



UNIVERSIDAD NACIONAL

PEDRO RUIZ GALLO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN



**“Factores determinantes de la motivación y su
influencia en el desempeño laboral de los
trabajadores administrativos de la Universidad
Nacional Pedro Ruiz Gallo - 2019”**

TESIS

**Presentada para optar el Grado Académico de Maestra
en Administración con mención en Gerencia Empresarial**

AUTORA:

Bach. Zeña Juarez, Diana Mercedes

ASESOR:

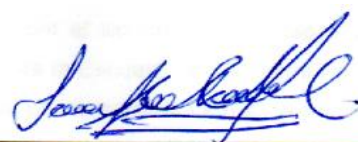
Dr. Samamé Castillo, Juan Carlos Guiseppe Pier Angelo Martino

Lambayeque, 18 de agosto del 2022

**“Factores determinantes de la motivación y su influencia en el
desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la
Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo - 2019”**



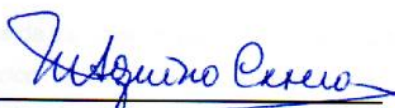
Bach. Adm. Diana Mercedes Zeña Juárez



Dr. Adm. Juan Carlos Guissepe Pier
Angelo Martino Samamé Castillo

Tesis presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para optar el Grado Académico de **Maestra en Administración con mención en Gerencia Empresarial**.

Aprobado por:



Mg. María Naidu Aquino Cavero
Presidenta



Mg. Noé Alberto Rosillo Alberca
Secretario



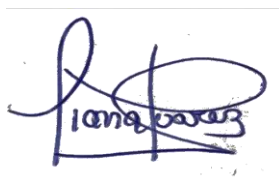
Dr. Juan Francisco Zentner Alva
Vocal

Lambayeque, 2022

Declaración jurada de originalidad

Yo, **Diana Mercedes Zeña Juárez**, investigadora principal, y **Dr. Juan Carlos Guiseppe Pier Angelo Martino Samamé Castillo**, asesor del presente estudio: **“Factores determinantes de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNPRG - 2019”**, expreso bajo juramento que este estudio no ha sido copiado, además no contiene información falsa. Si se denotara lo contrario, soy responsable sobre la invalidación de esta investigación, en consecuencia, asumo todo procedimiento administrativo que tome lugar. Dicho acto concluye con la supresión del grado o título generado por este estudio.

Lambayeque, 26 de mayo de 2022.



Bach. Adm. Diana Mercedes Zeña Juárez
Autor



Dr. Adm. Juan Carlos Guiseppe Pier
Angelo Martino Samamé Castillo
Asesor

Dedicatoria

A Dios que siempre está conmigo, protegiéndome y dándome la fortaleza, perseverancia y sabiduría y lograr todas mis metas.

A mi mamá, Juana Juarez y mi abuelo Javier Juarez, por ser mi fuente de motivación y soporte para lograr otro éxito en el ámbito profesional.

A mis hermanos, Khaleesi, Liliana y Enmanuel para que les sirva de ejemplo y motivación para alcanzar con esfuerzo y dedicación sus objetivos.

Diana Mercedes Zeña Juarez

Agradecimiento

A los docentes de la UNPRG, agradezco los conocimientos que de la mejor manera han aportado a mi formación profesional.

A mi asesor, Dr. Juan Carlos Samamé Castillo, por compartir su sabiduría, tiempo, paciencia, apoyo y amistad en iniciar y culminar esta tesis con éxito.

Al personal y jefes administrativos de la UNPRG, por su valioso apoyo en la facilitación de la información durante el proceso de aplicación del instrumento para la recolección de datos.

A todas las personas que con de una u otra manera contribuyeron en mi motivación de lograr culminar mi maestría.

A los miembros del jurado evaluador, porque en todo este proceso me brindaron alternativas de solución y apoyo para la culminación de este trabajo de investigación.

Diana Mercedes Zeña Juarez

Índice

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
ÍNDICE	VI
ÍNDICE DE TABLAS	VIII
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO	18
1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.2. BASE TEÓRICA.....	22
1.2.1. <i>Factores determinantes según las teorías de la motivación</i>	<i>22</i>
1.2.2. <i>Desempeño laboral.....</i>	<i>25</i>
1.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	28
1.3.1. <i>Motivación</i>	<i>28</i>
1.3.2. <i>Desempeño laboral.....</i>	<i>28</i>
1.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	30
1.5. HIPÓTESIS GENERAL	31
CAPÍTULO II: MÉTODOS Y MATERIALES	32
2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	32
2.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	32
2.3. DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS	32
2.4. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO.....	33
2.5. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS, EQUIPOS Y MATERIALES DE RECOLECCIÓN DE DATOS	34
2.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	35

CAPÍTULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	36
3.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	36
3.1.1. <i>Resultados de la variable independiente según sus dimensiones e indicadores</i>	<i>37</i>
3.1.2. <i>Resultados de la variable dependiente según sus dimensiones e indicadores</i>	<i>43</i>
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	55
CAPÍTULO V: PROPUESTA	58
CONCLUSIONES	67
RECOMENDACIONES	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
ANEXOS.....	76

Índice de tablas

Tabla 1: Distribución de trabajadores de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.	33
Tabla 2: Distribución de la muestra según muestreo probabilístico estratificado de los trabajadores administrativos nombrados de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.	33
Tabla 3: Alfa de Cronbach de la variable independiente Factores determinantes de la motivación y la variable dependiente desempeño laboral.....	36
Tabla 4: Escala de valoración para la variable Factores determinantes de la motivación...	37
Tabla 5: Factores determinantes de la motivación.	38
Tabla 6: Escala de valoración para las dimensiones de la variable Factores determinantes de la motivación.....	38
Tabla 7: Factores externos de la motivación.	39
Tabla 8: Estadísticos descriptivos de los ítems de los factores externos de la motivación.....	40
Tabla 9: Factores internos de la motivación.	41
Tabla 10: Estadísticos descriptivos de los ítems de los factores internos de la motivación.....	42
Tabla 11: Escala de valoración para la variable Desempeño laboral.	43
Tabla 12: Desempeño laboral.	44
Tabla 13: Escala de valoración para las dimensiones de la variable Desempeño laboral...	44
Tabla 14: Capacidades.....	45
Tabla 15: Estadísticos descriptivos de los ítems de las capacidades del desempeño laboral.....	46
Tabla 16: Habilidades.....	47

Tabla 17: Estadísticos descriptivos de los ítems de las habilidades del desempeño laboral.....	48
Tabla 18: Actitudes.....	49
Tabla 19: Estadísticos descriptivos de los ítems de las actitudes del desempeño laboral. ..	50
Tabla 20: Contrastación de hipótesis general.	51
Tabla 21: Correlación de la variable independiente factores determinantes de la motivación y la variable dependiente desempeño laboral.	52
Tabla 22: Correlación de los factores externos de la motivación y la variable dependiente desempeño laboral.	53
Tabla 23: Correlación de los factores internos de la motivación y la variable dependiente desempeño laboral.	54
Tabla 24: Costos de materiales y servicios calculados en base a información del mercado y necesidad de programación.	62
Tabla 25: Propuesta para implementar el plan de motivación a los trabajadores administrativos de la UNPRG, a través del alquiler de materiales y servicios teniendo en cuenta hay empresas que nos ofrecen hasta el alquiler de materiales.	64
Tabla 26: Cronograma de actividades para implementar el plan de motivación a los trabajadores administrativos de la UNPRG.	65
Tabla 27: Distribución de los encuestados según el género.	89
Tabla 28: Distribución de frecuencias de la edad de los encuestados.	89
Tabla 29: Distribución de frecuencias del estado civil de los encuestados.	90
Tabla 30: Distribución de frecuencias del cargo actual de los encuestados.	91
Tabla 31: Distribución de frecuencias del tiempo en el cargo actual asignado de los encuestados.	92

Tabla 32: Distribución de frecuencias del tiempo en la institución de los encuestados.....	93
--	----

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo general determinar cuáles son los factores determinantes motivacionales que inciden en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la UNPRG - 2019, la metodología aplicada es bajo la orientación de un estudio descriptivo – cuantitativo - transaccional - correlacional – propositiva. Teniendo a los trabajadores administrativos nombrados (servidores administrativos y jefes de oficina) de la UNRPG como la muestra representativa de la investigación, por ser la unidad de estudio. Para levantar la información se elaboraron 2 cuestionarios, un cuestionario compuesto por 17 ítems relacionados a la variable factores determinantes de la motivación y otro cuestionario de 15 ítems relacionados a la variable desempeño laboral. Dichos resultados obtenidos evidenciaron la incidencia que existe entre los elementos determinantes motivacionales con el desempeño laboral, siendo factores externos los de mayor repercusión con respecto a los factores internos.

Palabras claves: Factores internos y externos de la motivación, desempeño laboral.

Abstract

The general objective of this research is to determine what are the motivational determining factors that affect the work performance of administrative collaborators at UNPRG - 2019, the applied methodology is under the guidance of a descriptive - quantitative - transactional - correlational - propositional study. Having the appointed administrative workers (administrative servers and office managers) of the UNRPG as the representative sample of the investigation, as it is the study unit. To collect the information, 2 questionnaires were prepared, a questionnaire composed of 17 items related to the determining factors of motivation variable and another questionnaire of 15 items related to the work performance variable. These results obtained evidenced the incidence that exists between the motivational determining elements with work performance, with external factors being the ones with the greatest impact with respect to internal factors.

Keywords: Internal and external factors of motivation, job performance.

Introducción

En los últimos años, el rol del Estado en la educación superior de universidades se ha enfocado en sentar las bases de una educación de calidad, con el objetivo de que las universidades del país sigan el orden del sistema educativo con su enfoque de calidad y excelencia académica.

Los trabajadores administrativos, ahora conocidos como servidores públicos establecidos bajo la ley de servicios 30057, son agentes directos de la institución, cuya productividad depende de la motivación de los agentes para crear eficiencia operativa y apoyar la gestión institucional. La motivación de los colaboradores es el factor básico para realizar tareas, y generar resultados favorables, esto permite que las organizaciones identifiquen los factores determinantes en la motivación con el propósito de diseñar estrategias hacia la ejecución de los objetivos organizacionales.

Las diferentes instituciones realizan evaluaciones de desempeño laboral con la finalidad de identificar aspectos de mejora en sus trabajadores, por lo tanto, se hace necesario conocer las condiciones en la que un colaborador se desenvuelve en el puesto de trabajo, las capacidades y habilidades que posee, así como también las actitudes que manifiesta a través del cumplimiento de sus labores, proponiendo como interrogante el siguiente problema ¿Cuáles son los factores determinantes motivacionales que inciden en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2019.?

La presente investigación plantea como propósito principal evaluar los factores determinantes motivacionales que inciden en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo”, quienes presentan

dificultades en su desempeño laboral, repercutiendo de manera desfavorable en los resultados institucionales. Como objetivos específicos: a) Analizar como los factores determinantes motivacionales inciden en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2019. b) Identificar entre los factores determinantes de la Motivación los de mayor predominancia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. c) Plantear un plan de motivación como herramienta importante para optimizar el desempeño laboral del personal administrativo de la UNPRG.

Mediante la investigación documental de diversos estudios relacionados con el tema se hace necesario mencionar a Cadena (2019) quien a través de un estudio descriptivo y tomando como base la teoría de los 2 factores de Herzberg y de las necesidades por Maslow concluyeron que los factores motivacionales recaen sobre los valores institucionales, los cuales influyen de manera positiva en las labores que realiza el personal.

En (Ramirez, 2018), referida a los elementos motivacionales que inciden en el desempeño laboral del personal, evidenciándose que son los factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación los que inciden de manera significativa en el desempeño laboral, repercutiendo en su satisfacción con respecto al logro de los resultados.

Desde la perspectiva teórica – práctica se hace necesario explicar el comportamiento de los servidores civiles en la realización de sus funciones y como estos repercuten en su desempeño laboral a fin de diseñar estrategias para mejorar, para ello se plantea la hipótesis que por medio del Chi cuadrado de Pearson como prueba estadística se contraste que los factores determinantes motivacionales influyen directamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la UNPRG.

