀

Si p-valor > 0,05; acepta la H₀

Tabla 7

Prueba de hipótesis para Gestión de la Motivación Laboral y los Procesos Administrativos en la DGJCMT, Lima 2014.

		Gestión de la motivación laboral	Procesos administrativos
Rho de Spearman	Gestión de la motivación laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,713**
		N	,000
	Procesos administrativos	Coeficiente de correlación	,713**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 7 se advierte los valores del proceso de asociación en la cual el p-valor es ,000 < ,05 por lo que, fue rechazada la hipótesis nula y se infiere que existió asociación significante entre la Gestión de la Motivación Laboral y los Procesos Administrativos en la DGJCMT en el año 2014. Además, el valor del coeficiente de Spearman Rho = ,713 indicando que la asociatividad es directa y de nivel alto.

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre Necesidades Laborales y los Procesos Administrativos en la DGJCMT, en el año 2014.

H₁: Existe relación significativa entre Necesidades Laborales y los Procesos Administrativos en la DGjcmt, en el año 2014.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión:

Si p-valor < 0,05; rechaza la Ho

Si p-valor > 0,05; acepta la Ho

Tabla 8

Prueba de hipótesis para la dimensión Necesidades Laborales y los procesos administrativos en la DGJCMT, Lima 2014.

			Dimensión necesidades laborales	Procesos administrativos
Rho de Spearman	Dimensión necesidades laborales	Coeficiente de correlación	1,000	,833**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Procesos administrativos	Coeficiente de correlación	,833**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 8 se puede observar lo que resultó de la prueba de asociatividad en donde el p-valor es de ,000 < ,05 con ello se cumple el condicionante para rechazandose la hipótesis nula y se infiere que existió asociación alta entre la Necesidades Laborales y los Procesos Administrativos en la DGJCMT, en el año 2014. El coeficiente Rho = ,833 indicando una positiva asociación de nivel muy alto.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre la Estimulación Laboral y los Procesos Administrativos en la DGJCMT, en año 2014.

H₂: Existe relación significativa entre la Estimulación Laboral y los Procesos Administrativos en la DGJCMT, en el año 2014.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión:

Si p-valor < 0,05; rechaza la Ho

Si p-valor > 0,05; acepta la Ho

Tabla 9

Prueba de hipótesis para la dimensión Estimulación Laboral y los procesos administrativos en la DGJCMT, Lima 2014.

			Dimensión estimulación laboral	Procesos administrativos
Rho de Spearman	Dimensión estimulación laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,814**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Procesos administrativos	Coeficiente de correlación	,814**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 9 se aprecian los resultados de la prueba de Spearman en donde se observa que el p-valor es de ,000 < ,05 en consecuencia, se rechazó la hipótesis nula deduciéndose que existió asociación significativa entre la Estimulación Laboral y los Procesos Administrativos en la DGJCMT, del año 2014. El valor del coeficiente de correlación Rho es de ,814 lo que implica una asociación positiva y de nivel muy alto.

De la Hipótesis específica 3

Planteamiento de las hipótesis

H₀: No existe relación significativa entre la Participación de los Trabajadores y los Procesos Administrativos en la DGJCMT, en el año 2014.

H₃: Existe relación significativa entre la Participación de los Trabajadores y los Procesos Administrativos en la DGJCMT, en el año 2014.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión:

Si p-valor < 0,05; rechaza la H₀

Si p-valor > 0,05; acepta la H₀

Tabla 10

Prueba de hipótesis la dimensión Participación de los Trabajadores y los Procesos Administrativos en la DGJCMT, Lima 2014.

			Dimensión participación de los trabajadores	Procesos administrativos
Rho de Spearman	Dimensión participación de los trabajadores	Coefficiente de correlación	1,000	,757**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Procesos administrativos	Coefficiente de correlación	,757**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 10 podemos observar que de acuerdo a los resultados de la prueba de Spearman se obtuvo un p-valor de ,000 < ,05 Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se infiere que, existe relación significativamente entre la Participación de los Trabajadores y los Procesos Administrativos en la DGJCMT, en el año 2014. Además, el valor de Rho = ,757 que indicó asociatividad positiva de nivel alto.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo con los corolarios logrados es posible afirmar que aún quedan muchas observaciones y comentarios, los mismos que se tratarán teniendo en cuenta el sistema hipotético propuesta en este estudio, para ello se considerará los estándares de análisis, como es el caso de, De acuerdo con los instrumentos utilizados con respecto a los empleados de la DGJCMT, y según el análisis de fiabilidad, se utilizó el marco hipotético, correspondiente a el postulado general, y pos postulados específicas, y se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach de 0,973 para la motivación laboral y 0,991 para el proceso administrativo, respectivamente.

Este estudio ha hecho posible la adquisición de una herramienta válida y confiable que permitió hacer la medición de la correlación significativa entre la gestión de la motivación laboral y los procesos administrativos de la DGJCMT, etapa 2014, lo cual constituyó fue el pionero en la región. Por ello, es posible que se utilice como modelo para nuevas investigaciones, con el propósito de promocionar que la gestión de la motivación laboral consituye un elemento fundamental de los procesos administrativos pues es quien responde por la organización y control de la buena marcha Institucional, partiendo de tomar decisiones adecuadas, de asignar funciones, autoridad y capacidad de liderazgo; convirtiéndose en el procedimiento influyente en las funciones personales y grupales encaminadas a la entidad logro de los on el fin de conseguir los propositos Institucionales, y al mismo tiempo mantener un desarrollo sostenible de las acciones ejecutadas desde la DGJCMT.

Se encuentra que, La gestión de la motivación laboral y los procesos administrativos en la DGJCMT, Lima 2014 tiene una relación significativa pues obtiene un valor correlacional Rho de Spearman de 0.713 que demuestra que existe elevada asociación en las variables, del mismo modo, se log uno obtener un valor de Chi cuadrado = 68.816 de acuerdo con el nivel de significancia $p=0.000$ lo que se considera como muy significativo, esto permite rechazar la hipótesis nula, y dar por aceptanda la hipótesis alterna llegando a concluir; que ciertamente existió correlación alta entre variables motivación laboral y los procesos administrativos en la DGJCMT, Lima 2014.

Ortega (2011), en el estudio sobre la gestión administrativa y la inspiracion de colaboradores en el Instituto Superior Tecnológico "Guaranda" primer periodo

de 2011, utilizó los corolarios adquiridos. postulado de Maestría en Gestión Educativa. Universidad Estatal de Bolívar. Ecuador.

En cuanto al análisis e interpretación de los logros luego de aplicar el instrumento, se pudo determinar que en dicha organización se evidenciaba un infimo nivel en cuanto a gestión, por lo que el clima institucional es desfavorable, en cuanto se refiere a la comunicación y práctica de valores, ya que se nota la resistencia a cambiar de actitud, no existe liderazgo, hay despreocupación en cuanto al tema de capacitaciones peor aun innovar los conocimientos del personal que labora en el centro.

