



**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**LA MOTIVACIÓN COMO UN FACTOR EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Autor: Asunta Tauma Torrejon

Asesor: Mg. Edinson Cueva Vega

Registro: _____

CHACHAPOYAS – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Dedicó este presente trabajo de investigación, en primer lugar a Dios porque ha estado en cada paso de mi vida, y sobre todo porque durante mi formación universitaria me brindó la protección y fortaleza necesaria para no dejarme vencer en el camino y así poder seguir adelante.

En segundo lugar a cada uno de los miembros de mi familia en especial a mi madre aunque no está presente en mi vida, pero a ella le debo todos mis logros, la que me alentó cuando nadie lo hizo y la que por mi entrego todo, a mi padre, y también a mi esposo por estar siempre para mí, por su apoyo incondicional, sus palabras son únicas de aliento y fortaleza para continuar con mis sueños.

A mis hermanos, tíos y amigos por haberme brindado su apoyo incondicional, depositando en mí su entera confianza en cada paso dado para lograr concluir mis estudios.

A mi asesor de trabajo de investigación **Mg. Edinson Cueva Vega** quién guía y asesora con sus conocimientos en todo momento para la realización de este trabajo de investigación.

Asunta Tauma Torrejon

AGRADECIMIENTO

A mi padre por apoyarme en todo momento, por los valores que me inculcaron, y por haberme dado la oportunidad de tener una buena educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo por ser ejemplo de vida a seguir.

A las Autoridades y Docentes de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, quienes a través de sus experiencias y conocimientos permitieron mi formación profesional.

Al personal administrativo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, por facilitarme la recolección de información para desarrollar este trabajo de investigación.

A mi asesor Mg. Edinson Cueva Vega, por haberme brindado su tiempo, esfuerzo y conocimientos que permitieron la realización de este trabajo de investigación.

Son muchas las personas que han formado parte de nuestra vida profesional, a las cuales nos gustaría expresarles agradecimiento por el apoyo, ánimo y dedicación que nos brindaron incondicionalmente y por ende siempre estarán en nuestros recuerdos.

Asunta Tauma Torrejon

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

**DR. POLICARPIO CHAUCA VALQUI
RECTOR**

**DR. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN
VICERRECTOR ACADÉMICO**

**DRA. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

**DR. CARLOS ALBERTO HINOJOSA SALAZAR
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Y ADMINISTRATIVAS**

VISTO BUENO DEL ASESOR

Yo, **EDINSON CUEVA VEGA**, identificado con **DNI N° 40284032**, domiciliado en el Jr. Yanayacu S/N, Docente de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Doy el **VISTO BUENO**, al trabajo de investigación, **“LA MOTIVACIÓN COMO UN FACTOR EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA”**. Elaborado por la estudiante Asunta Tauma Torrejon para obtener el Grado Académico de Bachiller en Administración de Empresas en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Por lo tanto:

Firmo la presente para mayor consistencia.

Chachapoyas, 25 de marzo de 2019



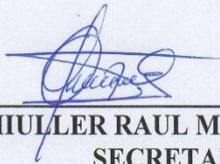
Mg. EDINSON CUEVA VEGA

(Asesor)

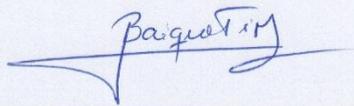
JURADOS



**MG. ADOLFO CACHO REVILLA
PRESIDENTE**



**MG. MIULLER RAUL MUÑOZ ZUMAETA
SECRETARIO**



**MG. DENNIS BRAYAN BAIQUE TIMANA
VOCAL**

ANEXO 1-L

**ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DEL
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

En la ciudad de Chachapoyas, el día 5 de Junio del año 2019, siendo las 4:30 pm horas, el aspirante Asunta Tauma Torrejón defiende en sesión pública el Trabajo de Investigación titulado: La motivación como un factor en el desempeño laboral del Personal Administrativo en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas

para obtener el Grado Académico de Bachiller en ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente : Adolfo Cacho Revilla

Secretario : Muller Raúl Muñoz Zumaeta

Vocal : Dennis Brayen Baigue Timaná



Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Cuerpo del Trabajo de Investigación y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa del Trabajo de Investigación presentado, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre el mismo, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideran oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

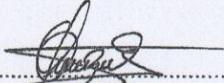
Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto, a fin de que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

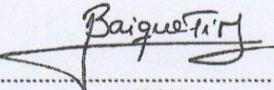
Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida al Trabajo de Investigación, en términos de:

Aprobado () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 5:05 pm horas del mismo día, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación del Trabajo de Investigación.