El estudio tiene un enfoque de tipo cuantitativo y el método aplicado descriptivo correlacional ya que se analizará de manera independiente las variables en estudio, posteriormente se empleó el método inductivo – deductivo para sacar conclusiones y generar propuestas. La población está representada por el personal administrativo de la UNPRG con un total de 591 personas, el muestreo que se utiliza es el probabilístico, también se elaboraron cuestionarios a través de encuestas y se pudo obtener información relevante referidas a las variables factores determinantes de la motivación y el desempeño laboral.

Del análisis de los Resultados se evidencia: Los factores determinantes de la motivación se encuentra en un nivel alto, los factores externos de la motivación se encuentran en un nivel medio, lo que repercute de forma significativa. Los factores internos de la motivación están comprendidos en un rango superior. Se considera que dicho nivel de desempeño en el personal administrativo, está comprendido en un rango superior. cuyo indicador capacidades repercute de forma favorable con un nivel alto. Los indicadores referidos a las capacidades de los trabajadores el que tiene mayor relevancia es la calidad de trabajo, las habilidades se encuentran en un nivel medio. De los indicadores referidos a las habilidades de los trabajadores el que tiene mayor implicancia es la capacidad de liderazgo. Las actitudes que posee el personal administrativo están comprendidas en un rango superior. Existe una correlación positiva muy fuerte entre los componentes determinantes motivacionales y el desempeño laboral del personal administrativo nombrado en la UNPRG.

Para la discusión de los resultados obtenidos se procede a realizar la discusión de los mismos evidenciándose que dichos elementos externos predominan sobre una proporción mayor que los factores internos. Las condiciones de trabajo se orientan a

desarrollar actividades laborales en un ambiente de relaciones agradables con los demás apoyados por equipos, materiales y útiles de oficina que permiten la realización de su trabajo. Se puede precisar que el nivel de desempeño del personal administrativo se encuentra en un rango superior debido a las capacidades (nivel alto) que poseen, a las habilidades (nivel medio) que demuestran en la realización de las tareas y las actitudes (nivel alto) al asumir conductas responsables frente al compromiso de su ejecución. En la prueba de hipótesis se aprecia que los elementos determinantes motivacionales influyen directamente en el desempeño laboral de los servidores administrativos nombrados en la UNPRG.

Los resultados evidencian que los factores externos de la motivación se encuentran en un nivel medio. Se denota una correspondencia positiva muy fuerte entre los factores determinantes motivacionales y el desempeño laboral del personal administrativo nombrado en la UNPRG.

Finalmente, en la investigación se propone un plan de motivación cuyas características están obligadas a la normatividad vigente, a los resultados de la investigación y a la base teórica cuyo objetivo fue diseñar estrategias que impulsen la motivación de los servidores administrativos nombrados de la UNPRG con el propósito de mejorar su desempeño laboral.

La presente investigación se desarrolló en 5 capítulos

Capítulo 1: Diseño Teórico, presenta los antecedentes que son las investigaciones relacionadas con el tema de estudio, la base teórica, así como los conceptos elementales de la motivación y desempeño laboral, el cuadro de operacionalización y las hipótesis.

Capítulo 2: Métodos y materiales, en este capítulo describe la metodología desarrollada en el proceso del trabajo de investigación, contrastación de hipótesis, también el conjunto poblacional, muestra y muestreo, los métodos para recolectar datos, herramientas, materiales y equipos, evaluación y procesamiento de estos.

Capítulo 3: Resultados de la investigación, se analizó la fiabilidad de los instrumentos reflejado en el análisis y la parte interpretativa de datos y los resultados de la variable independiente y dependiente según sus dimensiones e indicadores.

Capítulo 4: Discusión, se evalúa el hallazgo de los resultados después de aplicar las encuestas al personal administrativo.

Capítulo 5: Propuesta, en este capítulo se realiza el plan de motivación con el objetivo de diseñar estrategias que impulsen a la motivación de los servidores administrativos.

Capítulo I: Diseño teórico

1.1. Antecedentes de la investigación

Cadena (2019) en su estudio tuvo como propósito principal evaluar cuáles son los elementos influyentes en la motivación laboral del personal en la fundación FASINARM - ciudad de Guayaquil. La investigación que se desarrolló fue descriptiva y explicativa, por medio del estudio de las preposiciones de los 2 factores de Herzberg y las necesidades de Maslow que sirvieron para identificar factores motivacionales, a través de un cuestionario pudieron determinar que los trabajadores se sienten identificados con los valores institucionales, los cuales influyen de manera positiva en las labores que realiza el personal.

Orbe & Ordoñez (2018), en su investigación cuyo objetivo fue analizar el nivel de motivación de los trabajadores. El carácter del estudio fue descriptivo, su metodología aplicada estuvo basada a través de encuestas y observaciones. Los resultados confirmaron que el desempeño laboral del personal administrativo, de servicio y docente, los cuales responden a las necesidades de motivación por parte de los trabajadores, dejando evidencia que la implementación de este sistema motiva de una forma más eficiente su propio desempeño.

Preciado, Ochoa , & Pereyda (2018), en su estudio tuvo como objetivo determinar el efecto que tuvo la motivación en el nivel de desempeño laboral de los docentes. Metodológicamente el estudio se abordó desde la perspectiva de tipo cualitativo con un alcance de tipo descriptivo, se usaron técnicas de aplicación de encuestas con escala de Likert, sustentándose en dos teorías: La Pirámide de Necesidades de Maslow y la teoría bifactorial de Herzberg. Estos resultados sirvieron

como base para identificar necesidades y tomar decisiones alineadas en generar un cambio en el estilo de vida del trabajador, así como los índices de aprovechamiento académico en los estudiantes de la institución. Esta investigación sienta las bases que desde la motivación se puede lograr rendimientos positivos de los trabajadores.

Ramírez (2018), en su estudio cuyo objetivo general consistió en determinar los componentes motivacionales que repercuten en el desempeño laboral del personal del Municipio Provincial en Abancay. Para el presente estudio se utilizó un enfoque cuantitativo – correlacional, cuyo instrumento utilizado en el recojo de la información fue el cuestionario por medio del sondeo a trabajadores de los distintos regímenes laborales nombrados y contratados, lográndose evidenciar a los elementos externos e internos motivacionales como aquellos incidentes de modo significativo en el desempeño laboral del personal que labora en la municipalidad, manifestándose en la satisfacción que los empleados tienen con respecto al logro de resultados al ejecutar sus responsabilidades, en la realización de objetivos y metas que se planifican en diferentes unidades y áreas de la Municipalidad Provincial de Abancay.

Flores (2018), en su investigación tuvo como propósito primordial conocer ¿Cuál es la relación existente entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores contratados del IESTP en Moquegua, período 2018? La investigación realizada se llevó a cabo a través del diseño – no experimental, teniendo un enfoque de carácter cuantitativo - correlacional – transversal - deductivo. Se llevaron a cabo encuestas mediante la aplicación de cuestionarios a la muestra de estudio. En la investigación se concluyó que entre los componentes de la motivación y el desempeño del personal contratado del IESTP no hay relación directa alguna; quedando evidencia

que la motivación no siempre tendrá una correspondencia inmediata con el desempeño laboral.

En el estudio llevado a cabo por Idrogo (2018), evalúa ¿Cómo influye el ambiente de trabajo en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la UNA - Chota, ¿período 2016 y en que magnitud es factible plantear las estrategias de mejora? En la presente investigación se buscó correlacionar las variables en estudio, para ello se aplicó la encuesta a la muestra, objeto de investigación. Los resultados plantean la necesidad de plantear estrategias que otros autores han ejecutado y diferentes acciones para abordar factores que interpretan el clima de la organización y como esto repercute en el desempeño del personal.

Respecto al estudio realizado por Pérez (2017), se evaluó cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo. Para ello se realizó un diseño no experimental de corte transversal. Las conclusiones a las que se llegaron muestran que la mayoría de los trabajadores en la organización consideran la motivación extrínseca con mayor relevancia, así como el otorgamiento de los beneficios de salud, ambiente laboral agradable, línea de carrera, y libertad de opinión, los cuales son determinantes en su desempeño laboral.

Castro (2017), en su tesis buscó determinar ¿De que modo incide el ambiente laboral en el desempeño laboral de los educadores de la FIAU – USS – Chiclayo, período 2016? El estudio fue descriptivo, correlacional – causal, de orientación cuantitativa, con una estructura transaccional, concluyendo que el ambiente laboral predomina de manera moderada en el desempeño laboral.

Herrera et al. (2016), en su estudio analizó cómo inciden los componentes de la motivación sobre el desempeño laboral de los colaboradores. Esta investigación fue

descriptiva - transversal, se hizo uso de la encuesta y la entrevista para recolectar la información. Los resultados muestran a los componentes de la motivación con mayor influencia sobre los factores internos se encuentran el crecimiento laboral, el reconocimiento del trabajador, la supervisión del trabajo, la gerencia del personal, el nivel académico, el salario percibido, mientras que en los factores externos los que generan una mayor relevancia se encuentran la tasa de desempleo, las relaciones sociales y las condiciones de trabajo. Finalmente se concluyó que en los factores motivacionales se relacionan directamente con el desempeño laboral de los colaboradores. La existencia de los factores internos y externos son determinantes en la motivación del trabajador lo que constituye los elementos básicos para mejorar el desempeño laboral, esto se encuentra asociado a los propósitos del estudio.

Respecto a la tesis que realizó Ramírez (2015), buscó evaluar la relación que tiene la motivación con el desempeño laboral del personal administrativo de la FAREM - Estelí. Dicha investigación fue descriptiva y se obtuvieron datos de las entrevistas y encuestas que se realizaron a través de una escala de valoración. Los resultados establecieron que existe una relación directa entre ambas variables, haciendo énfasis sobre las teorías motivacionales que hay, así como las de procesos y contenido, de factores y elementos que influyen en la motivación del personal. Este estudio permitió cimentar y apoyar la pregunta acerca de que si el personal está motivado rinde más, convirtiéndolo en un ser humano más comprometido y creativo en su trabajo.

1.2. Base teórica

1.2.1. Factores determinantes según las teorías de la motivación

Existen factores determinantes motivacionales que ayudan a los trabajadores de una organización a desarrollar sus actividades y responsabilidades, con profesionalismo y calidad de servicio, de los cuales 2 factores son los que predominan tal como lo señala las siguientes teorías:

a) Teoría de los dos factores de Herzberg

Según Robbins (2017) en el libro Comportamiento Organizacional describe al especialista F. Herzberg, quien planteó su teoría sobre la higiene - motivación. Se basa en el convencimiento que tiene la persona en relación a su trabajo y como su actitud orientada en el trabajo es un factor determinante para la victoria o derrota., para ello identificó 2 factores determinantes de la motivación. El primero hace referencia a los **factores internos**, los cuales se asocian a la satisfacción en su lugar de trabajo, además considera aspectos que forman parte de la vida de las personas (individuo) guardando relación con su trabajo y actividades que desarrolla en el lugar donde labora, los cuales se encuentran referidos a los sentimientos que genera en que el individuo sea reconocido profesionalmente, en los logros obtenidos a lo largo del tiempo y a los avances que desarrolla en el puesto de trabajo. Los cargos y tareas se diseñan para dar prioridad a los principios de economía y eficiencia, quitando oportunidades de crear a los individuos. Por ende, se pierde el significado psicológico de las personas, provocando el desmotivación en el trabajador dado que la empresa ofrece un único lugar para laborar (Ríos, 2016) y el segundo referido a los **factores externos** que se encuentran asociados con la

insatisfacción, referidos con el ambiente físico, el cual rodea a los individuos y la forma como desempeñan sus actividades ante una situación que se encuentran fuera de control. Dentro de ellas se consideran; las recompensas que recibe el empleado como salario, los beneficios sociales, condiciones de trabajo físicas y ambientales (Ríos, 2016).

b) Teoría de la autoeficacia

Hace mención a la capacidad que posee el individuo para realizar una tarea específica, en la medida que esta se lleve a cabo en forma adecuada mayor será la autoeficacia, generará **confianza** y **responsabilidad** en función a los resultados obtenidos. En el caso las circunstancias sean adversas las personas que posee una baja autoeficacia se ven afectadas, por consiguiente, disminuyen su **esfuerzo** reflejado en un rendimiento inferior; lo contrario ocurre con aquellas personas que tienen un alto grado de autoeficacia, las cuales logran obtener un resultado positivo seguido a un alto grado de confianza que poseen (Flores, 2018).