Gracias al análisis de la información fue posible hacer la identificación de un plan de acción e intervención en el que se establecieron los mecanismos estrategicos encaminados al cambio, los mismos que se socializaron mediante talleres de capacitación dirigidos al personal de la entidad, de manera que se logró dar cumplimiento al propósito planteado logrando que se motiven positivamente.

Cabe resaltar que el hecho de que motivación sea positiva es primordial pues permite un desarrollo profesional y buen desempeño en la organización de manera que el rendimiento sea más efectivo en el centro de labores y así lograr eficacia a nivel institucional, todo ello se hace factible gracias a la disposición al cambio de del personal de la organización pues demostraron muccho interés por los talleres de capacitación lo que les permitió innovar sus conocimientos, y asumir nuevos retos, tal como darle mayor énfasis a una educación en valores en efecto se mejoró la actitud del personal

Igualmente, una de las evidencias más clara es que se demostró la esitencia de una elevada correspondencia entre las variables gestión administrativa y motivación del personal siendo de 0,745 de spearman.

Del mismo modo, las necesidades laborales y procesos administrativos en la DGJCMT, Lima 2014, presenta una correlación significativa, con un valor de asociación Rho de Spearman de 0,833, lo que indica una alta correspondencia entre las variables; adicionalmente, se obtuvo un valor de Chi cuadrado de 96,864 utilizando el nivel de significación de $p=0,000$, lo que indica que las variables están en estrecha cercanía.

En un estudio exploratorio sobre la nueva administración del capital humano en demandas laborales y su valoración del desarrollo administrativo en las entidades Financieras de Huamanga, según Cobali (2009). De acuerdo a los

procesos estadísticos, las variables desempeño laboral en las instituciones financieras de Huamanga, Perú, son las mismas que las de las instituciones financieras de la ciudad de Huamanga, según lo comprobado por la Universidad de Huamanga de Ayacucho - Perú, reciben influencia directa de las acciones motivacionales y de los distintos programas de incentivos; tal es el caso de los incentivos personales, la imparcialidad y transparencia para la categorización y ascensos y la promoción de los trabajadores y el programa de alicientes dados por concepto de productividad, lo cual hace posible demostrar que la hipótesis principal es válida.

Del mismo modo, el hecho de poner en práctica los mecanismos de motivación, tales como asignar el personal de los recursos ineludibles y necesarios, implementar áreas de trabajo bien equipados y dotados de tecnología, ambientes y condiciones laborales favorables que hagan propicio un clima laboral adecuado, en el cual reine la armonía y unificación de los equipos multidisciplinarios, esto definitivamente es un gran aporte para la realización de una labor efectiva y de resultados óptimos; también cabe resaltar que para que la gestión sea eficaz es necesario tener en consideración las necesidades de trabajo de cada uno de los empleado, esto es una afirmación demostrada a través del análisis cuantitativo de las variables motivo de investigación.

Por otro lado, existen evidencias claras acerca de una elevada correlación entre las variables administración del capital humano en sus necesidades laboral y rendimiento del desempeño, siendo de 0,713 según Spearman.

Asimismo, la estimulación laboral y los procesos administrativos, así como la opinión de los ciudadanos de la DGJCMT, Lima 2014, se relacionan significativamente ya que se obtuvo un valor de correlación Rho de Spearman de 0,814, lo que demuestra la existencia de una alta correspondencia entre las variables, así como se obtuvo un valor de Chi cuadrado de 94,331 de acuerdo al nivel de significancia $p=0,000$, lo que advierte que ambas variables se relacionaron altamente.

Teniendo en cuenta lo realizado, el análisis se basará en el estudio exploratorio de Prada (2012) "estímulo laboral y gestión personal de las pequeñas y microempresas" realizado en el semestre primero de 2011. Tesis de maestría en administración de empresas. Universidad Estatal de Bolívar de Ecuador

Luego de aplicar los instrumentos y hacer la interpretación respectiva y analizar los resultados se logró determinar que en la entidad era evidente la existencia de un nivel de estimulación laboral muy bajo, por lo que el clima era desfavorable, debido a la escasa comunicación y muy poca práctica de valores, así como la resiliencia al cambio, y falta de capacidad de liderazgo, a todo ello la falta de interés por capacitarse y peor aún por innovar sus conocimientos del personal.

También, se evidenció la existencia de una alta asociación entre las ambas variables estimulación laboral y administración del personal, siendo de 0,742 según Spearman.

Por otro lado, se demostró que la participación de los trabajadores y procesos administrativos se asemejan de Rho de Spearman de 0,757, al existir una alta asociatividad entre variables, así como un valor de Chi-cuadrado = 86,481 y significación $p=0.000$, que se considera muy significativo, se rechazó la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa,

López (2009), en su estudio exploratorio sobre "la nueva administración, el compromiso de los colaboradores y la administración administrativa en las Entidades Financieras de la Ciudad de Caracas", cita como ejemplo a López (2009). Según los datos, en este estudio se pudo demostrar que el desempeño laboral en las instituciones financieras de Caracas es confiable y sustancial; en definitiva reciben la influencia de actividades motivacionales y de los diversos programas de estímulos; tal como es el caso de las recompensas personales, la imparcialidad y transparencia que se tienen en cuenta para los ascensos así como también la promoción de los trabajadores pero principalmente el programa de incentivos dotados de acuerdo con la productividad, lo cual conlleva a demostrar que la hipótesis principal es válida.

De la misma manera, poner en marcha los mecanismos estratégicos de motivación, tales como, asignar a los trabajadores de los insumos necesarios e imprescindibles, así como también la implementación de los espacios de trabajo bien equipados y dotados de tecnología, los ambientes y condiciones laborales adecuadas y confortables para el ejercicio de su labor los mismos que propiciarán un clima institucional apropiado, donde reine la armonía y la unificación de equipos multidisciplinarios, contribuyendo de manera decisiva para que el trabajo sea efectivo y se logren resultados óptimos; igualmente, cabe resaltar que para que la gestión sea efectiva es necesario tener en consideración las necesidades

laborales de cada empleado, afirmación demostrada mediante el análisis cuantitativo de las variables motivo de investigación.

También, se mostro evidencias claras de la existencia de una elevada correspondencia entre ambas variables gestión del seres humanos y evolución del desempeño en sus necesidades laborales y evaluación del desempeño, de 0,713 según spearman.

VI. CONCLUSIONES

De los resultados mostrados en las tablas y los gráficos se pueden extraer las siguientes aclaraciones:

Primera: En base a los hallazgos, se determinó que las variables, gestión de la motivación laboral y procesos administrativos en la DGJCMT, Lima 2014, están significativamente relacionadas, con un valor de correspondencia Rho de Spearman de 0,713 que indica una fuerte relación entre las variables, así como un valor de Chi cuadrado de 68. 816 al nivel de significación de $p=0,000$.

