



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**“DISEÑO DE UN PROGRAMA DE MOTIVACION PARA
MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA UGEL, SAN IGNACIO 2019”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**PRESENTADO POR:
Bach. FLOR YESSENIA NÚÑEZ JIMÉNEZ
<https://orcid.org/0000-0002-9918-6604>**

**ASESOR
MG. ERIK ANTONIO ZOEGER CALLE
<https://orcid.org/0000-0002-8718-7861>**

**JAÉN - PERÚ
2021**

ÍNDICE

CÁRATULA.....	¡Error! Marcador no definido.
ÍNDICE.....	ii
INDICE DE TABLAS	v
INDICE DE FIGURAS.....	vi
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	8
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	10
1.2. Delimitación de la investigación	16
1.2.1. Delimitación espacial.....	16
1.2.2. Delimitación social.....	16
1.2.3. Delimitación temporal.....	16
1.2.4. Delimitación conceptual	17
1.3. Problema de investigación	17
1.3.1. Problema principal.....	17
1.3.2. Problemas secundarios.....	17
1.4. Objetivos de la investigación	17
1.4.1.....Objetivo General	17
1.4.2.....Objetivos Específicos	17
1.5. Justificación e importancia de la investigación	18
1.5.2. Justificación de la investigación	18
1.5.3. Importancia de la investigación	18
1.5.3. Limitaciones	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes de la investigación	20

2.2.	Bases teóricas	30
2.2.1.	Programa de motivación	30
2.2.2.	Desempeño laboral	36
2.3.	Definición de términos	43
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES		45
3.1.	Hipótesis	45
3.1.1.	Hipótesis general	45
3.1.2.	Hipótesis secundarias	45
3.2.	Variables de la investigación	45
3.2.1.	Operacionalización de las variables	45
3.2.3.	Operacionalización de la variable	46
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		37
4.1.	Tipo y nivel de investigación	37
4.1.1.	Tipo de investigación	37
4.1.1.	Nivel de investigación	37
4.2.	Método y diseño de investigación	37
4.2.1.	Método de investigación	37
4.2.2.	Diseño de investigación	37
4.3.	Población y muestra de la investigación	37
4.3.1.	Población	37
4.3.2.	Muestra	38

4.4.	Técnicas e instrumentos de la recolección de datos	38
4.4.1.	Técnicas.....	38
4.4.2.	Instrumentos	38
CAPITULO V: RESULTADOS		100
CAPITULO VI: discusión de Resultados.....		89
CONCLUSIONES		90
RECOMENDACIONES.....		91
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		90
ANEXOS.....		98
ANEXO 1: Encuesta		98
ANEXO 2: Matriz de consistencia		100

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.Variable independiente	46
Tabla 2.Variable dependiente	48
Tabla 3.Recursos de la investigación.	100
Tabla 4. Presupuesto de la investigación.	101
Tabla 5.Cronograma de actividades.	103
Tabla 6.Matriz de consistencia.....	100

INDICE DE FIGURAS

Figura 1.Cuadro comparativo de la jerarquía de necesidades de Maslow y la teoría de dos factores de Herzberg.....	31
Figura 2.Comparación de las cuatro teorías de contenido de la motivación.	32
Figura 3.Desglose por objetivos.....	37
Figura 4.Efectos conjuntos de las metas y la eficacia personal en el desempeño.	38
Figura 5.Factores que perjudican el desempeño en el área de trabajo. ...	39
Figura 6.Utilización de la evaluación de desempeño.....	40

Resumen

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo de implementar un Programa de Motivación, para mejorar el desempeño de los colaboradores de la UGEL San Ignacio, de la ciudad de San Ignacio, en el 2019.

El presente trabajo de investigación es de Descriptivo, su diseño es no experimental ya que las variables de estudio no se sometieron a un experimento; su población estuvo conformado por 30 colaboradores de la UGEL San Ignacio, de la ciudad de San Ignacio, como instrumento se utilizó el cuestionario, donde se usó la escala ordinal de Lickert y la observación.

El objetivo principal de la investigación, fue proponer un programa de Motivación, para mejorar el desempeño de los colaboradores de la UGEL San Ignacio, en el 2019, se concluye que no se está aplicando un programa de motivación, por lo que se entiende que un programa de motivación, mejorara significativamente el desempeño de los colaboradores de la UGEL San Ignacio, en el 2019.

El desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL San Ignacio, de la ciudad de San Ignacio, no es evaluado en forma periódica y se hace necesario la implementación de un Programa de motivación, incidiendo en el adecuado perfil profesional y el fortalecimiento de sus competencias laborales para mejorar el desempeño de los colaboradores de la UGEL San Ignacio, de la ciudad de San Ignacio, en el 2019.

PALABRAS CLAVE: Programa de Motivación y Desempeño laboral.

ABSTRACT

The objective of this research work was to implement a Motivation Program to improve the performance of the employees of the UGEL San Ignacio, in the city of San Ignacio, in 2019.

The present research work is descriptive, its design is non-experimental since the study variables were not subjected to an experiment; its population was made up of 30 collaborators from the UGEL San Ignacio, from the city of San Ignacio, as an instrument the questionnaire was used, where the Lickert ordinal scale and observation were used.