La autoeficacia provoca en los individuos una situación de respuesta inmediata en función a la seguridad que le transmite el nivel de conocimiento que posee, la facilidad para realizar las tareas y la adaptación a los cambios que se puedan presentar; siendo esto un factor que determina que tan compenetrado puede estar un individuo para asumir las responsabilidades encomendadas en función a lo que tiene que hacer, a la forma como lo tiene que hacer y a la facilidad de llevarlo a cabo (Flores, 2018).

c) Teoría de las expectativas

V. Vroom implanta que nuestra manera de actuar se debe al nivel de expectativas para obtener buenos resultados que resulten atractivos.

Según Saldaña (2019) esta teoría permite describir la falta de motivación en la gente por trabajar y como únicamente hacen lo indispensable para mantenerlo. Existen tres vínculos en forma de preguntas orientada a esta teoría, que todo empleado necesita contestar de modo afirmativo con el propósito de incrementar mejor posible sus ganas de salir adelante. Tales como: ¿si me esfuerzo al máximo, será considerado en mi examen de desempeño?, entonces, las personas sólo se sentirán motivadas si perciben una relación entre su **esfuerzo** y su **responsabilidad**, la siguiente pregunta está dirigida en que ¿si obtengo una buena evaluación de desempeño, obtendré recompensas organizacionales?, cabe la posibilidad que las personas tomen en cuenta como débil esta relación y escasamente motivadora, y finalmente, ¿si consigo premios, me son atractivos?, esto supone una manera equivocada del personal que desea obtener lo mismo, pasando por encima las consecuencias de las diferencias entre los premios que tiene la motivación. En muchos de los casos el individuo tiene depositada su **confianza** en las expectativas que tenga sobre el trabajo a ejecutar, de este modo poder conseguir las recompensas esperadas.

d) Teoría de la evaluación cognoscitiva

La teoría de la evaluación cognoscitiva afirma que cuando un empleado realiza adecuadamente su trabajo y recibe una recompensa extrínseca por la organización, reduce el interés del empleado por las **recompensas** intrínsecas

del trabajo en sí mismo. Lo adecuado sería que las recompensas extrínsecas no afecten el desempeño del trabajador por disminución de su motivación intrínseca. (Espada, 2002).

Los eruditos en motivación suponen de manera tradicional, en un modo global, que motivaciones internas, como logros, deberes y el espacio, se consideran independientes de los motivadores externos, como un buen salario, promociones, **ambiente físico y condiciones de trabajo** agradables. Por ende, Es decir, el incentivo de un factor no perjudicaría a otro.

Dicha teoría explica el uso de los incentivos extrínsecos en las organizaciones como pagos consecuencia por un mejor rendimiento, los incentivos intrínsecos disminuyen, derivados por los gustos que más relevancia tengan las personas. En otro sentido, cuando se premia por este tipo de incentivos externos a un individuo por realizar un gran trabajo, surge un declive externo por la misma actividad. El examen cognoscitivo se adecúa a la totalidad de puestos intermedios de la organización, haciendo referencia a los que no son tan llamativos y tan aburridos (Espada, 2002).

1.2.2. Desempeño laboral

a) Teoría de las conductas contraproducentes

Trata de explicar los comportamientos contraproducentes que caracterizan a los empleados en una organización como comportamientos negativos, los cuales identifican acciones de aquellos que no hacen lo suficiente en sus puestos de trabajo o que trabajan de forma activa para dañar a

la organización, lo que produce un clima organizacional inadecuado y pérdidas económicas, las cuales podrían ser modeladas por patrones de socialización.

Tal como lo señala Campbell y colaboradores (1996) citado por Basoredo (2011), referente a los determinantes individuales del desempeño, los cuales agrupan a las **habilidades** y **capacidades** como determinantes directos y las **actitudes** como determinantes indirectos, cuyos componentes se enfocan en las tareas específicas que se han de realizar en el puesto, enmarcadas en la **productividad** y **calidad de trabajo**, a través de la supervisión basada en la **capacidad de liderazgo** y **trabajo en equipo**, que ayuden a fortalecer las relaciones interpersonales originadas en diferentes contextos. Es importante precisar que los individuos con un alto coeficiente intelectual (capacidades) son aquellos que obtienen un alto nivel de conocimiento sobre tareas, ya que este conocimiento es el elemento más influyente para su ejecución.

b) Teoría del desempeño contextual

Tal como lo señala Campbell y colaboradores (1996) explica el desempeño contextual como los comportamientos o acciones llevadas a cabo por los colaboradores en el logro de los objetivos planeados, reflejados en comportamientos espontáneos e individuales que superan las expectativas en el puesto de trabajo y que permiten el logro de los resultados esperados por la organización, los que dependerá de gran manera de las **capacidades, destrezas** y **actitudes** del personal, por ende, se hace necesario evaluar su desempeño de tal manera que contribuya a implementar estrategias. Los componentes del desempeño abarcan, el desempeño de tareas referidas a las actividades técnicas y de gestión, el desempeño contextual orientado aquellas actividades

complementarias realizadas en el contexto de las tareas y las tareas contra productivas referidas a las actitudes: **proactividad, honestidad, respeto** que muestran los empleados con respecto a su ejecución las que afectan de forma directa el desempeño y rendimiento laboral.

c) Evaluación del desempeño según la Ley Servir 30057

Ley 30057 - Ley del Servicio Civil, en su artículo 19 indica que la gestión del rendimiento abarca el proceso de evaluación de desempeño, cuya finalidad es incentivar el rendimiento excelente y el deber del servidor civil. De la misma manera, reconoce y considera la contribución de los servidores enfocadas a las metas de la institución y refleja las necesidades que requieren los servidores con el propósito de incrementar el desempeño de sus puestos y de la institución. Por otro lado, en el Título IV del Libro I del Reglamento General de la Ley del Servicio Civil, aprobado por D.S. 040-2014-PCM, se extienden las siguientes reglas orientadas a la Gestión del Rendimiento.

De este modo, a través de Resolución de Presidencia Ejecutiva 000076-2021-SERVIR-PE con fecha 28 de abril - 2021, donde se denominó “Aprueban la Guía para la implementación del Subsistema de Gestión del Rendimiento, la cual en su artículo uno, resolvió aprobar, por delegación, la Guía para la implementación del Subsistema de Gestión del Rendimiento” (Congreso de la República, 2013).

1.3. Definiciones conceptuales

1.3.1. Motivación

Describe los procedimientos predominantes sobre el impulso, forma, las circunstancias y el esfuerzo que lleva a cabo un individuo para alcanzar sus objetivos. Si se describe motivación en términos de manera general se podría definir como aquel impulso que lleva a cabo el individuo para alcanzar su objetivo, si es así, entonces solo se estaría limitando a los fines de la organización (Robbins & Judge, 2017).

Espada (2002), explica que hablar de motivación es referirse a aquel elemento que se nutre con la opinión del grupo. No existiendo un solo camino que genere sus interacciones, considerando su aspecto interactivo como elemento fundamental; el cual provoca una disyuntiva entre el valor del objeto que lo ocasiona y el grado de relevancia que da la persona quien la recibe.

1.3.2. Desempeño laboral

Es la base del cumplimiento de responsabilidades y obligaciones aportadas para producir un bien o servicio que permitan llevar a cabo actividades administrativas establecidas por la organización. Hace mención también a aquellas acciones sustanciales que repercuten en el clima laboral, fortaleciendo las relaciones interpersonales, de tal forma que los trabajadores se sientan involucrados con los objetivos de la organización, haciendo sugerencias constructivas, tratando con respeto a sus compañeros de trabajo y expresando cosas buenas sobre el espacio de trabajo (Robbins & Judge, 2017).

El desempeño de las personas en el puesto que ocupan es extremadamente relativo en función a la persona, al contexto, va a depender en gran medida de aquellos factores relacionados a la situación a las que se somete el individuo. En principio el individuo evalúa la razón costo-beneficio para identificar si es conveniente llevar a cabo la tarea con un mayor esfuerzo. De manera que sus capacidades y habilidades de cada persona generen una percepción positiva del papel que deben desempeñar (Chiavenato, 2000),

1.4. Operacionalización de variables

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos de recolección de datos
Variable independiente: Factores determinantes de la Motivación	Describe los procedimientos predominantes sobre el impulso, forma, las circunstancias y el esfuerzo que lleva a cabo un individuo en el logro de sus metas. (Robbins & Judge, 2017).	Factores externos	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción del ambiente Físico - Percepción de las condiciones de trabajo - Percepción de las recompensas 	Cuestionario tipo 1 (Dirigido a servidores y jefes de oficina)
		Factores internos	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de esfuerzo en la realización de funciones - Nivel de confianza en la realización de las funciones - Nivel de responsabilidad para asumir las funciones 	
Variable dependiente: Desempeño Laboral	Es la base del cumplimiento de responsabilidades y obligaciones aportadas para producir un bien o servicio que permitan llevar a cabo actividades administrativas establecidas por la organización. (Robbins & Judge, 2017).	Capacidades	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de Productividad - Nivel de Calidad de trabajo 	Cuestionario tipo 2 (Dirigido a servidores y jefes de oficina)
		Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de liderazgo - Capacidad para trabajar en equipo 	
		Actitudes	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de proactividad en la realización de funciones. - Nivel de honestidad en el desarrollo las actividades. - Grado de respeto en las relaciones interpersonales 	

1.5. Hipótesis general

Hi: Los factores determinantes de la motivación influyen directamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNPRG

H0: Los factores determinantes de la motivación no influyen directamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNPRG.

Capítulo II: Métodos y materiales

2.1. Tipo de investigación

El estudio tuvo un enfoque tipo cuantitativo, porque se dedicó a recolectar, procesar y analizar la información que se obtuvo de la muestra establecida. El diseño fue no - experimental, debido a que no se manipularon las variables factores determinantes de la motivación y desempeño laboral, El método utilizado es de corte transaccional porque los datos fueron recogidos en un solo momento por medio de herramientas que se aplicaron en el recojo de información. Correlacional por que se utilizó la prueba de Rho Spearman para determinar como una variable influye en otra a través de esta prueba estadística, ppropositiva porque plantea un diseño de motivación que ayuda a reforzar el desempeño del personal administrativo de la UNPRG.

2.2. Método de investigación

El método utilizado fue descriptivo correlacional, se analizaron de manera independiente las variables en estudio, lo cual permitió identificar los factores determinantes en la motivación que inciden en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado en la UNPRG, año 2019; posteriormente se empleó el método inductivo – deductivo para sacar conclusiones y generar propuestas.

2.3. Diseño de contrastación de la hipótesis

Se contrastó a través del método relacional, el objetivo consistió en evaluar el grado correlacional existente entre ambos constructos definidos: Factores determinantes de la motivación y desempeño laboral mediante el uso del Chi cuadrado como prueba estadística.

2.4. Población, muestra y muestreo

Población: Representada por el personal administrativo de la UNPRG con un total de 591 personas, como se detalla en la tabla 1.

Tabla 1:

Distribución de trabajadores de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Trabajadores de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Número de trabajadores (f)	
Personal Docente	700
Personal Administrativo nombrado	591
Personal de servicio	100
Total	1391

Fuente: RR.HH. - UNPRG, 2019, data.

Muestra: El muestro utilizado fue el **probabilístico**. Se aplicó 2 cuestionarios a 120 trabajadores administrativos nombrados, de los cuales 11 se encuentran en la categoría de jefes de oficina y 109 servidores administrativos, los cuales simbolizaron la muestra de estudio, tomando los siguientes criterios (cargo, cantidad y porcentaje), tal como lo muestra la tabla 2:

Tabla 2:

Distribución de la muestra según muestreo probabilístico estratificado de los trabajadores administrativos nombrados de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Población			Muestra		
Cargo	Cantidad	%	Cargo	Cantidad	%
Jefes de oficina	50	9	Jefes de oficina	11	9
Servidores administrativos	541	91	Servidores administrativos	109	91
Total	591	100	Total	120	100

Fuente: Elaboración propia basada en la data de RR.HH. - UNPRG, 2019, data.