Segunda: En cuanto a la hipótesis específica 1, su dimensión de necesidades laborales y los procesos administrativos en la DGJCMT, Lima 2014 están altamente relacionados, con un valor de asociación Rho de Spearman de 0,833 que indica una alta asociatividad de las variables, y un valor de Chi cuadrado de 96,864 que indica una alta correlatividad de variables, rechazando la hipótesis nula.

Tercera: En cuanto a la hipótesis específica 2, estimulación laboral y los procesos administrativos en la DGJCMT, Lima 2014 están altamente relacionados, con un valor de asociación Rho de Spearman de 0,814 que indica una alta asociatividad de variables, y un valor de Chi cuadrado de 94,331 que indica una alta asociatividad de las variables, rechazándola.

Cuarta: En cuanto a la hipótesis específica 3, la participación de los trabajadores y procesos administrativos en la DGJCMT, Lima 2014 significativamente están relacionadas, como se determina un valor de asociatividad Rho de Spearman de 0,757, indicando una elevada relación de variables, así como un valor de Chi cuadrado = 86. 481 para una significancia $p=0,000$, lo que indica que es altamente significativo.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Diseñar pilotos de promoción que alimenten retos y competencia entre los empleados de la DGJCMT para que se comprometan en ejecutar efectivamente sus funciones y se destaquen dentro de la institución, dando como resultado una buena gestión, un desempeño laboral eficiente y eficaz, y empleados realizados y satisfechos en el ámbito profesional.

Segunda: No desatender el entorno físico de las instalaciones de la DGJCMT; de lo contrario, el personal perderá el interés por el lugar en el que realiza sus tareas, lo que provocará un retraso en la ejecución de las actividades rutinarias de la misma.

Tercera: Valorar el método de supervisión de las funciones realizadas por el personal, específicamente en los trabajadores de la DGJCMT, ya que el monitoreo se caracteriza por ser intransigente, presionando a sus trabajadores, se sugiere que la Oficina de Control Interno realice una supervisión controlada pero condescendiente a fin de tener un equilibrio constante entre la productividad, la unión y la ética del talento humano

Cuarta: Coordinar la puesta en marcha de los beneficios sociales por parte de la DGJCMT a los colaboradores que ahí laboran con el área de Bienestar Social para que se conviertan en un valor agregado organizacional que permita tanto a los colaboradores como a la DGJCMT cumplir con sus expectativas.

Quinta: Difundir las políticas y los procesos administrativos al personal de la DGJCMT, permitiéndole adquirir experiencia profesional e involucrarse más con la organización como puerta de entrada tanto a la DGJCMT como al desarrollo integral del MINCETUR. Para incentivar al personal a centrarse en la importancia del desarrollo de los procedimientos administrativos como un factor determinante para el éxito, las políticas deben ser difundidas en toda la institución.

REFERENCIAS

- Acuña, R. (1982). *Técnicas de Documentación e Investigación 2, 4ta Edición*. Caracas Venezuela Universidad Nacional Abierta.
- Albors, J. y Molina, X. (2001). La difusión de la innovación factor competitivo en redes organizativas. El caso de la cerámica valenciana. *Economía Industrial* N° 339, España.
- Amoros (2007). *Motivacion y Gestion de la Motivacion Laboral*. 5ª Edición. Colombia: Editorial Lider
- Arias, F. (1999). *El Proyecto de Investigación*, Caracas: Editorial Episteme.
- arias, G. (1989). "Administración de Recursos Humanos". 4ª Edición. México: Editorial Trillas.
- Arias, I. y Galicia, H. (2004). *Administración de Recursos Humanos para el Alto Desempeño*. 3ª. Edición. México: Editorial Trillas.
- Banco mundial (2000). *Informe sobre el Desarrollo Mundial 2000/2001: Atacando la Pobreza*. Washington: Oxford University Press.
- Chiavenato, A. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. 5ª Edición. Colombia: Editorial McGraw Hill.
- Davis, K. y Newstrom, L. (2000). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. 10ª Edición. México: Editorial McGraw Hill.
- Dicaprio, W. (1989). *Teorías de la personalidad*. México D.F.: Editorial Mcgraw-Hill.
- Gómez, F. (1993). *Sistema y Procedimiento Administrativo*, Caracas: Editorial Frigor.
- Gómez, G. (1997). *Sistemas Administrativos Análisis y Diseño*, MC GRAW HILL Interamericana Editores, S.A. México DF. 1ra. Edición.
- Gonzáles, H. (1999). *Manual de procedimientos administrativos*.

- Hellriegel, S. Slocum, J. y Woodman, (1998). Comportamiento Organizacional. 8a Edición. México: Editorial International Thomson Editores.
- Hernández, R., Fernández, C. y Pilar, L. (2014). Metodología de la Investigación. México: Editorial McGraw Hill.
- Hurtado, J. (1999). Metodología de la investigación, Caracas: fundación Sypal
- Hurtado, J. (2000). Metodología de la investigación, Caracas: fundación Sypal
- Koontz, H. y Weihrich, H. (1998). Administración, Una Perspectiva Global. 11ª Edición. México: Editorial Mc Graw Hill. México.
- Melinkoff, R. (1990). Los Procesos Administrativos, Caracas: Editorial Panapo, (1ra. Edición)
- Pino, A. (1998). El Control Administrativo (Instituto Universitario de Tecnología de Administración Industrial, Trabajo publicado). IUTA Sede Nacional, Anaco.
- Riggs, I. (2002). Sistemas de Producción Planeación, Análisis y Control. 3ª. Edición. México: Editorial Limusa Wiley.
- Robbins, P. (2004). Comportamiento Organizacioal. 10ª Edición. México: Editorial Pearson Prentice Hall.
- Sabino, C. (1997). Metodología de la investigación, Caracas: Editorial Panapo.
- Schein, H. (2004). Psicología de la Organización. 3ª Edición. México: Editorial Prentice Hall.
- Schultz, D. (1991). Psicología Industrial. 3ª Edición. México: Editorial McGraw Hill.
- Solana, R. (1993). Administración de Organizaciones. Buenos Aires: Ediciones Interoceánicas S.A.
- Stoner, J. y Freeman, L. (1996). Administración. 6a. Edición. México: Editorial Pearson.