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:.....
.....

DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Asunta Tauma Torrejón, identificada con DNI N° 47276420 estudiante de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Declaro Bajo Juramento

Que:

1. Soy el autor del Trabajo de Investigación titulado: La motivación como un factor en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, que presento para obtener el Grado Académico de Bachiller en Administración de Empresas.
2. El Trabajo de Investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, y para su realización se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
4. El Trabajo de Investigación presentado no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. La información presentada es real y no ha sido falsificada, ni duplicada, ni copiada.

Por lo expuesto mediante la presente asumo toda responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNTRM en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación.

De identificarse fraude piratería, plagio, falsificación o que el Trabajo de Investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Chachapoyas, 25 de marzo de 2019



Asunta Tauma Torrejon

INDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	iii
VISTO BUENO DEL ASESOR.....	iv
JURADOS	v
DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	vi
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
II. CUERPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	12
2.1. Teorías que respaldan la investigación.....	12
2.2. Antecedentes Bibliográficos.....	18
2.3. Metodología.....	21
2.4. Resultados.....	21
III. CONCLUSIONES	23
IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	24

Resumen

En la actualidad la motivación cumple un rol importante en la búsqueda de un buen desempeño y de mayores beneficios tanto para los colaboradores como para la organización. La motivación no es un fenómeno directamente observable, ya que esta interiorizada y domina a las personas en un determinado momento. Por ello, infiere a partir de conductas específicas que van desde la necesidad inicial hasta la conducta satisfactoria de esa necesidad. Existen múltiples estudios que buscan demostrar la importancia de mantener motivado a los colaboradores en una organización, para el buen desempeño de sus funciones porque en un gran porcentaje de esto depende que la productividad de la organización sea muy alta. Es por eso que el principal objetivo de este trabajo de investigación es reconocer la importancia de mantener motivado al personal administrativo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Según los antecedentes de las investigaciones analizadas ellos utilizaron, el método de observación, inductivo y deductivo el diseño no experimental y descriptivo. En referencia a los resultados que se obtuvieron fue que el factor de la motivación juega un papel muy importante tanto como para los colaboradores como para la organización. Las principales fuentes de desmotivación son las relaciones interpersonales, el monto del salario, falta de reconocimientos, inestabilidad laboral, falta de metas claras, y la carencia de liderazgo por parte de algunos directores. Finalmente se llegó a la conclusión que en actualidad las organizaciones deben mantener motivados a sus colaboradores para que realicen un buen desempeño laboral.

Palabras Claves: Motivación, desempeño, laboral.

Abstract

At present, motivation plays an important role in the search for good performance and greater benefits for both employees and the organization. Motivation is not a directly observable phenomenon, since it is internalized and dominates people at a certain moment. Therefore, infers from specific behaviors ranging from the initial need to the satisfactory conduct of that need. There are multiple studies that seek to demonstrate the importance of keeping employees motivated in an organization, for the good performance of their functions because a large percentage of this depends on the productivity of the organization is very high. That is why the main objective of this research work is to recognize the importance of keeping the administrative staff of the Toribio Rodríguez de Mendoza National University of Amazonas motivated. According to the antecedents of the analyzed researches they used, the method of observation, inductive and deductive the non experimental and descriptive design. In reference to the results obtained, the motivation factor plays a very important role both for the collaborators and for the organization. The main sources of demotivation are interpersonal relationships, the amount of salary, lack of recognition, job instability, lack of clear goals, and the lack of leadership on the part of some directors. Finally, it was concluded that currently organizations must keep their employees motivated to perform a good job performance.

Key words: Motivation, performance, work.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente es importante la motivación, por la importancia en las organizaciones públicas y privadas, debido que es un elemento fundamental en los colaboradores de todas las organizaciones con la finalidad de obtener un buen desempeño laboral en sus actividades, la motivación se puede realizar de diferentes formas en una organización, esto con el fin de que ellos rindan y den al máximo su desempeño en el área de trabajo. Las organizaciones son cada día más conscientes del fenómeno de la motivación; debido a ello, emplean recursos para detectar el nivel de motivación de sus empleados y para establecer mecanismos que mantengan a éstos con alta motivación, puesto que el rendimiento de los trabajadores depende de esto, y entre otros factores.