2.5. Técnicas, instrumentos, equipos y materiales de recolección de datos

En el estudio se realizó el levantamiento de los datos por medio de 2 cuestionarios, un cuestionario compuesto por 17 ítems relacionados a la variable factores determinantes de la motivación y otro cuestionario conformado por 15 ítems relacionados a la variable desempeño laboral a una escala de 5 categorías tipo Likert, cuyo fin consistió en identificar los componentes determinantes de la motivación que inciden en el desempeño del personal, por medio de la encuesta se obtuvo información muy valiosa para desarrollar la investigación.

Para levantar la información se hicieron coordinaciones con anterioridad a través de una solicitud dirigida al decano de la FACEAC – UNPRG. A continuación, se solicitó apoyo al área de RR.HH. y se coordinó con los servidores administrativos y jefes de oficina, que a través del formulario Google drive pudieran desarrollar las encuestas.

Se llevó a cabo el criterio de expertos orientados a la validación de instrumentos, conformado por académicos de nivel de maestría y doctorado en las especialidades de recursos humanos, administración y contabilidad.

Para la confiabilidad de toda la muestra se hizo uso del Alfa de Cronbach. Las conclusiones obtenidas con respecto a la confiabilidad de los instrumentos fueron para el constructo independiente de 0.783 y 0.823 para el constructo dependiente respectivamente.

Los materiales y equipos utilizados fueron la plataforma virtual Google Meet, formulario de Google drive, laptop y bases de datos. Se aplicaron los siguientes instrumentos y técnicas en el recojo de información. Se incurrió en el análisis

documental para la revisión de los diferentes documentos relacionados con los factores determinantes motivacionales y el desempeño laboral, tomando en cuenta teorías, metodologías, métodos, indicadores e informes de resultados; finalmente se usó el sondeo como técnica para obtener información de la muestra en estudio, es decir, los trabajadores administrativos nombrados.

2.6. Procesamiento y análisis de datos

En el proceso de tabulación y análisis de la información se hizo uso del software informático SPSS versión 23 y en la contratación de hipótesis se utilizó la prueba estadística del Chi cuadrado en la determinación de los componentes determinantes motivacionales que inciden directamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Capítulo III: Resultados de la investigación

3.1. Análisis e Interpretación de los Datos

Se analizó la fiabilidad de los instrumentos tal como se muestra en la Tabla 3, el cual indica que los resultados obtenidos por medio del Coeficiente de Cronbach son confiables.

Tabla 3:

Alfa de Cronbach de la variable independiente Factores determinantes de la motivación y la variable dependiente desempeño laboral.

	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Factores determinantes de la motivación	,783	,791	17
Desempeño laboral	,823	,824	15

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores administrativos nombrados a través del programa IBM SPSS

La muestra del estudio estuvo compuesta por 120 servidores administrativos nombrados de la UNPRG. Para establecer los factores determinantes de la motivación se realizaron diferentes investigaciones relacionadas con el tema, así como teorías de la motivación, lo que sirvió como base para agrupar elementos que sirvieron como indicadores y establecer los factores (extrínseco e intrínseco como parte de las dimensiones).

Posteriormente se procedió a obtener los resultados, los cuales se presentan para cada una de las variables en estudio.

3.1.1. Resultados de la variable independiente según sus dimensiones e indicadores

Factores determinantes de la motivación

Con el propósito de establecer parámetros que permitan evidenciar la incidencia que tienen los factores determinantes motivacionales del personal administrativo de la UNPRG, se procedió agrupar los ítems de acuerdo a las dimensiones que conforman la variable independiente.

Para realizar los intervalos, se tomó en consideración el total de ítems (17) que conforman el cuestionario para mediar la variable factores determinantes de la motivación, tomando como valor mínimo 17 que es el puntaje menor al responder las preguntas y 85 el puntaje mayor, por esta razón, el primer intervalo empieza en 17 y el último termina en 85, aumentando de manera progresiva, tal como se muestra en la tabla 4:

Tabla 4:
Escala de valoración para la variable Factores determinantes de la motivación.

Intervalos	Valoración
(17 – 40)	Bajo
(41 – 64)	Medio
(65 – 85)	Alto

Elaboración: Propia

Del total de encuestados, el 69.2 % considera que los factores determinantes de la motivación en los trabajadores administrativos, se encuentran en un nivel alto, mientras que el 30% en un nivel medio y el 8% en un nivel bajo, tal como la muestra la tabla 5.

Tabla 5:
Factores determinantes de la motivación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	1	,8	,8	,8
MEDIO	36	30,0	30,0	30,8
ALTO	83	69,2	69,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia.

Dimensiones

Para una mejor comprensión de la interpretación de las dimensiones de la variable factores determinantes de la motivación se procedió a elaborar una tabla de valoración tomando como criterios el total de ítems (8) de las dimensiones que conforman el cuestionario para mediar la variable independiente, tomando como valor mínimo 8 que es el puntaje menor al responder las preguntas y 40 el puntaje mayor, por esta razón, el primer intervalo empieza en 8 y el último termina en 40, aumentando de manera progresiva, tal como lo indica la tabla 6.

Tabla 6:
Escala de valoración para las dimensiones de la variable Factores determinantes de la motivación.

Intervalos	Valoración
(8 – 19)	Bajo
(20 – 31)	Medio
(32 – 40)	Alto

Elaboración: Propia

D1: Factores externos de la motivación

La tabla 7 muestra que los factores externos motivacionales se encuentran en un rango medio con un 66.7%, repercutiendo de forma significativa.

Tabla 7:
Factores externos de la motivación.

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
BAJO	1	,8	,8	,8
MEDIO	80	66,7	66,7	67,5
ALTO	39	32,5	32,5	100,0
Totales	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia.

Indicadores: Ambiente físico, condiciones de trabajo y recompensas

De los indicadores de los factores externos de la motivación el que tiene mayor incidencia son las condiciones de trabajo dado que, las actividades laborales se desarrollan en un ambiente de relaciones agradables con los demás; con respecto al ambiente físico, las instalaciones e infraestructura, cuentan con una adecuada ventilación e iluminación para la ejecución del trabajo y con relación a las recompensas la institución promueve programas de formación, capacitación y desarrollo a sus empleados, tal como se indica en la tabla 8.

Tabla 8:
Estadísticos descriptivos de los ítems de los factores externos de la motivación.

	Media	Desv. Desviación	N
Las instalaciones e infraestructura, donde realiza su trabajo cuentan con una adecuada ventilación e iluminación.	3,73	1,075	120
Los ruidos generados en las interacciones diarias en el puesto de trabajo permiten llevar a cabo tus actividades de manera normal.	3,65	,967	120
Los equipos, materiales y útiles de oficina utilizados en la realización de tu trabajo permiten cumplir con las tareas encomendadas.	3,82	,979	120
El desarrollo de las actividades laborales es llevado a cabo en un ambiente de relaciones agradables con los demás.	4,08	,856	120
Las actividades que realizas en tu puesto de trabajo generan estrés.	3,70	,913	120
Se propicia la participación e involucramiento de los empleados con respecto a la mejora de su desempeño.	3,81	,973	120
Recibes felicitaciones, elogios u otras formas de reconocimiento por haber obtenido un buen desempeño.	3,55	,924	120
La institución promueve la participación de programas de formación, capacitación y desarrollo a sus empleados.	3,36	,942	120

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores administrativos nombrados a través del programa

IBM SPSS

D2: Factores internos de la motivación

La tabla 9 muestra que los factores internos motivacionales están comprendidos en un rango alto en 84.2%, generando un alto impacto.

Tabla 9:
Factores internos de la motivación.

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
BAJO	1	,8	,8	,8
MEDIO	18	15,0	15,0	15,8
ALTO	101	84,2	84,2	100,0
Totales	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia.

Indicadores: Esfuerzo, confianza y responsabilidad

De los indicadores de los factores internos de la motivación el que tiene mayor repercusión es la responsabilidad dado que el cumplimiento del trabajo por parte del personal causa un gran impacto en los resultados de la institución, mientras el indicador confianza es clave para la realización del trabajo, el esfuerzo que hacen los trabajadores ayuda a que las tareas sean llevadas a cabo de manera fácil y sencilla, como se indica en tabla 10.

Tabla 10:
Estadísticos descriptivos de los ítems de los factores internos de la motivación.

	Media	Desv. Desviación	N
Para realizar tus funciones se requiere de un alto grado de dificultad	3,60	,782	120
Involucas mayor tiempo de lo previsto para llevar a cabo tus funciones.	3,98	,835	120
Las funciones que realizas requieren del apoyo de otras personas.	3,87	,934	120
El grado de conocimiento que posees para realizar una tarea permite ejecutarla de manera fácil y sencilla.	4,32	,788	120
Te facilita el trabajo saber que cuentas con la opinión favorable de tu jefe.	4,28	,862	120
Ante una situación difícil en la realización de tu trabajo buscas encontrar soluciones que te ayudan a sentirte mejor.	4,49	,767	120
Organizas tus actividades laborales en función a los tiempos establecidos en el manual de procedimientos.	4,13	,815	120
Asumes con agrado nuevas tareas encomendadas en tu puesto de trabajo.	4,38	,768	120
Eres consciente que el cumplimiento de tu trabajo repercute en los resultados de la institución.	4,78	,557	120

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores administrativos nombrados a través del programa

IBM SPSS

3.1.2. Resultados de la variable dependiente según sus dimensiones e indicadores

Desempeño laboral

Con la finalidad de establecer parámetros que permitan evidenciar el nivel de desempeño de los trabajadores administrativos de la UNPRG, se procedió agrupar los ítems de acuerdo a las dimensiones que conforman la variable dependiente.

Para realizar los intervalos, se tomó en consideración el total de ítems (15) que conforman el cuestionario para medir la variable desempeño laboral, tomando como valor mínimo 15 que es el puntaje menor al responder las preguntas y 75 el puntaje mayor, por esta razón, el primer intervalo empieza en 15 y el último termina en 75, aumentando de manera progresiva, tal como se denota en la tabla 11.

Tabla 11:
Escala de valoración para la variable Desempeño laboral.

Intervalos	Valoración
(15 – 35)	Bajo
(36 – 56)	Medio
(57 – 75)	Alto

Elaboración: Propia

Del total de encuestados, el 64.2 % considera que el nivel de desempeño del personal administrativo, se encuentran en un rango alto, por otro lado, el 34.2% en rango medio y el 1.7% en rango bajo, tal como la muestra la tabla 12.

Tabla 12:
Desempeño laboral.

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
BAJO	2	1,7	1,7	1,7
MEDIO	41	34,2	34,2	35,8
ALTO	77	64,2	64,2	100,0
Totales	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia.

Dimensiones

Para una mejor comprensión de la interpretación de las dimensiones de la variable desempeño laboral se procedió a diseñar una tabla de valoración tomando como criterios el total de ítems (4) de las dimensiones que conforman el cuestionario para mediar la variable desempeño laboral, de tomando como valor mínimo 4 que es el puntaje menor al responder las preguntas y 20 el puntaje mayor, por esta razón, el primer intervalo empieza en 4 y el último termina en 20, aumentando de manera progresiva, tal como figura en la tabla 13 .

Tabla 13:
Escala de valoración para las dimensiones de la variable Desempeño laboral.

Intervalos	Valoración
(4 – 9)	Bajo
(10 – 15)	Medio
(16 – 20)	Alto

Elaboración: Propia.

D1: Capacidades

La tabla 14 muestra las capacidades que poseen los trabajadores administrativos se encuentra en un nivel alto con un 52.5%, lo que repercute de forma favorable.

Tabla 14:
Capacidades.