- Tamayo, M. (1997). El proceso de la investigación científica. Limusa Noriega Edito Trabajo Especial de Grado presentado como requisito parcial para optar al Título de Técnico Superior Universitario en la especialidad de Administración de Empresas
- Werner, S. y Frank, P. (2008). Distritos industriales y regeneración económica local: Cuestiones De investigación y de política. 14 de Feb
- Flores O. (2015). Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega”, realizado Universidad nacional Autónoma de Nicaragua, Managua facultad regional multidisciplinaria, Matagalpa UNAN-FAREM –MATAGALPA. Tesis de maestría; Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- García A. (2016). Gestión de calidad; Recuperado de <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/los-7-principios-degestion-de-la-calidad/>
- Guerrero (2016). Gestión municipal y comercio informal en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2016. Biblioteca de la Universidad Cesar Vallejode Huaraz
- Hernández S, Fernandez C. y Baptista P. (2014). Metodología de la Investigación, impreso por Panamericana, Formas e Impresos S.A. Impreso en Colombia.
- Hernández R. Fernández C. y Baptista P. (2006). Metodología de la Investigación (5ta edición) México. Mc Graw-Hill.
- Hurtado D (2019). Principios de Administración, ITM, p.47
- ISO 9001, (2014)Gestión de calidad; recuperado de <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>
- Kinney L. (2014). Planeación Táctica o Funcional, Recuperado e <https://es.slideshare.net/Mars4ever/106onografía-tactica-o-funcional>

- Koontz y O'donnell, (2013). Gestión administrativa, recuperado de <http://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planeacion-aplicacion-direccion-y-control/>
- Lory (2007). Sistemas de gestión de la calidad con enfoque al cliente. Tesis de maestría; Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos-pdf/calidadenfocada-cliente/calidad-enfocada-cliente.pdf>
- Loria R. (2017). Como alcanzar metas y objetivos en una empresa, Recuperado de <https://mipropiojefe.com/como-alcanzar-metas-y-objetivos-en-una-empresa/>
- Benzaquen, J. B. (2013). La Calidad de las Empresas de América Latina: El Caso de Perú. Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad, 8(1), 41-59.
- Comité de Gestion de Calidad (2019). Modelo de excelencia en la gestión. Bases en premio nacional a la Calidad. Perú, Lima.
- Crosby (1987), La calidad no cuesta, el arte de cerciorarse de la calidad. México. Editorial Díaz de Santos S.A. Retrieved from <https://mejoras-para-la-calidad-avg.weebly.com/crosby.html>
- Psomas, E., Fotopoulos, C., & Kafetzopoulos, D. (2015). Prácticas de gestión de proceso, herramientas de calidad y mejora de la calidad de la norma ISO 9001 en empresas manufactureras certificadas. Business Process Management Journal, 17(3) 437-460.
- Pino, R (2008). La relación entre el sector industrial y el tamaño de la empresa con las prácticas de la calidad total y el desempeño organizacional.
- Pontificia Universidad Católica del Perú. Centro de Negocios – CENTRUM Pasco, J (2015). La modernización del estado en el Perú. Revista estatal de políticas públicas, Universidad de Chile. ad total, para mejorar su eficiencia y eficacia ante los ojos de la población.
- Baltazar, V., Rosalva, M., & Mejía, Y. (2014). Quality management as essential tool for competitiveness of metal mechanical branch State Southeast Coahuila. Revista Global, 2(1), 79-94.

Benzaquen, J. B. (2013). La Calidad de las Empresas de América Latina: El Caso de Perú. Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad, 8(1), 41-59.

Carrasco, S. (2014). Metodología de la Investigación científica. Lima: Editorial San Marcos. Cervai, S., Fabbro, B. A. & Kekale, T. (2004), La reelaboración de la cultura escolar a través de la ACT, en Sumanth, D., Edosomwan, JA y Fregadero, DS (Eds.), Productividad y Calidad de Gestión de Fronteras - X, CD-ROM.

Norcross, GA: Instituto de Ingenieros Industriales. Comité de Gestión de la Calidad. (2014). Modelo de Excelencia en la Gestión: Bases Premio Nacional a la Calidad, Perú. Lima: Autor.

ANEXOS

ANEXO 3: Matriz peracionalización de variables

VARIABLES DEL ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de la motivación laboral	Amoros (2007) quien conceptualiza la gestión de la motivación laboral en el ímpetu que un colaborador demanda al realizar una actividad, la misma que da origen a un comportamiento determinado, dirigido hacia el logro de metas propuestas, y que estan condicionadas por el interés que conlleva la satisfacción de sus necesidades personales.	Teniendo en cuenta la perspectiva operacional, para la variable Gestión de la Motivación Laboral se puso en practica una herramienta basada un listado de incognitas denominado instrumento tipo Likert contenido en 25 ítems con incognitas cerradas de las cuales las únicas opciones a responder fueron; muy desconforme, desconforme, Ni desconforme ni conforme, conforme, muy conforme; con una clasificación numérica de 1, 2, 3, 4 y 5 correspondientemente. El cuestionario fue de auto fabricación.	necesidades laborales	solución de problemas	Ordinal
				desarrollo personal	
				reconocimiento	
			estimulacion laboral	incentivos laborales	
				objetivos organizacionales	
				tecnología	
			participación de los trabajadores	compromiso organizacional	
				agentes de cambio	
			Procesos Administrativos	Koontzy y Wehrick (2013) se conoce como procesos administrativos al conjunto de funciones que debe cumplir el administrador o director de una organización. Los objetivos del administrador son: control, dirección, organización y planificación que forman parte del procedimiento administrativo cuando se les toma en cuenta desde la perspectiva sistemática	
Planes de acción					
Políticas					
organización	Procedimientos				
	Autoridad				
	Comunicación				
dirección	Cumplimientos de funcionaes				
	Actividad				
	Faciitación de recursos				
control	Ejecución				
	Preventiva				
	Informes del organo de control institucional				

ANEXO 4: Cuestionario sobre Gestion de la Motivacion Laboral en la Direccion General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas

INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DEL CUESTIONARIO

Lea atentamente cada pregunta, valore y elija una de las cinco posibles categorias de respuestas que del uno al cinco, considerando que:

1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni en desacuerdo ni acuerdo 4= Deacuerdo 5= Totalmente deacuerdo