La motivación precisa que la persona tenga una disposición interna a querer o desear hacer algo. Las organizaciones deben buscar de qué manera pueden lograr que sus colaboradores deseen trabajar más y obtener un óptimo rendimiento.

En este sentido, la motivación ayuda a comprender el comportamiento de los individuos, ya que es un factor fundamental en las organizaciones, como variable determinante en el desempeño laboral.

El desarrollo de estrategias empresariales nos han llevado a comprender el gran impacto que tiene en los resultados de la organización, el compromiso, el sentido de pertenencia y la mística que sienten quienes hacen parte de ellas. Esta percepción, forma parte del reto de los líderes de hoy y que aquí llamamos: motivación (Mendez, 1999).

(Cruz T, 2002) Asegura que la motivación es uno de los temas más debatidos actualmente en los campos académicos y empresariales, ya que el interés parte del hecho de que la motivación es la fuerza que mueve a las personas a realizar una acción y es en cierta medida, un campo desconocido, pero que de ser descubierto, lograr magníficos beneficios en los objetivos de un entorno particular. La motivación en sí, es un elemento intangible. No hay forma de

evidenciarlo más que por medio de las conductas que exponen los deseos internos y permiten un despliegue de las necesidades o deseos por potencializarse, moverse o hacer tangibles los pensamientos.

Con el paso de los años se ha producido un cambio en el trabajo y en la manera de realizarlo; se requieren de una mayor posesión de conocimientos y habilidades. Los colaboradores tienen que analizar las nuevas exigencias que conllevan desempeñarse eficientemente en un determinado puesto de trabajo; donde el principal apoyo es el jefe, quien asume el papel de facilitador, entrenador e impulsor de logros. En este contexto la motivación es el medio más eficaz para conseguir un colaborador más proactivo y creativo.

II. CUERPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

2.1. Teorías que respaldan la investigación

A. Motivación

En todos los ámbitos de la existencia humana interviene la motivación como mecanismo para lograr determinados objetivos y alcanzar determinadas metas, ya que representa un fenómeno humano universal de gran trascendencia para los individuos y la sociedad, es un tema de interés para todos porque puede ser utilizada por los administradores de recursos humanos, el psicólogo, el filósofo, el educador. La motivación es de importancia para cualquier área, si se aplica en el ámbito laboral se puede lograr que los empleados motivados, se esfuercen por tener un mejor desempeño en su trabajo. Una persona satisfecha que estima su trabajo, lo transmite y disfruta de atender a sus clientes, si eso no es posible, al menos lo intentará. (Chiavenato, 2007)

B. Motivación Humana

De los factores internos que influyen en la conducta humana, daremos especial atención a la motivación; para comprender la conducta humana es necesario un mínimo conocimiento de la motivación. Definir exactamente el concepto de motivación es difícil, dado que se ha utilizado en diversos sentidos; de manera general, motivo es todo aquello que impulsa a la persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una determinada tendencia, a un determinado comportamiento. Ese impulso a la acción puede estar provocado por un estímulo externo (proveniente del ambiente) y también puede ser generado internamente por los procesos mentales del individuo. En ese aspecto, la motivación está relacionada con el sistema de cognición de la persona. Los actos del ser humano están guiados por su cognición por lo que piensa, cree y prevé. Pero al preguntarse por el motivo por cual actúa de esa forma, se plantea la cuestión de la motivación.

La motivación funciona en términos de fuerzas activas e impulsoras, que se traducen en palabras como deseo y recelo (temor, desconfianza y sospecha). La persona desea poder y estatus, teme la exclusión social y las amenazas a su autoestima. Además, la motivación busca alcanzar una meta determinada, el ser humano gasta energía para lograrlo. (Chiavenato, 2007)

Factores de motivación y su relación con el desempeño laboral

La motivación se reconoce que los empleados perciban que las recompensas o resultados son proporcionales a los insumos invertidos. José Rodríguez (2001); manifiesta que en el sistema de recompensa se deberá en formas para encontrar las recompensas adecuadas para cada puesto de trabajo. Se dice que el incentivo más poderoso que pueden utilizar los gerentes es el reconocimiento personalizado e inmediato.

Aunque en los últimos años los beneficios cobraron mayor trascendencia, para Koontz y Werhrich (1999) el salario básico sigue siendo el factor más importante de motivación: "Hay teorías que sostienen que el sueldo no motiva. Esto no es así. Es verdad que cuando uno se levanta a la mañana no lo hace pensando en la plata.