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
BAJO	5	4,2	4,2	4,2
MEDIO	52	43,3	43,3	47,5
ALTO	63	52,5	52,5	100,0
Totales	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia.

Indicadores: Productividad y calidad de trabajo

De los indicadores referidos a las capacidades de los trabajadores el que tiene mayor relevancia es la calidad de trabajo, cuyos resultados de las actividades laborales es bueno debido a la retroalimentación que llevan a cabo los jefes, mientras que la productividad se manifiesta en los resultados alcanzados en el cumplimiento de sus tareas dentro de la normatividad vigente, tal como se señala en la tabla 15.

Tabla 15:
Estadísticos descriptivos de los ítems de las capacidades del desempeño laboral.

	N	Media	Desv. Desviación
El personal a su cargo logra alcanzar las metas establecidas por la institución, respetando la normatividad vigente.	120	3,73	1,075
Los recursos disponibles como equipos, materiales, útiles de oficina entre otros, son utilizados por el personal de manera eficiente y con fines institucionales.	120	3,65	,967
El trabajo realizado por los empleados a su cargo está alienados al cumplimiento de los indicadores de calidad.	120	3,82	,979
Los resultados en la ejecución de las actividades laborales de sus empleados están apoyados por retroalimentación que permitan mejorar su desempeño.	120	4,08	,856

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores administrativos nombrados a través del programa IBM SPSS

D2: Habilidades

La tabla 16 muestra las habilidades que poseen los trabajadores administrativos se encuentra en un nivel medio con un 62.5%, repercutiendo en forma significativa.

Tabla 16:
Habilidades.

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
BAJO	3	2,5	2,5	2,5
MEDIO	75	62,5	62,5	65,0
ALTO	42	35,0	35,0	100,0
Totales	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia.

Indicadores: Capacidad de liderazgo y trabajo en equipo

De los indicadores referidos a las habilidades de los trabajadores el que tiene mayor implicancia es la capacidad de liderazgo que se encuentra direccionada en potenciar los conocimientos, habilidades y destrezas que tienen los colaboradores, a diferencia del indicador trabajo en equipo, cuyo elemento central es el flujo de información alineados a los aportes de sus integrantes en la obtención de los resultados, tal como se muestra en la tabla 17.

Tabla 17:
Estadísticos descriptivos de los ítems de las habilidades del desempeño laboral.

	N	Media	Desv. Desviación
Los trabajadores tienen una idea clara de la contribución que su trabajo proporciona al cumplimiento de las metas institucionales.	120	3,70	,913
Se fomenta el desarrollo del personal aprovechando sus capacidades, habilidades y destrezas que poseen.	120	3,81	,973
Se promueve el libre flujo de información entre los empleados con el propósito de generar aportes de ideas y mejoras en los resultados esperados.	120	3,55	,924
Se tiene identificado al personal que busca permanentemente su crecimiento profesional con la finalidad de utilizar eficientemente su potencial al máximo.	120	3,36	,942

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores administrativos nombrados a través del programa

IBM SPSS

D3: Actitudes

La tabla 18 muestra las actitudes que poseen los trabajadores administrativos se encuentra en un nivel alto con un 80%, repercutiendo de forma adecuada.

Tabla 18:
Actitudes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	2	1,7	1,7	1,7
MEDIO	22	18,3	18,3	20,0
ALTO	96	80,0	80,0	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia.

Indicadores: Proactividad, honestidad y respeto

De los indicadores referidos a las actitudes de los trabajadores el de mayor implicancia es el respeto promovido a través de la tolerancia y la armonía entre sus trabajadores; seguido de la honestidad evidenciada a través del código de ética que rige en la institución y finalmente la proactividad que muestran los empleados basada en la iniciativa y autonomía para llevar a cabo sus actividades diarias, tal como se señala en la tabla 19.

Tabla 19:
Estadísticos descriptivos de los ítems de las actitudes del desempeño laboral.

	N	Media	Desv. Desviación
Se busca la participación de los empleados en actividades integradoras que permitan generar identificación y compromiso con la institución.	120	3,60	,782
Existe una cultura de confianza con los empleados basada en la iniciativa y autonomía para llevar a cabo sus actividades diarias.	120	3,97	,835
Se induce a que los empleados analicen la forma de realizar su trabajo con el fin de ampliar sus perspectivas en posibles situaciones que se presenten.	120	3,87	,934
Los empleados conocen de manera clara y detallada el código de conducta y ética que rige en la institución	120	4,32	,788
Los actos deshonestos por parte de cualquier empleado son denunciados y monitoreados ante los organismos pertinentes.	120	4,28	,862
Se promueve la tolerancia, el respeto y la armonía entre sus empleados.	120	4,49	,767
En el caso que las relaciones entre los empleados se ponen difícil mantienen la calma, el orden y el entusiasmo.	120	4,13	,815

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores administrativos nombrados a través del programa

IBM SPSS

Para llevar a cabo la contrastación de la hipótesis general, se consideraron los siguientes enunciados:

H_i: Los componentes determinantes motivacionales influyen directamente en el desempeño laboral del personal administrativo – UNPRG.

H₀: Los componentes determinantes motivacionales no influyen directamente en el desempeño laboral del personal administrativo - UNPRG.

En la contrastación de hipótesis se usó prueba estadística – Chi cuadrado de Pearson, tal como se detalla el resultado en la Tabla 20.

Tabla 20:
Contrastación de hipótesis general.

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	201,363 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	126,976	9	,000
Asociación lineal por lineal	91,062	1	,000
N de casos válidos	120		

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores administrativos nombrados a través del programa IBM SPSS

Interpretación: Dado que el valor de Significancia $0,000 < 0.05$ según Chi-cuadrado de Pearson, se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis de investigación, es decir, los componentes determinantes motivacionales influyen directamente en el desempeño laboral de los servidores administrativos nombrados de la UNPRG.

Finalmente se determinó el índice de correlación de Spearman, tanto para las variables en estudio, tal como lo muestran las tablas 21 – 23.

Tabla 21:

Correlación de la variable independiente factores determinantes de la motivación y la variable dependiente desempeño laboral.

		Factores determinantes de la motivación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Factores determinantes de la motivación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,884**
		N	,000
			120
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,884**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			120

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores administrativos nombrados a través del programa IBM SPSS

Interpretación: En concordancia a los datos obtenidos en el proceso estadístico de la tabla 21, el valor del coeficiente es de 0.884, el cual se encuentra entre 0.76 y 0.90, indicando que existe una correlación positiva muy fuerte entre los componentes determinantes motivacionales y el desempeño laboral del personal administrativo nombrado en la UNPRG

Dentro de los componentes determinantes motivacionales que inciden en el desempeño de los servidores administrativos nombrados se evidencia los

factores externos e internos de la motivación, tal como lo muestra las Tabla 22 y 23.

Tabla 22:
Correlación de los factores externos de la motivación y la variable dependiente desempeño laboral.

			Factores	Desempeño
			externos	laboral
Rho de Spearman	Factores	Coeficiente de correlación	1,000	,727**
	externos	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Desempeño	Coeficiente de correlación	,727**	1,000
	laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
			N	120

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores administrativos nombrados a través del programa IBM SPSS

Interpretación: En concordancia a los datos obtenidos en el proceso estadístico de la tabla 22, el valor del coeficiente de correlación es de 0.727, el cual se encuentra entre 0.51 y 0.75, indicando la existencia de una correspondencia positiva fuerte entre dicha dimensión y el desempeño laboral del servidor administrativo nombrado de la UNPRG.

Tabla 23:
Correlación de los factores internos de la motivación y la variable dependiente desempeño laboral.

			Factores	Desempeño
			internos	laboral
Rho de Spearman	Factores internos	Coeficiente de correlación	1,000	,557**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,557**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores administrativos nombrados a través del programa IBM SPSS

Interpretación: En concordancia a los datos obtenidos en el proceso estadístico de la tabla 23, el valor del coeficiente de correlación es de 0.557, el cual se encuentra entre 0.51 y 0.75, lo cual indica una correlación positiva considerable entre dicha dimensión y el desempeño laboral del servidor administrativo nombrado en la UNPRG.

Habiendo llevado a cabo la correlación de cada uno de los componentes determinantes motivacionales que influyen directamente en el desempeño laboral, se evidencia que estos factores externos (0,727) influyen en una proporción mayor que los factores internos (0,557), los cuales necesitan de más atención y así faciliten la elaboración de planes y programas de motivación.

Capítulo IV: Discusión

Conforme a la obtención de los resultados al aplicar las encuestas a los servidores administrativos nombrados de la UNPRG, se procedió a realizar la discusión de los hallazgos:

De los hallazgos que se obtuvieron se evidencia que dichos factores externos (ambiente físico, condiciones de trabajo y recompensas) influyen en una proporción mayor que los factores internos (esfuerzo, confianza y responsabilidad), los cuales necesitan mayor atención por parte de sus directivos en cada uno de las unidades orgánicas, esto concuerda con el lineamiento de la teoría de los dos factores de Herzberg; quien refiere que los **factores externos** están asociados con la insatisfacción reflejada con el ambiente de trabajo que rodea a los empleados, la forma como desempeñan sus actividades y lo que perciben por su trabajo, por el contrario considera que los **factores internos** son aquellos relacionados a la satisfacción en el puesto, lo que genera que el individuo sea reconocido profesionalmente, debido a que la mayor parte del tiempo utiliza para el desarrollo de sus actividades, las cuales se vuelven parte de su vida.

Las condiciones de trabajo se orientan a desarrollar actividades laborales en un ambiente de relaciones agradables con los demás apoyados por equipos, materiales y útiles de oficina que permiten la realización de su trabajo y el cumplimiento de sus tareas encomendadas, esto concuerda con la investigación realizada por Cadena (2019), donde se determinó que el personal se identifica con los valores institucionales, los cuales influyen de manera positiva en la vida cotidiana de los trabajadores que realizan este tipo de actividades.

De la obtención de los resultados se puede precisar que el nivel de desempeño del personal administrativo está comprendido en rango superior debido a las capacidades (nivel alto) que poseen, a las habilidades (nivel medio) que demuestran en la realización de las tareas y las actitudes (nivel alto) al asumir conductas responsables frente al compromiso de su ejecución, los cuales repercuten de manera favorable en los resultados; esto guarda relación con lo fundamentado en la teoría del desempeño contextual donde afirma que para alcanzar los objetivos se deben llevar a cabo acciones reflejadas en comportamientos espontáneos e individuales que superen las expectativas en el puesto de trabajo, lo que dependerá en gran medida de **capacidades, habilidades y actitudes** del personal.

Para probar la hipótesis se apreció que los componentes determinantes motivacionales inciden de manera directa en el desempeño laboral del servidor administrativo nombrado en la UNPRG, guardando relación con la investigación desarrollada por Herrera et al. (2016), en su estudio, donde se concluyó que los factores de la motivación guardan relación directa con el desempeño laboral de los colaboradores.

Los resultados evidencian que los factores externos motivacionales están comprendidos en un rango medio, lo que repercute de forma significativa en las actividades desarrolladas por los trabajadores, mientras que los factores internos, se encuentran en un nivel alto, generando un alto impacto en su desempeño laboral.

En la correlación de cada uno de los componentes determinantes motivacionales que influyen directamente en el desempeño laboral, se evidencia que dichos factores externos (0,727) influyen en una proporción mayor que los factores internos (0,557), los cuales necesitan de mayor atención por parte de los directivos de la institución. Esto concuerda con la investigación de Herrera et al. (2016), cuyos resultados permitieron

fundamentar la existencia de factores intrínsecos y extrínsecos determinantes para motivar al trabajador, lo que constituye los elementos básicos para mejorar el desempeño laboral, esto se encuentra asociado a los objetivos específicos de vuestra investigación.

Se da una correspondencia positiva muy fuerte en los componentes determinantes motivacionales y el desempeño laboral del personal administrativo nombrado en la UNPRG, sin embargo, los resultados obtenidos no coinciden con el estudio de Flores Roque (2018), los cuales concluyen que no existe relación directa entre los factores motivacionales y el desempeño laboral del personal por contrato del IESTP, quedando evidencia que dicha dimensión no necesariamente influye directamente con el desempeño laboral.