Considera usted que:	1	2	3	4	5
1. Es necesario que la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas cuente con un sistema de incentivos					
2. Un plan de incentivos monetarios que se basa en el ahorro de costos laborales inciden en la productividad del personal civil en la la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas					
3. El sistema de premios por méritos permite optimizar la productividad del personal de la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas					
4. Recibe Ud. algún tipo de reconocimiento por el desempeño de su labor en la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas					
5. Un adecuado ambiente organizacional mejora la productividad del personal de la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas					
6. En la la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas, el personal tiene oportunidad de desarrollarse tanto en el terreno profesional como en el terreno personal					
7. En la la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas se aplica la evaluación de desempeño en el personal, con el fin de propiciar el desarrollo personal					
8. El establecimiento de metas lleva a la productividad del personal en la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas					
9. Una meta difícil pero asequible puede agregar significado al trabajo del personal en la la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas					
10. Una meta difícil pero asequible puede aumentar la satisfacción del personal en la la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas					
11. Es básico el establecimiento de objetivos para el desempeño óptimo de funciones específicas del personal en la la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas					
12. Tiene el establecimiento de metas un efecto positivo en personal en la la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas, cuando se usa con retroalimentación objetiva del desempeño					
13. La Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas, está preparada para responder a las nuevas necesidades tecnológicas de la organización?					
14. La toma de decisiones en la la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas está centralizada					
15. La Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas, el personal recibe retroalimentación para ayudarles a tonar decisiones					
16. La Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas tiene una administración con orientación a la solución de problemas					
17. La Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas, el proceso de comunicación, tiende a darle valor a la comunicación informal antes que a la formal					
18. Se siente Ud. coparticipe junto con la dirección general en el desarrollo organizacional de la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas?					
19. La Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas, el personal desempeña funcione de acuerdo con su nivel de preparación					
20. La participación de los trabajadores es la búsqueda planeada del cambio para lograr mayor productividad del personal de la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas					
21. La Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas, el personal tiene oportunidades para aplicar nuevas formas de desempeñar el trabajo					
22. Los cambios planeados en la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas se realizan con base en los diagnósticos realizados en el plan estratégico					
23. La participación de los trabajadores es la búsqueda planeada del cambio para lograr mayor motivación del personal de la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas					
24. La participación de los trabajadores es la búsqueda planeada del cambio para lograr mayor comunicación del personal la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas					
25. La participación de los trabajadores es la búsqueda planeada del cambio para lograr una mejor calidad de vida del personal de la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas					

ANEXO 4: Cuestionario sobre Procesos Administrativos en la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas

INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DEL CUESTIONARIO

Lea atentamente cada pregunta, valore y elija una de las cinco posibles categorías de respuestas que del uno al cinco, considerando que:

1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni en desacuerdo ni acuerdo

4= Deacuerdo 5= Totalmente deacuerdo

Considera usted que:

1 2 3 4 5

	1	2	3	4	5
1. Estan alineados los obeitivos con las oportunidades de progresar en la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas					
2. Se siente comprometido con el éxito la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas					
3. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan a través de planes de accion.					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7. Es difundida la política de trabajo.					
8. la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10. Conoce los procedimientos establecidos de la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas					
11. El responsable de area participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12. El empleado considera factor clave a la autoridad (jefe) para el éxito de la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14. Todo el personal cumple con las funciones a su cargo.					
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16. Se valora los altos niveles de desempeño.					
17. Los trabajadores están comprometidos con el Área de Logística de la dgjcm.					
18. Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19. Existen suficientes canales de comunicación.					
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21. Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.					
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal de la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas					
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29. En la DGJCMT., se afrontan y superan los obstáculos.					
30. Existe una buena administración de los recursos en la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas					
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34. La Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas fomenta y promueve facilitación de recursos para el logro de sus funciones					
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					

36. La Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas promueve el desarrollo del personal.					
37. Los productos y/o servicios la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas son motivo de orgullo del personal.					
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41. Se promueve la revisión de los trabajos de personal					
42. Se hace una prevención de deficiencias de la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas periódica .					
43. Los índices de observaciones realizados por el órgano de control Interno ha ido disminuyendo.					
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas de la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas y la oficina de control interno					
45. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46. Se reconoce los logros en el trabajo.					
47. Hay un plan de corrección en la de la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas					
48. El personal conoce el plan de corrección de procedimientos .					
49. Se aplica el plan de correccion.					
50. El plan de corrección ha funcionado en la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas .					

ANEXO 5: RESULTADOS DE CONFIABILIDAD

**ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE X:
GESTIÓN DE LA MOTIVACIÓN LABORAL**

**Estadísticos de
fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	25

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
ITEM01	79,88	46,155	,241	,973
ITEM02	79,73	45,392	,251	,972
ITEM03	79,81	45,908	,242	,971
ITEM04	79,67	46,115	,222	,970
ITEM05	79,52	46,019	,254	,969
ITEM06	79,77	45,295	,340	,968
ITEM07	79,58	45,501	,516	,967
ITEM08	79,90	45,269	,547	,966
ITEM09	79,74	46,598	,308	,965
ITEM10	79,62	45,634	,472	,973
ITEM11	79,90	45,284	,415	,972
ITEM12	79,74	46,319	,309	,971
ITEM13	79,64	45,674	,356	,970
ITEM14	79,88	45,086	,444	,969
ITEM15	79,74	45,652	,355	,968
ITEM16	79,65	45,424	,432	,969
ITEM17	79,86	45,283	,375	,967
ITEM18	79,91	46,115	,304	,966
ITEM19	79,65	45,362	,400	,965
ITEM20	79,93	45,491	,343	,964
ITEM21	79,76	45,935	,291	,973
ITEM22	79,63	46,173	,287	,972
ITEM23	79,87	44,828	,463	,971
ITEM24	79,77	46,365	,282	,970
ITEM25	79,78	46,367	,305	,969

Interpretación:

El coeficiente 0.979 nos indica una Confiabilidad Buena, esto quiere decir que el instrumento para gestión de la motivación laboral hará mediciones estables y consistentes.

ANEXO 5: RESULTADOS DE CONFIABILIDAD

**ANALISIS DE CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE X:
PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

**Estadísticos de
fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,991	50

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
ITEM01	79,88	46,155	0,241	0,991
ITEM02	79,73	45,392	0,251	0,99
ITEM03	79,81	45,908	0,242	0,989
ITEM04	79,67	46,115	0,222	0,988
ITEM05	79,52	46,019	0,254	0,987
ITEM06	79,77	45,295	0,34	0,985
ITEM07	79,58	45,501	0,516	0,986
ITEM08	79,9	45,269	0,547	0,986
ITEM09	79,74	46,598	0,308	0,985
ITEM10	79,62	45,634	0,472	0,984
ITEM11	79,9	45,284	0,415	0,983
ITEM12	79,74	46,319	0,309	0,982
ITEM13	79,64	45,674	0,356	0,981
ITEM14	79,88	45,086	0,444	0,98
ITEM15	79,74	45,652	0,355	0,979
ITEM16	79,65	45,424	0,432	0,969
ITEM17	79,86	45,283	0,375	0,967
ITEM18	79,91	46,115	0,304	0,966
ITEM19	79,65	45,362	0,4	0,965
ITEM20	79,93	45,491	0,343	0,964
ITEM21	79,76	45,935	0,291	0,973
ITEM22	79,63	46,173	0,287	0,972
ITEM23	79,87	44,828	0,463	0,971
ITEM24	79,77	46,365	0,282	0,97
ITEM25	79,78	46,367	0,305	0,969
ITEM26	79,88	46,155	0,241	0,991
ITEM27	79,73	45,392	0,251	0,99
ITEM28	79,81	45,908	0,242	0,989
ITEM29	79,67	46,115	0,222	0,988
ITEM30	79,52	46,019	0,254	0,987