"Una compensación inteligente debería incluir salario fijo y variable, beneficios, buen ambiente de trabajo y nombre y mística de la empresa", dice Koontz "El escenario de cinco años a esta parte en materia de compensaciones y beneficios cambió mucho -continúa-.

Los gerentes o jefes tendrán que usar sus conocimientos de las diferencias entre los empleados, para poder individualizar las recompensas, en virtud de que el personal tienen necesidades diferentes, lo que sirve de reforzador con uno de ellos, puede ser inútil con otro.

Se le considera que probablemente uno de los pocos que tiene ese carácter de universalidad; con él se pueden adquirir diversos tipos de

refuerzos, se puede acumular previendo necesidades futuras o usarse para producir más dinero. La gente no trabaja por el dinero en sí mismo, que es un papel sin valor intrínseco; trabaja porque el dinero es un medio para obtener cosas. Sin embargo, el dinero no es la única fuente de motivación en el trabajo.

C. Clases de motivos

Muchos psicólogos distinguen 3 clases de motivos: los fisiológicos, sociales y psicológicos.

- ✓ **Los motivos Fisiológicos:** Se originan en las necesidades fisiológicas y los procesos de autorregulación del organismo, son innatos, es decir que están presentes en el momento del nacimiento ejemplo: necesidad de aire, de dormir, etc.
- ✓ **Los motivos sociales:** Son adquiridos en el curso de la socialización dentro de una cultura determinada, se forman con respecto a las relaciones interpersonales, valores sociales, las normas se deben tener en cuenta que una vez despertado un motivo influye sobre la conducta independientemente de su origen.
- ✓ **Los motivos psicológicos:** Se desarrollan mediante procesos de aprendizaje, solamente aparecen cuando se han satisfecho las necesidades fisiológicas este tipo de motivación varía de un individuo a otro, y esa está en función de sus experiencias pasadas y de la clase de aprendizaje que haya tenido.

Diferencias individuales

Entre las personas hay diferentes motivaciones: las necesidades varían de un individuo a otro, lo cual proporciona distintos patrones de conducta. Los valores sociales y las capacidades para lograr objetivos son igualmente diferentes. Para hacerlo aún más complicado, en un mismo individuo, con el tiempo, cambian las necesidades, los valores sociales y las capacidades; a pesar de todas estas diferencias, el proceso

que dinamiza la conducta es más o menos semejante en todas las personas.

En este sentido existen tres premisas que explican la conducta humana:

- La conducta es causada por estímulos externos o internos. Existe una causalidad en la conducta. Tanto la herencia como el ambiente influyen decisivamente en el comportamiento de las personas.
- La conducta es motivada, o sea, en toda conducta humana existe una finalidad. La conducta no es casual ni aleatoria, sino que está siempre orientada y dirigida hacia algún objetivo.
- La conducta está orientada hacia objetivos. En todo comportamiento existe siempre un impulso, deseo, necesidad o tendencia, todas ellas son expresiones que sirven para designar los motivos de la conducta.

Ciclo Motivacional

El ciclo motivacional empieza con el surgimiento de una necesidad. La necesidad es una fuerza dinámica y persistente que origina el comportamiento. Cada vez que surge una necesidad, ésta rompe el estado de equilibrio del organismo, produciendo un estado de tensión, insatisfacción, incomodidad y desequilibrio. Ese estado lleva al individuo a un comportamiento o acción, capaz de liberar la tensión o de liberarlo de la incomodidad y del desequilibrio.

Si el comportamiento es eficaz, el individuo encontrará la satisfacción a su necesidad y, por lo tanto, la descarga de la tensión producida por ella. Satisfecha la necesidad, el organismo vuelve a su estado de equilibrio anterior, a su forma de adaptación al ambiente. El ciclo motivacional se esquematiza en la figura siguiente.