Para la propuesta del plan de motivación se tomarán cada uno de los elementos que componen los elementos determinantes motivacionales que inciden favorablemente en el desempeño del trabajador considerando los procesos establecidos en la normatividad vigente y los documentos de gestión implementados por la institución.

Capítulo V: Propuesta

Después de haber realizado el análisis de cada una de las respuestas obtenidas a través del cuestionario y de conocer la existencia de una correspondencia positiva considerable entre factores extrínsecos de la motivación y el desempeño laboral, se identificó que las recompensas y el ambiente físico son los elementos que necesitan de una mayor atención por parte de los directivos de la institución, lo que conlleva a realizar el plan de motivación.

Plan de motivación

Introducción

El plan de motivación comprende dos aspectos importantes: las estrategias que están diseñadas en función al área encargada según la normatividad vigente y las conclusiones a las que se llegó en la investigación. Se ha considerado para la parte operativa los elementos que componen cada uno de los factores determinantes de la motivación, en el caso de los factores externos, las recompensas y el ambiente físico constituyen los elementos de mayor atención, en lo referente a los factores internos el esfuerzo constituye el elemento de mayor preocupación según los resultados de la investigación.

Finalmente, el plan de motivación describe el seguimiento que realizará el área de RR.HH. en su implementación y evaluación.

Justificación

El plan de motivación se fundamenta en la necesidad de diseñar estrategias que contribuyan a reforzar el desempeño laboral del servidor administrativo de la UNPRG y sirva DE apoyo en la gestión de Recursos Humanos.

Alcance

El plan alcanza al personal administrativo nombrado, servidores administrativos y jefes de oficina de la UNPRG.

Finalidad

La finalidad de este plan consiste en fortalecer las habilidades blandas de los trabajadores administrativos como: trabajo en equipo, liderazgo, proactividad, empatía, manejo de emociones, entre otros que conlleven a generar un clima apropiado en el desempeño de sus labores.

Objetivo

Diseñar estrategias que impulsen la motivación de los servidores administrativos nombrados de la UNPRG con el propósito de mejorar su desempeño laboral.

Estrategias

Para su implementación se ha tomado en cuenta los siguientes lineamientos considerando la normatividad vigente, tales como:

✓ El empleado público tiene como deber mejorar de manera permanente en relación a su propio desempeño con probidad, honestidad, laboriosidad, eficiencia, vocación de servicio y criterio.

✓ El trabajador tiene como derecho la capacitación y desarrollo de competencias, así como la obligación de anteponer los intereses propios a las condiciones de trabajo y a las prioridades enmarcadas por la institución.

✓ La gestión del rendimiento forma parte del elemento humano cuyo propósito es reconocer, identificar y promover la contribución de los trabajadores al alcanzar los objetivos y metas institucionales.

✓ La gestión de relaciones humanas - sociales forma parte del sistema de recursos humanos que busca establecer relaciones sólidas en la institución con sus servidores, en función a prácticas y políticas del personal alineadas a la cultura, clima organizacional, bienestar social, salud y seguridad en el trabajo.

En base a los resultados cabe mencionar que los factores externos inciden con mayor proporción que los factores internos en el desempeño de los servidores administrativos nombrados, en tal sentido se ha considerado estos criterios para establecer las siguientes estrategias:

Estrategia de integración laboral

Consiste en integrar a los trabajadores en actividades que les permita conocerse, interactuar, consolidar las relaciones interpersonales e identificarse con su institución, para ello se promueven eventos deportivos, culturales, sociales y religiosos, los cuales no deben interferir en el horario de trabajo contribuyendo a fortalecer el comportamiento de equipo.

Estrategia de consolidación laboral

Establece mecanismos que permiten a los trabajadores fortalecer las capacidades, implementar las habilidades, desarrollar sus conocimientos y potenciar sus actitudes a

través de sesiones de coaching, charlas motivacionales, talleres de inteligencia emocional y juego de roles, que busquen generar aprendizajes significativos contribuyendo a la mejora del ambiente laboral.

Estrategia de afiliación laboral

Comprende acciones relacionadas a premiar, felicitar y reconocer el desempeño del trabajador teniendo como criterios premios al personal que llegó temprano en el mes, mejor trabajador, así como reconocimiento por sus logros académicos, personales y laborales, acciones que sean visibles en lugares de tránsito y que sirvan de ejemplo a todos los demás miembros de la institución.

Actividades

Se plantean llevar a cabo las siguientes actividades:

- a) Talleres de coaching ontológico
- b) Talleres de coaching en inteligencia emocional
- c) Conferencias sobre liderazgo, trabajo en equipo y habilidades blandas
- d) Charlas motivacionales
- e) Juegos de roles basados en casuísticas
- f) Dinámicas de grupo

Recursos

Materiales

Los materiales y servicios que se utilizarán en todas las actividades programadas serán cubiertos por la entidad, de este modo no se generarán costos para los trabajadores.

Los materiales y servicios para utilizar, conforme indica la tabla 24.

Tabla 24:

Costos de materiales y servicios calculados en base a información del mercado y necesidad de programación.

MATERIALES				
DETALLE	ESPECIFICACIONES	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
PROYECTOR MULTIMEDIA	Epson EB-S05	1	S/. 3300	S/. 3300
LAPTOP	HP 15" Intel I7 8GB	1	S/: 3500	S/. 3500
USB	RadioShack 64GB, interfaz 2.0	2	S/. 40	S/. 80
EQUIPO DE SONIDO (Sistema de audio)	Consola Soundcraft Efx12 - Behringer EP4000 Amplificador 2x2000 Watts – Parlantes JBL EON 305	1	S/.7900	S/. 7900
MICROFONO	Izuum FV-510 X2 cobertura 50 m	3	S/. 200	S/. 600
MEGAFONO	Megáfono 50W batería recargué. 8 pilas D Fox audio	2	S/. 400	S/. 800
SUB TOTAL				S/.15880
SERVICIOS				
DETALLE	ESPECIFICACIONES	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
AUDITORIO	Alquiler por evento	27	S/. 300	S/. 8100
SERVICIO INTERNET	200 Mbps de velocidad - Mensual	12	S/.150	S/. 1800
SUB TOTAL				S/. 9100
COSTO TOTAL DE MATERIALES Y SERVICIOS				S/. 24980

Elaboración: Propia

Humanos

Para el desarrollo de las actividades se sugiere contratar coaches especializados en coaching ontológico y coaching en inteligencia emocional, además del personal educador de la escuela profesional de Psicología en la misma universidad.

Presupuesto

El presupuesto será establecido en base a los honorarios de los especialistas.

Tabla 25:

Propuesta para implementar el plan de motivación a los trabajadores administrativos de la UNPRG, a través del alquiler de materiales y servicios teniendo en cuenta hay empresas que nos ofrecen hasta el alquiler de materiales.

Actividades que desarrollar	Honorarios		Materiales -		Total
	Cant.	Profesionales	Servicios		
		Cu.	Sub.	Sub.	
		(S/)	Total (S/)	Total (S/)	
Talleres de coaching ontológico	6	400	2400	1800	4200
Talleres de coaching en inteligencia emocional	6	400	2400	1800	4200
Conferencias sobre liderazgo, trabajo en equipo y habilidades blandas	3	300	900	900	1800
Charlas motivacionales	6	300	1800	1800	3600
Juegos de roles basados en casuísticas	3	300	900	900	1800
Dinámicas de grupo	3	300	900	900	1800
Presupuesto para la ejecución del plan de motivación					S/ 17400

Elaboración propia, la inversión en materiales asumiendo que la UNPRG compre los materiales y alquile los servicios la inversión asciende a 24980

El presupuesto ha sido determinado al presupuesto actual del mercado.

Financiamiento

La ejecución del plan de motivación será financiada por la universidad a través del área de Recursos Humanos

Cronograma

Tabla 26:

Cronograma de actividades para implementar el plan de motivación a los trabajadores administrativos de la UNPRG.

Actividad	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Agos.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.
Talleres de coaching ontológico	✓		✓		✓		✓		✓		✓	
Talleres de coaching en inteligencia emocional		✓		✓		✓		✓		✓		✓
Conferencias sobre liderazgo, trabajo en equipo y habilidades blandas			✓				✓				✓	
Charlas motivacionales	✓		✓		✓		✓		✓		✓	
Juegos de roles basados en casuísticas				✓				✓				✓
Dinámicas de grupo		✓				✓				✓		

Elaboración: Propia

Seguimiento y monitoreo

Las actividades serán monitoreadas a través de la oficina de recursos humanos, para ello contará con reportes mensuales, los cuales serán presentados por los diferentes jefes de las unidades orgánicas. La implementación de este plan estará sujeto al presupuesto, políticas y prácticas del área de recursos humanos. Cabe señalar que para evaluar las estrategias implementadas se deberán establecer indicadores que midan la satisfacción, el desempeño laboral y el clima. Finalmente se deberá aplicar encuestas con la finalidad de fortalecer el plan de motivación.

Conclusiones

Al Objetivo Específico 1: Analizar cómo los factores determinantes de la motivación inciden en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2019.

Al finalizar la investigación se concluye que los componentes determinantes motivacionales inciden de modo directo en el desempeño laboral del personal administrativo de la UNPRG – 2019, tal como se pudo comprobar en la prueba de hipótesis, determinado por el valor Sig. $0,000 < 0.05$; es decir que de los elementos que constituyen los factores con respecto a las condiciones de trabajo, estas se orientan en un ambiente de relaciones agradables y la responsabilidad asumida en el cumplimiento de sus tareas y repercuten en los resultados de la institución.

Al Objetivo Específico 2: Identificar entre los factores determinantes de la Motivación los de mayor incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Al finalizar la investigación se identificó que los factores externos (ambiente laboral, condiciones de trabajo y recompensas) influyen en una proporción mayor que los factores internos (esfuerzo, confianza y responsabilidad).

Al Objetivo Específico 3: Proponer un plan de motivación como herramienta estratégica para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Al finalizar la investigación se elaboró una propuesta través de un plan de motivación como herramienta estratégica para fortalecer el desempeño laboral del personal administrativo en la UNRPG, centrada sus bases al área encargada según la

normatividad vigente y a los resultados de la investigación, estableciendo tres principales estrategias; la estrategia de integración, consolidación y afiliación laboral, que por medio de la unidad orgánica de RR.HH. y bajo los criterios de eficiencia y eficacia pudieran implementarse y evaluarse.

Recomendaciones

En base a las conclusiones generadas, se plantean las siguientes recomendaciones:

- ✓ Teniendo como factor determinante la motivación que incide en el desempeño, se recomienda mejorar las condiciones de trabajo y el ambiente laboral donde llevan a cabo sus actividades los trabajadores administrativos con el propósito de poder desempeñarse de modo propicio en el cumplimiento de sus tareas, reconociendo sus logros, impulsando sus iniciativas y creando lazos de confianza que permitan alcanzar resultados esperados por la institución.
- ✓ Se recomienda promover diferentes tipos de actividades (recreativas e integrativas) que permitan fortalecer las relaciones interpersonales, de tal manera que los trabajadores realicen sus funciones en un ambiente agradable con actitud proactiva, trabajo en equipo y comunicación, a través de un sistema que integre progresivamente la participación voluntaria, espontánea de sus integrantes.

Se recomienda la propuesta del plan de motivación sea implementado y evaluado a través de la unidad orgánica de RR. HH, considerando los siguientes aspectos:

- Implementar y evaluar el plan de motivación poniendo en práctica las estrategias diseñadas, los indicadores de medición y la obtención de resultados por medio de la evaluación del desempeño a los trabajadores administrativos.
- Fomentar la motivación en cada una de las áreas de forma permanente que integre la participación de sus miembros, desde el nivel jerárquico superior al inferior, como un proceso que genere una cultura organizacional.

- Impulsar programas de desarrollo personal, donde los trabajadores tengan la ventaja de potenciar sus talentos, mejorar sus habilidades, fortalecer sus conocimientos y sus comportamientos a través de aprendizajes significativos, colaborativos y múltiples.