ITEM31	79,77	45,295	0,34	0,985
ITEM32	79,58	45,501	0,516	0,986
ITEM33	79,9	45,269	0,547	0,986
ITEM34	79,74	46,598	0,308	0,985
ITEM35	79,62	45,634	0,472	0,984
ITEM36	79,9	45,284	0,415	0,983
ITEM37	79,74	46,319	0,309	0,982
ITEM38	79,64	45,674	0,356	0,981
ITEM39	79,88	45,086	0,444	0,98
ITEM40	79,74	45,652	0,355	0,979
ITEM41	79,65	45,424	0,432	0,969
ITEM42	79,86	45,283	0,375	0,967
ITEM43	79,91	46,115	0,304	0,966
ITEM44	79,65	45,362	0,4	0,965
ITEM45	79,93	45,491	0,343	0,964
ITEM46	79,76	45,935	0,291	0,973
ITEM47	79,63	46,173	0,287	0,972
ITEM48	79,87	44,828	0,463	0,971
ITEM49	79,77	46,365	0,282	0,97
ITEM50	79,78	46,367	0,305	0,969

Interpretación:

El coeficiente 0.991 nos indica una Confiabilidad Buena, esto quiere decir que el instrumento para procesos administrativos hará mediciones estables y consistentes.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(Ita):
.....

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte, promoción Lima-2013-0, aula 210, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título de mi investigación es: **“La Gestión de la motivación laboral y los procesos administrativos en opinión de los trabajadores de la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas, Perú, Lima -2014”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública y/o investigación en políticas públicas.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo 1: Carta de presentación
2. Anexo 2: Matriz de operacionalización
3. Anexo 3: Definiciones conceptuales de las variables
4. Anexo 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

La torre Lopez Humberto Vladimir
D.N.I: 46493493

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE

Variable 2: PROCESO ADMINISTRATIVO

El proceso administrativo no solo conforman una secuencia cíclica, pues se encuentran relacionadas en una interacción dinámica, por lo tanto. El Proceso Administrativo es cíclico, dinámico e interactivo. Idalberto Chiavenato Quinta Edición (2002)

DIMENSIONES DE LA VARIABLE PROCESO ADMINISTRATIVO

Dimensión 1: Planeación

La planeación o planeamiento es un accionar que está vinculado a planear. Este verbo, por su arte, consiste en elaborar un plan. Idalberto Chiavenato Quinta Edición (2002)

Dimensión 2: Organización

Una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas. Idalberto Chiavenato Quinta Edición (2002)

Dimensión 3: Dirección

La dirección también es la actividad que consiste en orientar las acciones de una empresa, una organización o una persona hacia un determinado fin. Idalberto Chiavenato Quinta Edición (2002)

Dimensión 4: Control

La palabra control proviene del término francés *contrôle* y significa comprobación, inspección, fiscalización o intervención. También puede hacer referencia al dominio, mando y preponderancia, o a la regulación sobre un sistema. Idalberto Chiavenato Quinta Edición (2002)

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE

Variable 1: MOTIVACION LABORAL

Amorós, E. (2007), define la Motivación Laboral como "las fuerzas que actúan sobre el trabajador, y originan que se comporte de una manera determinada, dirigida hacia las metas, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual."

DIMENSIONES DE LA VARIABLE MOTIVACION LABORAL

Dimensión 1: Estimulación laboral

Son mecanismos de estímulos para motivar a los colaboradores. El sistema debe ayudar y atraer el número y la clase de empleados necesarios para operar en la institución en términos de excelencia. El sistema tiene que jugar un papel positivo para motivar a los empleados a trabajar lo mejor que sus habilidades les permitan. Guizar (2004).

Dimensión 2: Necesidades laborales

Se refiere a algún estado interno dentro del centro laboral que hace que determinados productos parezcan atractivos (1996 Koenes)

Dimensión 3: Participación de los colaboradores

La participación de los trabajadores implica que la dirección fomente de manera activa al personal para la mejora de los procesos y las operaciones del negocio. También conocido como la participación de los empleados, la participación de los trabajadores incluye el reconocimiento por parte de la dirección de las opiniones y entradas individuales de los empleados, para que éstos entiendan que la dirección los ve como únicos e individualmente valiosos para el manejo del negocio Diario La Voz Houston AL, empresarial (2014).

Dimensiones		Indicadores	Items	Escala y valores	Niveles y rangos
Estimulación laboral	Incentivos	Reconocimientos Desarrollo personal	<p>Considera usted que:</p> <ol style="list-style-type: none"> Es necesario que la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas cuente con un sistema de incentivos Un plan de incentivos monetarios que se basa en el ahorro de costos laborales inciden en la productividad del personal civil en la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas El sistema de premios por méritos permite optimizar la productividad del personal de la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas Recibe Ud. algún tipo de reconocimiento por el desempeño de su labor en la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas Un adecuado ambiente organizacional mejora la productividad del personal de la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas En la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas, el personal tiene oportunidad de desarrollarse tanto en el terreno profesional como en el terreno personal En la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas se aplica la evaluación de desempeño en el personal, con el fin de propiciar el desarrollo personal 	Ordinal	SIEMPRE-CASI SIEMPRE-A VECES-CASI NUNCA-NUNCA
	Necesidades laborales			Objetivos organizacionales Tecnología Toma de decisiones	<ol style="list-style-type: none"> El establecimiento de metas lleva a la productividad del personal en la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas Una meta difícil pero asequible puede agregar significado al trabajo del personal en la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas Una meta difícil pero asequible puede aumentar la satisfacción del personal en la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas Es básico el establecimiento de objetivos para el desempeño óptimo de funciones específicas del personal en la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas Tiene el establecimiento de metas un efecto positivo en personal en la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas, cuando se usa con retroalimentación objetiva del desempeño La Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas, está preparada para responder a las nuevas necesidades tecnológicas de la organización? La toma de decisiones en la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas está centralizada La Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas, el personal recibe retroalimentación para ayudarles a tomar decisiones
Participación de los trabajadores	Solución de Problemas	Compromiso organizacional	<ol style="list-style-type: none"> La Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas tiene una administración con orientación a la solución de problemas informal antes que a la formal Se siente Ud. copartícipe junto con la dirección general en el desarrollo organizacional de la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas? La Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas, el personal desempeña funciones de acuerdo con su nivel de preparación La participación de los trabajadores es la búsqueda planeada del cambio para lograr mayor productividad del personal de la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas La Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas, el personal tiene oportunidades para aplicar nuevas formas de desempeñar el trabajo Los cambios planeados en la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas se realizan con base en los diagnósticos realizados en el plan estratégico La participación de los trabajadores es la búsqueda planeada del cambio para lograr mayor motivación del personal de la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas La participación de los trabajadores es la búsqueda planeada del cambio para lograr mayor comunicación del personal de la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas La participación de los trabajadores es la búsqueda planeada del cambio para lograr una mejor calidad de vida del personal de la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas 	Ordinal	SIEMPRE-CASI SIEMPRE-A VECES-CASI NUNCA-NUNCA
			Agentes de cambio		