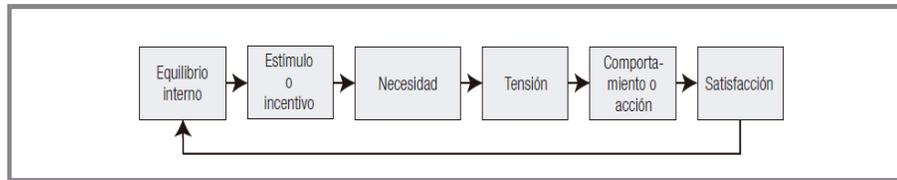


Figura 2.6 *Etapas del ciclo motivacional en la satisfacción de una necesidad.*

Motivación en el trabajo

El desempeño en el trabajo es el resultado que una persona consigue al aplicar algún esfuerzo. El desempeño es positivo cuando el resultado beneficia a la propia persona, al grupo en el cual participa, a un cliente o a la organización en la que trabaja. Ser aprobado en un curso, ser ganador en una competición, atender en forma satisfactoria a un cliente o ensamblar de manera correcta un producto, son ejemplos de desempeño positivo. El desempeño en la realización de cualquier tipo de tarea u objetivo recibe la influencia de fuerzas llamadas motivos, que son las que producen la motivación en el trabajo.

La motivación en el trabajo es un estado psicológico de disposición, interés o voluntad de perseguir o realizar una tarea o meta. Decir que una persona está motivada en el trabajo significa decir que presenta una disposición favorable o positiva para efectuar el trabajo. (Amaru, 2009)

Evaluación del Desempeño

La evaluación del desempeño compara el desempeño laboral de la persona con los parámetros o los objetivos establecidos para el puesto de dicha persona. El desempeño deficiente puede ameritar medidas correctivas, como mayor capacitación, la degradación o el despido, mientras que el buen desempeño puede merecer una recompensa, como un aumento, un bono o un ascenso. Aunque el supervisor inmediato del empleado realiza la evaluación, el departamento de ARH es el encargado de trabajar con los directivos para establecer las políticas que guían la evaluación del desempeño. (Sampieri R, 1991)

Motivación y Desempeño

La motivación es de gran relevancia si se desea tener un buen desempeño de los colaboradores, ya que es la misma la que lleva a que el individuo actúe de cierta manera, en una organización se pretende alcanzar los objetivos establecidos y el cumplimiento de las metas y así traerá grandes beneficios.

El desempeño de los colaboradores se ve reflejado en las actividades que ellos realizan en su área de trabajo, todo esto depende también de la forma y la manera que los colaboradores de una organización estén motivados. La motivación también ayuda a describir la conducta de los colaboradores en el trabajo, el ser humano necesita de diferentes formas para que tengan un buen rendimiento y llegue a alcanzar sus objetivos y metas (Sum, 2015).

La motivación es un tema primordial para las organizaciones, ya que como medio permite conseguir un fin. Y todo buen directivo debe seguir como criterio de consistencia, apelar a los motivos superiores de las personas, ya que todos son responsables de lo que sucede en las organizaciones. La motivación no es un fenómeno directamente observable, ya que esta interiorizada y domina a las personas en un determinado momento. Por ello, se infiere a partir de conductas específicas que van desde la necesidad inicial hasta la conducta satisfactoria de esa necesidad (Perez, 2000).

Toda empresa es una organización humana, situación que conduce a los directivos a conocer, analizar y comprender el comportamiento de las personas y sus motivaciones para permanecer en la empresa; realidad que a veces no logra comprenderse a plenitud porque cada individuo es distinto al igual que sus motivaciones.

El Desempeño. Son aquellas acciones o comportamientos de los trabajadores en la búsqueda de los objetivos relevantes para la

organización y que pueden ser medidas en términos de las competencias de cada individuo y sus niveles de contribución a la empresa

El Desempeño Laboral. Es la influencia en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño laboral se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador en pro de consolidar los objetivos de la organización. (Reynaga U, 2015)

2.2. Antecedentes Bibliográficos

Lagos (2015) Chile: Realizó una investigación, cuyo objetivo fue analizar los “Factores motivacionales en empresas Copelec según la teoría de motivación e higiene de Herzberg”; el diseño de la investigación es no experimental, de enfoque cualitativo; la muestra estuvo constituida por 75 personas; se empleó la observación directa y recolección de información se realizó mediante cuestionario al personal, el cuestionario contiene seis preguntas con respuesta abierta, en tres preguntas se le pidió al trabajador describir tres situaciones que le hayan provocado satisfacción y en las siguientes tres preguntas, se le pidió describir tres situaciones que le hayan provocado evidente insatisfacción. En cuanto a los resultados, se encontró que los factores de motivación (satisfacción), por orden de importancia son los siguientes: Relaciones interpersonales con supervisores o jefes (38%), Relaciones interpersonales con colegas (24%), Reconocimiento (12%), Política y dirección de la empresa (8%), El trabajo mismo (7%), Posibilidad de crecimiento (5%), Logro (3%), Responsabilidad (2%), Promoción (1%). Se concluyó: Que las herramientas gerenciales son instrumentos que facilitan al directivo o gerente, la planeación, administración, dirección, control y evaluación de una organización y sus procesos, e impulsan la optimización de recursos y el desarrollo de una gestión eficiente, por lo cual se debe contar con una política de motivación que permita alcanzar los logros establecidos en búsqueda continua del más alto desempeño posible.