Referencias bibliográficas

- Baena, G. (2014). *Metodología de la Investigación: Serie integral por competencias*. México: Grupo Editorial Patria.
- Banegas, C. y. (2017). Incidencia del clima organizacional en la motivación de los empleados de la Universidad Católica de Cuenca. *PODIUM*, 101-129.
- Baptista, P., Fernández, C. & Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Education.
- Basoredo, C. (2011). Una perspectiva y un modo de explicar la competencia desde el ámbito del desempeño de tareas. *Anales de psicología*, 472.
- Cadena, N. (2019). *Análisis de los factores que influyen sobre la motivación laboral en los empleados de la fundación FASINARM*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Cannice, M.; Koontz, H. y Weihrich, H. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. México: Mc Graw Hill.
- Casas, P. (2017). *La motivación y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en la escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Piura*. Piura: Universidad Nacional de Piura.
- Castro, M. (2017). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los docentes de la facultad de ingeniería, arquitectura y urbanismo de la Universidad Señor de Sipán - Lambayeque - 2016*. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

- Cejas, M. (2017). *Administración de recursos humanos: La arquitectura estratégica de las organizaciones*. Guyaquil: Publicaciones científicas.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw Hill.
- Congreso de la República. (04 de julio de 2013). *Ley N° 30057. Ley del servicio civil*. .
Obtenido de Perú: El Peruano.
- Espada, M. (2002). *Nuestro motor emocional: la motivación*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/unprg/53027?page=24>
- Espinoza, O. (2018). *Capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo - 2017*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Estatuto de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. (2018 de noviembre de 2020).
Lambayeque.
- Flores, C. (2018). *Factores motivacionales y desempeño laboral del personal contratado del IESTP de los Andes - Carumas, Moquegua - 2018*. Carumas: Universidad César Vallejo.
- Hernández R, Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México., México D.F., México: McGraw-Hill.
- Herrera, J.; Herrera, A. y Siles, D. (2016). *Incidencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral del área de producción de Drew Estate Tabaco company en el primer semestre 2016*. Estelí: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

- Idrogo, F. (2018). *El clima laboral y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Autónoma de Chota - 2016*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Judge, T. y Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- León, J. (2018). *Efeto de la motivación en el nivel de desempeño laboral de los docentes de una institución de educación superior pública*. México: Universidad Autónoma de México.
- Muriel, M. (2017). *Factores que inciden en la motivación laboral de los profesores universitarios*. Ecuador: Universidad Internacional SEK .
- Orbe, M. y Ordoñez, C. (2018). *Elaboración de un sistema de acciones para la motivación en el desempeño laboral del personal docente, administrativo y de servicio de la Universidad Católica de Cuenca, extensión Cañar*. Cuenca: Universidad Católica de Cuenca.
- Pérez, P. (2017). *La motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Plan estratégico 2019 - 2024. (27 de junio de 2020). *Lambayeue - Perú*.
- Preciado, J., Ochoa , G., & Pereyda, C. (2018). Efecto de la motivación en el nivel de desempeño laboral de los docentes de una institución de educación superior pública. *Academia Journals*, 413.

- Ramirez, C. (2018). *Factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Abancay - 2018*. Abancay: Universidad César Vallejo.
- Ramírez, M. (2015). *Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad Regional Multidisciplinaria (FAREM - Estelí), en el año 2015*. Estelí: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. (06 de setiembre de 2020). *Lambayeque, Perú*.
- Rodriguez, M. (2019). *Regímenes laborales y su incidencia en el desempeño laboral de los servidores de la Universidad Nacional de Trujillo - sede central 2017*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Ruiz, S. (2018). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2015*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes.
- Saldaña, D. (2019). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de jornada completa de SENATI Trujillo en el año 2018*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Silva, E. (2018). *La capacitación de recursos humanos, la motivación para el trabajo y su influencia en el desempeño laboral de los docentes universitarios: Caso Región Lambayeque*. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Tello, F. (2019). *Motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo - 2019*. Huancayo: Universidad César Vallejo.

Anexos

Cuestionario Tipo 1 dirigido a servidores y jefes de oficina nombrados – UNPRG

El cuestionario que se presenta a continuación tiene como propósito recopilar datos con fines investigativos, la participación es totalmente voluntaria y anónima, sírvase responder las preguntas marcando con un aspa la respuesta que usted considere, se le solicita por favor responda con la mayor seriedad y veracidad de acuerdo a la siguiente escala.

Escala de calificación

Muy en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

Datos Generales

Sexo:	Edad:
Grado de instrucción:	Estado civil:
Cargo que ocupa:	Tiempo en el cargo:
Tiempo de servicio en la institución:	

FACTORES EXTERNOS					
AMBIENTE FÍSICO	1	2	3	4	5
1.- Las instalaciones e infraestructura, donde realiza su trabajo cuentan con una adecuada ventilación e iluminación.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2.- Los ruidos generados en las interacciones diarias en el puesto de trabajo permiten llevar a cabo tus actividades de manera normal.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
CONDICIONES DE TRABAJO	1	2	3	4	5
3.- Los equipos, materiales y útiles de oficina utilizados en la realización de tu trabajo permiten cumplir con las tareas encomendadas.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4.- El desarrollo de las actividades laborales son llevadas a cabo en un ambiente de relaciones agradables con los demás.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
5.- Las actividades que realizas en tu puesto de trabajo generan estrés.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
6.- Se propicia la participación e involucramiento de los empleados con respecto a la mejora de su desempeño.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
RECOMPENSAS	1	2	3	4	5
7.- Recibes felicitaciones, elogios u otras formas de reconocimiento por haber obtenido un buen desempeño.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

8.- La institución promueve la participación de programas de formación, capacitación y desarrollo a sus empleados.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
FACTORES INTERNOS					
ESFUERZO	1	2	3	4	5
9.- Para realizar tus funciones se requiere de un alto grado de dificultad	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
10.- Involucas mayor tiempo de lo previsto para llevar a cabo tus funciones.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
11.- Las funciones que realizas requiere del apoyo de otras personas.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
12.- El grado de conocimiento que posees para realizar una tarea permite ejecutarla de manera fácil y sencilla.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
CONFIANZA	1	2	3	4	5
13.- Te facilita el trabajo saber que cuentas con la opinión favorable de tu jefe.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
14.- Ante una situación difícil en la realización de tu trabajo buscas encontrar soluciones que te ayudan a sentirte mejor.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
RESPONSABILIDAD	1	2	3	4	5
15.- Organizas tus actividades laborales en función a los tiempos establecidos en el manual de procedimientos.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
16.- Asumes con agrado nuevas tareas encomendadas en tu puesto de trabajo.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

17.- Eres consciente que el cumplimiento de tu trabajo repercute en los resultados de la institución.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
---	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

Cuestionario Tipo 2 dirigido a servidores y jefes de oficina nombrados – UNPRG

El cuestionario que se presenta a continuación tiene como propósito recopilar datos con fines investigativos, la participación es totalmente voluntaria y anónima, sírvase responder las preguntas marcando con un aspa la respuesta que usted considere, se le solicita por favor responda con la mayor seriedad y veracidad de acuerdo a la siguiente escala.

Escala de calificación

Muy en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

Datos Generales

Sexo:	Edad:
Grado de instrucción:	Estado civil:
Cargo que ocupa:	Tiempo en el cargo:
Tiempo de servicio en la institución:	

CAPACIDADES					
PRODUCTIVIDAD	1	2	3	4	5
1.- El personal a su cargo logra alcanzar las metas establecidas por la institución, respetando la normatividad vigente.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2.- Los recursos disponibles como equipos, materiales, útiles de oficina entre otros, son utilizados por el personal de manera eficiente y con fines institucionales.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
CALIDAD DE TRABAJO	1	2	3	4	5
3 - El trabajo realizado por los empleados a su cargo están alienados al cumplimiento de los indicadores de calidad.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4.- Los resultados en la ejecución de las actividades laborales de sus empleados están apoyadas por retroalimentación que permitan mejorar su desempeño.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
HABILIDADES					
LIDERAZGO	1	2	3	4	5
5.- Los trabajadores tienen una idea clara de la contribución que su trabajo proporciona al cumplimiento de las metas institucionales.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
6.- Se fomenta el desarrollo del personal aprovechando sus capacidades, habilidades y destrezas que poseen.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
TRABAJO EN EQUIPO	1	2	3	4	5
7.- Se promueve el libre flujo de información entre los empleados con el propósito de generar aportes de ideas y mejoras en los resultados esperados.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
8.- Se tiene identificado al personal que busca permanentemente su crecimiento profesional con la finalidad de utilizar eficientemente su potencial al máximo.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

ACTITUDES					
PROACTIVIDAD	1	2	3	4	5
9.- Se busca la participación de los empleados en actividades integradoras que permitan generar identificación y compromiso con la institución.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
10.- Existe una cultura de confianza con los empleados basada en la iniciativa y autonomía para llevar a cabo sus actividades diarias.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
11.- Se induce a que los empleados analicen la forma de realizar su trabajo con el fin de ampliar sus perspectivas en posibles situaciones que se presenten.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
HONESTIDAD	1	2	3	4	5
12. Los empleados conocen de manera clara y detallada el código de conducta y ética que rige en la institución	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
13.- Los actos deshonestos por parte de cualquier empleado son denunciados y monitoreados ante los organismos pertinentes.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
RESPETO	1	2	3	4	5
14.- Se promueve la tolerancia, el respeto y la armonía entre sus empleados.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
15.- En el caso que las relaciones entre los empleados se ponen difícil mantienen la calma, el orden y el entusiasmo.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Modelo de rúbrica de instrumento para expertos en la recolección de información

[illegible]

			ambiente de relaciones agradables con los demás.												
			Las actividades que realizas en tu puesto de trabajo generan estrés.												
			Se propicia la participación e involucramiento de los empleados con respecto a la mejora de su desempeño.												
		Recompensas	Recibes felicitaciones, elogios u otras formas de reconocimiento por haber obtenido un buen desempeño.												
			La institución promueve la participación de programas de formación, capacitación y desarrollo a sus empleados.												

FIRMA DEL EVALUADOR:

DNI:

[illegible]

			Te facilita el trabajo saber que cuentas con la opinión favorable de tu jefe.												
			Ante una situación difícil en la realización de tu trabajo buscas encontrar soluciones que te ayudan a sentirte mejor.												
		Responsabilidad	Organizas tus actividades laborales en función a los tiempos establecidos en el manual de procedimientos.												
			Asumes con agrado nuevas tareas encomendadas en tu puesto de trabajo.												
			Eres consciente que el cumplimiento de tu trabajo repercute en los resultados de la institución.												

FIRMA DEL EVALUADOR:

DNI

Objetivo: Determinar la incidencia de los factores determinantes de la Motivación Laboral de los
trabajadores administrativos de la UNPRG

Dirigido a los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable ()

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez evaluador:

DNI:

Grado académico del evaluador:

Fecha:

Firma - Experto Evaluador

Tabla 27:
Distribución de los encuestados según el género.

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válido	Masculino	63	52,5	52,5	52,5
	Femenino	57	47,5	47,5	100,0
	Totales	120	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores administrativos nombrados a través del programa IBM SPSS

Tabla 28:
Distribución de frecuencias de la edad de los encuestados.

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válido	26 – 36	9	7,5	7,5	7,5
	37 – 47	45	37,5	37,5	45,0
	48 – 58	50	41,7	41,7	86,7
	59 – 69	16	13,3	13,3	100,0
	Totales	120	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores administrativos nombrados a través del programa IBM SPSS

Tabla 29:
Distribución de frecuencias del estado civil de los encuestados.

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válido	Soltero (a)	43	35,8	35,8	35,8
	Casado (a)	68	56,7	56,7	92,5
	Divorciado (a)	8	6,7	6,7	99,2
	Viudo (a)	1	,8	,8	100,0
	Totales	120	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores administrativos nombrados a través del programa IBM SPSS

Tabla 30:
Distribución de frecuencias del cargo actual de los encuestados.