ANEXO 3 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE PROCESO ADMINISTRATIVO

Dimensiones	Indicadores	Nombres	Evidencia y valores	Métodos y tiempos	
CONSEJOA-UTED-UR					
Procesos	Objetivos	1. Estar alineados los objetivos con las oportunidades de progreso en la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas. 2. Se cuenta comprometido con el hecho la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas. 3. El supervisor letrado aprueba para expedir los distributivos que se presentará a través de personas de acaite. 4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. 5. Las competencias de trabajo respaldan entre si. 6. El jefe se interesa por el hecho de sus subordinados. 7. Es defendible la política de trabajo. 8. la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas se respaldan mutuamente sus actividades de trabajo. 9. En su oficina la información fluye adecuadamente. 10. Conoce los procedimientos establecidos de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas.	Objetivo	Método: Entrevista, Observación, Análisis de Documentos	
	Procesos de acaite	11. El responsable de área participa en definir los objetivos y los sistemas para lograrlos. 12. El supervisor comienza hacer planes a la autoridad (jefe) para el hecho de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas. 13. La evaluación que se hace del trabajo, equitativa y respalda la tarea. 14. Todo el personal cumple con las funciones a su cargo. 15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en temas de su responsabilidad. 16. Se cubren los otros niveles de desempeño. 17. Los trabajadores están comprometidos con el hecho de Logística de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas. 18. Se recibe proporcionalmente necesario para realizar el trabajo. 19. Existen suficientes canales de comunicación. 20. El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo bien integrado. 21. Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros. 22. En la oficina se hacen cumplir las cosas todas las. 23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas. 24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía. 25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	Objetivo	Método: Entrevista, Observación, Análisis de Documentos	
	Organización	Autoridad			
		Comunicación			
	Organización	Cumplimiento de funciones			
		Responsabilidad			

<p>Dirección</p>	<p>Actividad</p> <p>Facilitación de recursos</p> <p>ejecución del plan operativo</p> <p>Incentivar al personal</p> <p>Orientación hacia el resultado</p>	<p>Ordinal</p> <p>Muy Favorable - Favorable - Media - Desfavorable - Muy Desfavorable</p>
<p>Control</p>	<p>Preventiva</p> <p>informes de Organos de Control Interno</p> <p>Correctiva</p>	<p>Ordinal</p> <p>Muy Favorable - Favorable - Media - Desfavorable - Muy Desfavorable</p>

- 26. Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal de la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas
- 27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal
- 28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.
- 29. En la DGJCMT se afrontan y superan los obstáculos.
- 30. Existe una buena administración de los recursos en la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas
- 31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.
- 32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante
- 33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.
- 34. La Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas fomenta y promueve la facilitación de recursos para el logro de sus funciones
- 35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.
- 36. La Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas promueve el desarrollo del personal.
- 37. Los productos y/o servicios de la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas son motivo de orgullo del personal.
- 38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.
- 39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.
- 40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.
- 41. Se promueve la revisión de los trabajos de personal
- 42. Se hace una prevención de deficiencias de la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas periódica.
- 43. Los índices de observaciones realizadas por el órgano de control interno ha ido disminuyendo.
- 44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas de la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas y la oficina de control interno
- 45. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.
- 46. Se reconoce los logros en el trabajo.
- 47. Hay un plan de corrección en la de la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas
- 48. El personal conoce el plan de corrección de procedimientos.
- 49. Se aplica el plan de corrección.
- 50. El plan de corrección ha funcionado en la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas.

ANEXO N°4 CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MOTIVACION LABORAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: ESTIMULACION LABORAL								
1	Es necesario que la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragaperras cuente con un sistema de incentivos							
2	Un plan de incentivos monetarios que se basa en el ahorro de costos laborales incide en la productividad del personal civil en la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragaperras							
3	El sistema de premios por méritos permite optimizar la productividad del personal de la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragaperras							
4	Recibir un algún tipo de reconocimiento por el desempeño de su labor en la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragaperras							
5	Un adecuado ambiente organizacional mejora la productividad del personal de la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragaperras							
6	En la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragaperras, el personal tiene oportunidades de desarrollarse tanto en el terreno profesional como en el terreno personal							
7	En la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragaperras se aplica la evaluación de desempeño en el personal con el fin de propiciar el desarrollo personal							
DIMENSION 2: NECESIDADES LABORALES								
8	El establecimiento de metas lleva a la productividad del personal en la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragaperras	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Una meta difícil pero alcanzable puede agregar significado al trabajo del personal en la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragaperras							
10	Una meta difícil pero alcanzable puede aumentar la satisfacción del personal en la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragaperras							
11	La básica el establecimiento de objetivos para el desempeño óptimo de funciones específicas del personal en la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragaperras							
12	Tiene el establecimiento de metas un efecto positivo en personal en la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragaperras, cuando se usa con retroalimentación efectiva del desempeño							
13	La Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragaperras, está preparada para responder a las nuevas necesidades tecnológicas de la organización?							
14	La toma de decisiones en la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragaperras está centralizada							
15	La Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragaperras, el personal recibe retroalimentación para ayudarle a tomar decisiones							
DIMENSION 3: PARTICIPACION DE LOS TRABAJADORES								
16	La Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragaperras tiene una administración con orientación a la solución de problemas	Si	No	Si	No	Si	No	
17	La Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragaperras, el proceso de comunicación tiende a darle valor a la comunicación informal antes que a la formal							

18	Se siente Ud. copartícipe junto con la dirección general en el desarrollo organizacional de la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas?								
19	La Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas, el personal desempeña funciones de acuerdo con su nivel de preparación								
20	La participación de los trabajadores es la búsqueda planeada del cambio para lograr mayor productividad del personal de la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas								
21	La Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas, el personal tiene oportunidades para aplicar nuevas formas de desempeñar el trabajo								
22	Los cambios planeados en la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas se realizan con base en los diagnósticos realizados en el plan estratégico								
23	La participación de los trabajadores es la búsqueda planeada del cambio para lograr mayor motivación del personal de la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas								
24	La participación de los trabajadores es la búsqueda planeada del cambio para lograr mayor comunicación del personal de la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas								
25	La participación de los trabajadores es la búsqueda planeada del cambio para lograr una mejor calidad de vida del personal de la Dirección General de Juegos de Casinos y Maquinas Tragamonedas								