Enríquez. P. (2014): En su trabajo de investigación titulado “Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México”, llegó a la conclusión que el grado de motivación laboral tiene una influencia positiva y significativa en grado fuerte en el desempeño laboral de los empleados.

Se puede afirmar que entre mayor sea el grado de motivación, mayor o mejor será el desempeño laboral de los empleados.

Larico (2014) Juliaca – Perú: Realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar la “Influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral a los trabajadores de la Municipalidad de San Román - Juliaca en el 2014”. Investigación de diseño descriptivo correlacional, tipo aplicada, nivel explicativo; la muestra estuvo constituida por 182 trabajadores de la municipalidad de San Román; se les aplicó los cuestionarios como instrumentos de investigación y como técnicas se empleó las encuestas; se utilizó la prueba correlación de Pearson para determinar la relación existente entre ambas variables además de la Matriz de consistencia. Los resultados fueron: Existe una relación entre motivación y desempeño laboral (coeficiente de Pearson = 6.17); también existe una relación significativa entre los incentivos (resoluciones, carta de felicitación y becas de capacitación) que se les otorga a los trabajadores con el desempeño laboral con un 40.7%; además se evidenció que las condiciones del ambiente físico influyen de manera relevante en el desempeño laboral con un 65.4%. La conclusión fue: Se comprobó la existencia de vinculación significativa entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román.

El artículo publicado por García D., Londoño C., y Ortiz L. (2016), titulado “Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral”. Abordó el tema de la motivación laboral como un componente esencial para cualquier organización, resaltando que es un factor muy importante. A partir

de este tema derivó una problemática que fue la influencia que tiene los factores internos y externos en la motivación, y cómo ésta a su vez se relacionó con el cumplimiento de los objetivos por parte de los trabajadores hacia la organización, de igual forma mostró algunas pruebas que sirven de instrumento para medir cómo se encuentran los factores externos e internos de cada empleado con relación a su motivación laboral. Los autores puntualizaron que el factor humano es de vital importancia dentro de las organizaciones ya que está ligado con el grado de motivación que tienen los empleados, compuesto por factores internos que son necesidad de afiliación, logro y poder y externos en los cuales se encuentran la supervisión del trabajo, los ascensos, el salario, reconocimiento de los méritos, promoción y grupo de trabajo; estos factores tanto internos como externos que les permitieron evidenciar qué es lo que necesita su empleado para generar altos niveles motivacionales. Es de gran importancia resaltar que estos factores internos y externos son en gran medida los que posibilitan que se genere una motivación en los empleados que impacte a nivel organizacional es por esto que las organizaciones deberían de emplear estrategias para mantener el componente humano activo, que facilite finalizar proyectos y metas propuestas y a su vez mantenga motivado al empleado y que éste se sienta importante en la organización.

Malca (2014), en su tesis titulada “la Motivación Laboral en el Logro de Objetivos en las Organizaciones, Caso: Oficina del Banco de la Nación Agencia 2 Chachapoyas – Amazonas 2014. Investigación realizada con el fin de obtener el Título de Licenciada en Administración de Empresas, en la Escuela Profesional de Administración de Empresas, de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, el cual tiene como objetivo evaluar si la motivación es factor fundamental para el logro de los objetivos de una organización. El método en el cual el autor utilizó, es el diseño de la investigación no experimental ya que no se construye ninguna situación sino

que se observa situaciones ya existentes y a la vez, es transaccional ya que los dato recolectados son para un solo momento en un tiempo único. Como resultado el autor considera que el 91.67% que la motivación laboral es fundamental para el logro de los objetivos, y concluye que la motivación depende que las personas tengan objetivos claros, desarrollen la auto motivación, y que los jefes retribuyan sus esfuerzos con recompensas justas y oportunas.