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válido	Administrador (a)	5	4,2	4,2	4,2
	Secretaria	25	20,8	20,8	25,0
	Técnico en computación e informática	9	7,5	7,5	32,5
	Auxiliar administrativo	5	4,2	4,2	36,7
	Asistente administrativo	27	22,5	22,5	59,2
	Personal Adjunto	3	2,5	2,5	61,7
	Técnico administrativo	5	4,2	4,2	65,8
	Responsable de área	6	5,0	5,0	70,8
	Topógrafo	1	,8	,8	71,7
	Contador (a)	2	1,7	1,7	73,3
	Servidor administrativo	19	15,8	15,8	89,2
	Asistente contable	2	1,7	1,7	90,8
	Director de Responsabilidad Social Universitaria	1	,8	,8	91,7
	Jefe de Unidad Formuladora	1	,8	,8	92,5
	Jefe de Asesoría Legal	1	,8	,8	93,3
	Director de la Dirección de Producción de Bienes y Servicios	1	,8	,8	94,2
	Jefe de la Unidad de Abastecimiento	1	,8	,8	95,0

Jefe de la Unidad de Editorial Universitaria	1	,8	,8	95,8
Jefe de la Unidad de Tesorería	1	,8	,8	96,7
Director de la Unidad de Servicios Generales	1	,8	,8	97,5
Director de la Dirección de Servicios Académicos	1	,8	,8	98,3
Jefe de la Unidad de Modernización	1	,8	,8	99,2
Directora de Escuela de Posgrado	1	,8	,8	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores administrativos nombrados a través del programa IBM SPSS

Tabla 31:
Distribución de frecuencias del tiempo en el cargo actual asignado de los encuestados.

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Menos de 1 año	7	5,8	5,8	5,8
(1 – 9) años	84	70,0	70,0	75,8
(10 – 19) años	18	15,0	15,0	90,8
(20 – 29) años	9	7,5	7,5	98,3
(30 – 39) años	2	1,7	1,7	100,0
Totales	120	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores administrativos nombrados a través del programa IBM SPSS

Tabla 32:

Distribución de frecuencias del tiempo en la institución de los encuestados.

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes	Porcentajes
				válidos	acumulados
Válido	Menos de 1 año	1	,8	,8	,8
	(1 – 9) años	14	11,7	11,7	12,5
	(10 – 19) años	41	34,2	34,2	46,7
	(20 – 29) años	51	42,5	42,5	89,2
	(30 – 39) años	13	10,8	10,8	100,0
	Totales	120	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores administrativos nombrados a través del programa IBM SPSS

Acta de Sustentación (copia)

	ESCUELA DE POSGRADO <i>M. Sc. Francis Villena Rodríguez</i>	Versión:	01
		Fecha de Aprobación	29-8-2020
UNIDAD DE INVESTIGACION	<u>FORMATO DE ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS</u>	Pág. 1 de 3	

ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS

Siendo las 10:10 a.m. del martes 26 de mayo de 2022, se dio inicio a la Sustentación Virtual de Tesis soportado por el sistema Google Meet, preparado y controlado por la Unidad de Tele Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, con la participación en la Video Conferencia de los miembros del Jurado, nombrados con Resolución N°429-2021-EPG, de fecha 18 de junio de 2021, conformado por:

Mg. MARIA NAIDU AQUINO CAVERO	Presidenta
Mg. NOE ALBERTO ROSILLO ALBERCA	Secretario
Dr. JUAN FRANCISCO ZENTNER ALVA	Vocal
Dr. JUAN CARLOS GUISEPPE PIER ANGELO MARTINO SAMAME CASTILLO	Asesor


Para evaluar el informe de tesis de la tesista DIANA MERCEDES ZEÑA JUAREZ, candidata a optar el grado de MAESTRA EN ADMINISTRACION CON MENCION EN GERENCIA EMPRESARIAL con la tesis titulada "FACTORES DETERMINANTES DE LA MOTIVACION Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO – 2019".

La Sra. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes en la Video Conferencia de la Sustentación Virtual ordenó la lectura de la Resolución N°541-2022-EPG de fecha 18 de mayo de 2022 que autoriza la Sustentación Virtual del Informe de Tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó a la candidata a efectuar la Sustentación Virtual, otorgándole 25 minutos de tiempo y autorizando también compartir su pantalla.

Culminada la exposición de la candidata, se procedió a la intervención de los miembros del jurado, exponiendo sus opiniones y observaciones correspondientes, posteriormente se realizaron las preguntas a la candidata.

Culminadas las preguntas y respuestas, la Sra. Presidente, autorizó el pase de los miembros del Jurado a la sala de video conferencia reservada para el debate sobre la Sustentación Virtual del Informe de Tesis realizada por la candidata, evaluando en base a la rúbrica de sustentación y determinando el resultado total de la tesis con 17 puntos, equivalente a BUENO quedando la candidata apta para optar el Grado de MAESTRA EN

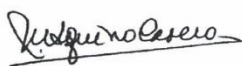
Formato : Físico/Digital	Ubicación : UI- EPG - UNPRG	Actualización:
--------------------------	-----------------------------	----------------

 UNPRG <small>UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO</small>	ESCUELA DE POSGRADO <i>M.Sc. Francis Villena Rodríguez</i>	Versión:	01
		Fecha de Aprobación	29-8-2020
UNIDAD DE INVESTIGACION	<u>FORMATO DE ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS</u>	Pág. 2 de 3	

ADMINISTRACION CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL.

Se retornó a la Video Conferencia de Sustentación Virtual, se dio a conocer el resultado, dando lectura del acta y se culminó con los actos finales en la Video Conferencia de Sustentación Virtual.

Siendo las 11. 35 a.m. se dio por concluido el acto de Sustentación Virtual.



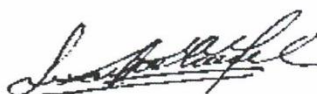
PRESIDENTE



SECRETARIO



VOCAL



ASESOR



CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, **Juan Carlos Samame Castillo**, asesor del trabajo de investigación de la estudiante:

- **Diana Mercedes Zeña Juarez.**

Titulada: “**Factores determinantes de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo - 2019**”, luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud de **15%** verificable en el reporte de similitud del programa de Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 18 de mayo de 2022.



Dr. Adm. Juan Carlos Guissepe Pier
Angelo Martino Samamé Castillo
Asesor

Se adjunta:

- Resumen del reporte (Con porcentaje y parámetro de configuración)
- Recibo digital

Factores determinantes de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo - 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

15% 14%

INDICE DE SIMILITUD

3%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

TRABAJS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

repositorio.ucv.edu.pe

1 Fuente de Internet

3%

hdl.handle.net

2 Fuente de Internet

2%

repositorio.unprg.edu.pe:8080

3 Fuente de Internet

1%

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

4 Trabajo del estudiante

1%

repositorio.untumbes.edu.pe

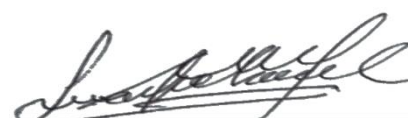
5 Fuente de Internet

1%

Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

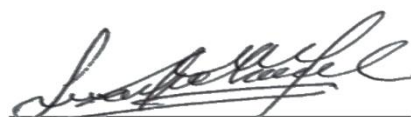
Trabajo del estudiante

1%



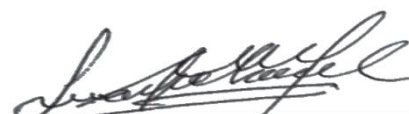
Dr. Adm. Juan Carlos Guiseppe Pier
Angelo Martino Samamé Castillo
Asesor

1library.co	7	Fuente de Internet	1%
repositorio.unprg.edu.pe	8	Fuente de Internet	<1%
repositorio.uss.edu.pe	9	Fuente de Internet	<1%
Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru	10	Trabajo del estudiante	<1%
repositorio.uigv.edu.pe	11	Fuente de Internet	<1%
www.dspace.unitru.edu.pe	12	Fuente de Internet	<1%
lpderecho.pe	13	Fuente de Internet	<1%
Submitted to Universidad Continental	14	Trabajo del estudiante	<1%
www.unprg.edu.pe	15	Fuente de Internet	<1%
documentop.com	16	Fuente de Internet	<1%
dspace.unitru.edu.pe	17	Fuente de Internet	<1%



Dr. Adm. Juan Carlos Guiseppe Pier
Angelo Martino Samamé Castillo
Asesor

18	tesis.ucsm.edu.pe	Fuente de Internet	<1%
19	repositorio.upt.edu.pe	Fuente de Internet	<1%
20	repositorio.unsaac.edu.pe	Fuente de Internet	<1%
21	repositorio.usmp.edu.pe	Fuente de Internet	<1%
22	repositorio.utn.edu.ec	Fuente de Internet	<1%
23	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega	Trabajo del estudiante	<1%
24	repositorio.ujcm.edu.pe	Fuente de Internet	<1%
25	repositorioacademico.upc.edu.pe	Fuente de Internet	<1%
26	www.auditoria.gov.co	Fuente de Internet	<1%



Dr. Adm. Juan Carlos Guissepe Pier
Angelo Martino Samamé Castillo
Asesor

27	www.scribd.com	Fuente de Internet	<1%
28	repositorio.unasam.edu.pe	Fuente de Internet	<1%
29	gestiopolis.com	Fuente de Internet	<1%
30	www.coursehero.com	Fuente de Internet	<1%
31	Repository.Usta.Edu.Co	Fuente de Internet	<1%
32	actualidadlaboral.com	Fuente de Internet	<1%
33	repositorio.unap.edu.pe	Fuente de Internet	<1%
34	repositorio.unheval.edu.pe	Fuente de Internet	<1%
35	repositorio.uta.edu.ec	Fuente de Internet	<1%

36	Fuente de Internet	cibercampo.blogspot.com	<1%
37	Fuente de Internet	docplayer.es	<1%
38	Fuente de Internet	repositorio.lamolina.edu.pe	<1%
39	Fuente de Internet	repositorio.upn.edu.pe	<1%
40	Fuente de Internet	upc.aws.openrepository.com	<1%

Excluir citas

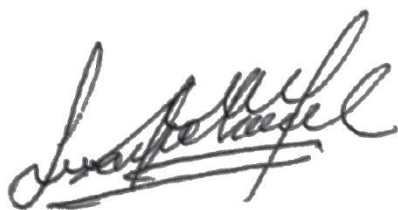
Apagado

Excluir coincidencias

< 10 words

Excluir bibliografía

Activo



Asesor: Dr. Adm. Juan Carlos Guissepe
Pier Angelo Martino Samamé Castillo



Diana Mercedes Zeña Juárez
DNI 46959721

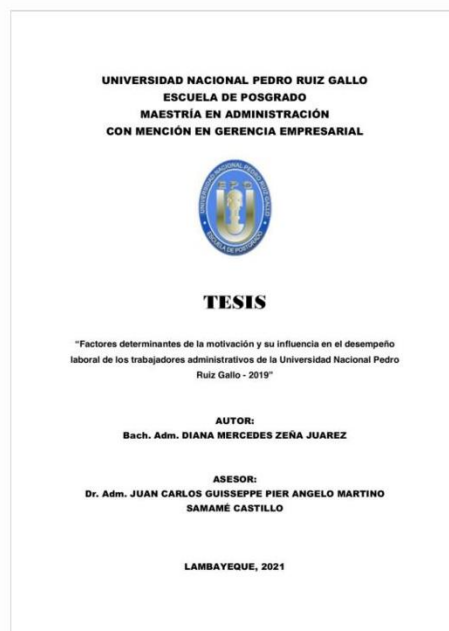


Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Diana Mercedes Zeña Juárez
Título del ejercicio: Revisión de proyectos e informes de tesis
Título de la entrega: Factores determinantes de la motivación y su influencia en e...
Nombre del archivo: ZE_A.docx
Tamaño del archivo: 787.08K
Total páginas: 72
Total de palabras: 14,593
Total de caracteres: 82,522
Fecha de entrega: 04-may.-2022 10:48p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 1828659443



Derechos de autor 2022 Turnitin. Todos los derechos reservados.

Dr. Adm. Juan Carlos Guiseppe Pier
Angelo Martino Samamé Castillo
Asesor