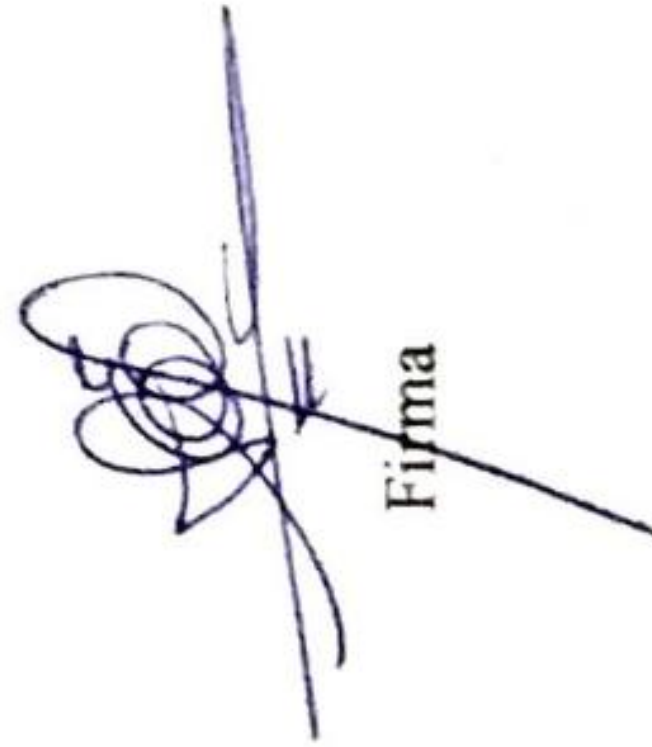
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable después de corregir [] No aplicable []

24 Enero de del 2015

Apellidos y nombres del juez evaluador: Gómez Brieno, A. Efraín DNI: 20649065

Especialidad del evaluador: Método logo


Firma

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

ANEXO N°4 CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PROCESO ADMINISTRATIVO

N°	DIMENSIONES B / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: PLAMIFICACION								
1	Se han alcanzado los objetivos con las oportunidades de programar en la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas							
2	En cuanto al presupuesto con el cual la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas							
3	El supervisor tiene apoyo para seguir los objetivos que se presentan a través de planes de acción.							
4	Se cuenta con personas e la información necesaria para cumplir con el trabajo.							
5	Los colaboradores de trabajo cooperan entre sí.							
6	El jefe se plantea los objetivos de sus subordinados.							
7	Se otorga la política de trabajo.							
8	La Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas, se mejoran constantemente los métodos de trabajo.							
9	Se mejoran la información muy adecuadamente.							
10	Conoce los procedimientos establecidos de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas.							
DIMENSION 2: ORGANIZACION								
11	El responsable de área participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.							
12	El empleado considera factor clave a la actividad (jefe) por el cual de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas.							
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.							
14	Todo el personal cumple con las funciones a su cargo.							
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.							
16	Se valoran los altos niveles de desempeño.							
17	Los trabajadores están comprometidos con el Área de Logística de la entidad.							
18	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.							
19	Existen suficientes canales de comunicación.							
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.							
21	Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.							

44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas de la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas y la oficina de control interno								
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.								
46	Se reconoce los logros en el trabajo.								
47	Hay un plan de corrección en la de la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas								
48	El personal conoce el plan de corrección de procedimientos.								
49	Se aplica el plan de corrección.								
50	El plan de corrección ha funcionado en la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas.								

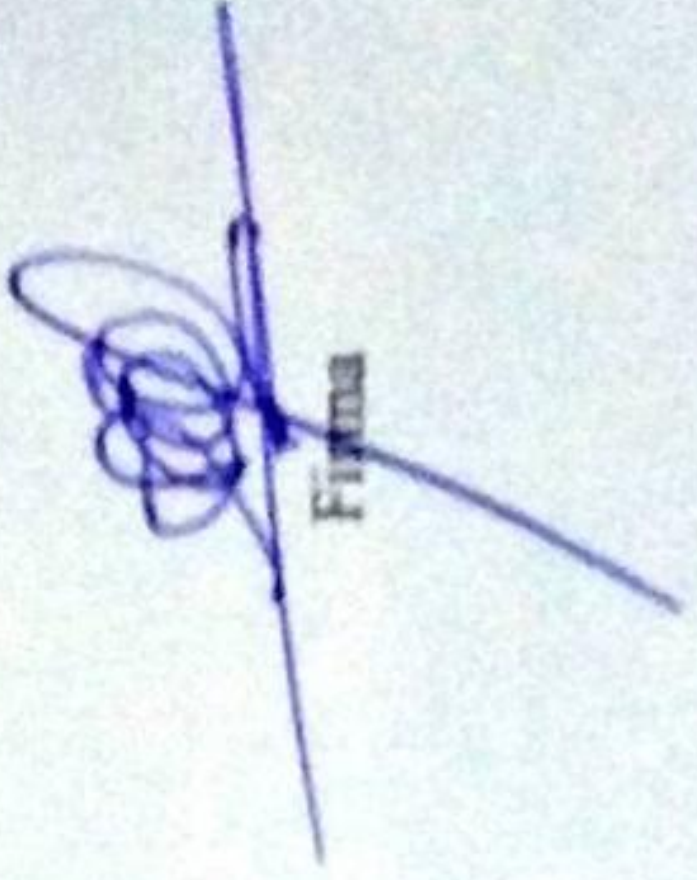
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable después de corregir [] No aplicable []

24 de Enero del 2015

Apellidos y nombres del juez evaluador: Gómez Briceño, A. Efraín DNI: 20649065

Especialidad del evaluador: Metodólogo


Firma

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

ANEXO 7: SOLICITUD PARA APLICACIÓN DE ENCUESTAS

Lima 03 de febrero del año 2015

Solicito: Permiso para encuesta de estudios

Ing:

Manuel San Román Benavente

Director General de la Dirección de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

Distinguido ingeniero:

Le escribe Humberto Vladimir La torre Lopez, alumno de la Universidad César Vallejo, el motivo por el cual le escribo el presente documento es con relación para pedir su autorización para realizar una encuesta que tiene carácter netamente educativo a todo el personal de la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas, que está a su cargo, con el propósito de realizar mi trabajo de investigación académica, con el fin de obtener mi grado académico que estoy cursando en dicha universidad.

Agradezco de antemano su respuesta y me despido atentamente



Humberto Vladimir La torre Lopez

ANEXO 8: CONSENTIMIENTO INFORMADO



"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"

CONSTANCIA

Se hace constar que el señor **HUMBERTO VLADIMIR LA TORRE LÓPEZ**, alumno de Maestría de la Universidad César Vallejo, ha realizado un trabajo académico consistente en una encuesta al personal de la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

San Isidro, 17 de febrero, 2015

MANUEL SAN ROMÁN BENAVENTE
Director General
DIRECCIÓN GENERAL DE JUEGOS DE
CASINO Y MÁQUINAS TRAGAMONEDAS