2.3. Metodología

El diseño de la investigación consiste en la revisión de referencias bibliográficas, debido a que el principal objetivo de esta modalidad está basada en recopilación de información existente respecto al problema a investigar.

2.4. Resultados

Para tener un buen desempeño laboral en las organizaciones, tanto las instituciones como las personas tienen que tener bien definidos sus objetivos, como desarrollar el auto motivación, y que los jefes retribuyan sus esfuerzos con recompensas justas y oportunas.

Lagos, en su trabajo de investigación concluyó, que las herramientas gerenciales son instrumentos que facilitan al personal directivo o gerente, la planeación, administración, dirección, control y evaluación de una organización y sus procesos, e impulsan la optimización de recursos y el desarrollo de una gestión eficiente, por lo que recomienda que toda organización debe contar con una política de motivación que permita alcanzar los logros establecidos en búsqueda continua del más alto desempeño.

García D., Londoño C., y Ortiz L. Estos autores resaltan la importancia que tienen los factores internos y externos, en gran medida los que posibilitan que se genere una motivación en los empleados que impacte a nivel organizacional, por esta razón recomiendan que las organizaciones

deberían de emplear estrategias para mantener el componente humano activo que facilite finalizar proyectos y metas propuestas y a su vez mantenga motivado al empleado y que éste se sienta importante en la organización.

Luego de realizar una comparación entre los trabajos de investigación de Lagos, García D., Londoño C., y Ortiz L. en ambos trabajos encontramos una semejanza de mayor importancia en la que recomiendan que las organizaciones deben emplear estrategias significativas para mantener motivado a sus colaboradores.

La desmotivación o falta de interés por el trabajo, ocasiona una sensación de apatía; lo que posteriormente puede convertirse en confrontaciones entre colaboradores. Las consecuencias directas de contar con personal desmotivado son: el incremento de ausentismo, incremento del nivel de rotación, reducción de la productividad, mala atención a los usuarios. En la mayoría de los casos los jefes o directores no son conscientes de la desmotivación de sus colaboradores, a pesar de lo fácil que es identificarlos, una persona desmotivada pierde la iniciativa, quieren pasar por apercibidos, bajan su rendimiento y responden de manera negativa ante cualquier situación.

El comportamiento humano en el ambiente laboral, que cada persona tiende a desarrollar ciertos patrones de motivación como un producto del ambiente cultural en el que vive.

III. CONCLUSIONES

- Las organizaciones deben emplear estrategias para mantener motivado al talento humano, para un óptimo desempeño laboral.
- Para incrementar el nivel de motivación en el desempeño laboral se deben seguir los siguientes patrones: Motivación por logro, Motivación por la calidad en el trabajo, Motivación por incentivos, motivación por la innovación.
- Contar con personal desmotivado en gran medida reduce la producción de una determinada organización, mala atención a los usuarios, deficiencia en el desempeño de sus funciones.
- Los patrones de motivación reflejan el ambiente cultural en el que crecen: su familia, la escuela, la iglesia y los libros.
- Las principales fuentes de la desmotivación son: las malas relaciones interpersonales, el bajo monto del salario, falta de reconocimientos, inestabilidad laboral, clima laboral inadecuado, falta de metas claras, y la carencia de liderazgo por parte de algunos directores.

IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amaru, A. C. (2009). *En Fundamentos de Administración* (págs. 265 - 269). México: Prentice Hall.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: 8a Edición ed. McGRAW-HILL.
- Cruz T. (2002). *Motivación y Satisfacción Laboral*. México.
- Enríquez. P. (2014): *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México*. Tesis - México.
- García D., Londoño C., y Ortiz L. (2016), *Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral*. Artículo Científico - Perú.
- Malca (2014), *La Motivación Laboral en el Logro de Objetivos en las Organizaciones, Caso: Oficina del Banco de la Nación Agencia 2 Chachapoyas – Amazonas 2014*. Tesis. UNTRM - Perú.
- Mendez, P. (1999). *Testimonios de Gestión Humana*. Colombia: Cámara de Comercio de Colombia.
- Perez, J. (2000). *Fundamentos de la dirección de empresa*. España: Edit. RIALP.
- Reynaga U, Y. (2015). *(Motivación y Desempeño Laboral del Personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas)*. Andahuaylas.
- Sampieri R. (1991). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Edit. MCGRAW-HILL.
- Sum, M. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral* . Guatemala: Universidad Rafael Landívar.