The main objective of the research was to propose a Motivation program, to improve the performance of the collaborators of the UGEL San Ignacio, in 2019, it is concluded that a motivation program is not being applied, so it is understood that a motivation program, will significantly improve the performance of the employees of the UGEL San Ignacio, in 2019.

The work performance of the collaborators of the UGEL San Ignacio, in the city of San Ignacio, is not evaluated periodically and it is necessary to implement a Motivation Program, focusing on the appropriate professional profile and the strengthening of their work skills. to improve the performance of the employees of the UGEL San Ignacio, in the city of San Ignacio, in 2019.

KEY WORDS: Work Motivation and Performance Program.

INTRODUCCIÓN.

El presente trabajo tiene como propósito de estudio, investigar de qué manera, un programa de motivación, influye en el desempeño de los colaboradores de la UGEL San Ignacio, en el 2019, la gestión privada destaca, las prerrogativas de promover una gestión orientada a resultados, en oposición con la gestión tradicional que enfatiza las operaciones, los métodos y técnicas de gestión en los diversos campos de acción.

En este sentido, el presente estudio tiene por objetivos concretos de investigación: Determinar de qué manera, un programa de motivación, mejorara el desempeño de los colaboradores de la UGEL San Ignacio, en el 2019.

La técnica que se empleará en este trabajo de investigación, en la recolección de los datos es la encuesta y el instrumento será el cuestionario.

El presente plan de tesis se encuentra dividido en cinco capítulos:

El capítulo I, contiene el planteamiento del problema, el cual se desarrolla aspectos sobre la descripción de la realidad problemática, delimitación de la investigación, formulación del problema, objetivos de la investigación de igual modo, se presenta la justificación e importancia de la investigación.

El capítulo II, lo compone el marco teórico, en donde se desarrolla, estudia y expone las teorías sobre la Planificación estratégica y la gestión pública. Además, los antecedentes, relacionados con las variables de estudio en mención.

EL capítulo III, presentamos la metodología de la investigación, en este caso es de tipo aplicado, con nivel relacional y los Instrumento para obtener los datos.

En capítulo IV, se muestran los resultados obtenidos en la investigación, así como el correspondiente análisis de la información.

El capítulo IV, mostramos la discusión de los resultados obtenidos con las teorías y antecedentes relacionados a las variables en estudio.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones propias de los resultados obtenidos en el trabajo de investigación realizado.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Según el artículo publicado por Álvarez, Alfonso y Indacochea (2018) en Cuba, menciona que el desempeño laboral es un problema de la social de la ciencia, el cual se presenta en los diversos entornos tales como el científico que tiene como debilidades el no contar con mecanismos de gestión complejos de los procedimientos universitarios direccionados por medio de una perspectiva de calidad total, carencia de indicadores de gestión que faciliten la toma de decisiones, en cuanto a lo económico se tuvo que los sistemas existentes no ayudan en gran medida a conocer el impacto de la universidad y su desarrollo, no elaborar un análisis costo-beneficio de contratar a un colaborador y la productividad que les genera, de igual forma se tuvo en el aspecto social se tuvo que los ambientes de trabajo no son favorables para que los colaboradores interactúen, muchos de los directivos elegidos por favoritismo no cuenta con la suficiente

instrucción para desempeñar su labor en dicha área administrativa, por ende careció de un buen liderazgo que posibilite el adecuado manejo de las entidades respecto al cumplimiento de las funciones encomendadas. Por lo que en la actualidad las investigaciones referentes a la globalización tiene más acogida puesto que son un medio de ayuda en las instituciones de educación superior que comprueban de manera constante la obligación de mejorar el desempeño laboral para confortar la competitividad a través de sistemas de innovación tecnológica para favorecer el proceso de mejora tanto de las competencias, cualidades, destrezas, entre otros, que son medio de diferenciación entre los diversos sujetos, con lo que se puede establecer el alto o bajo desempeño.

Según el artículo publicado por Peña y Villón (2017) En Ecuador, afirma que cada día se crean nuevos estereotipos sobre la motivación y como originar nuevos cambios positivos, sin embargo, no poder realizar un estudio de ello resulta complicado al existir un sinnúmero de información referente al tema. Razón por la cual en la actualidad uno de los retos que tienen que hacer frente las entidades en cuanto a la aplicación de estrategias, además se tuvo esto se logró mediante la relación entre los recursos indispensable para establecer la armonía y estabilidad entre los colaboradores y la compañía. En consecuencia, se tuvo que existe una serie de componentes que influyen en la motivación tales como el vínculo laboral donde existe la satisfacción, motivación y desempeño, de igual modo se tiene a la influencia de las expectativas y la retribución obtenida por la satisfacción laboral, así mismo se tiene al clima laboral agradable que genere una zona de confort y por último los resultados Recuperados en la satisfacción. Cabe señalar que el gerente tiene un rol importante en las empresas puesto que posee la responsabilidad de ejecutar las herramientas que permitan la integración y motivación de sus colaboradores, por lo que se convierte en una actividad difícil de cumplir, en la medida que cada colaborador tiene diferente motivación, en tanto este

debe conocer las preocupaciones, expectativas y las necesidades de cada uno de sus colaboradores.

Según el artículo publicado por Chiang y San Martín (2015) en Chile, manifestaron que existió una relación entre las variables desempeño laboral y satisfacción laboral, de igual modo se tuvo que el puntaje más bajo fue sobre el conocimiento de la compañía tanto para las mujeres como los varones fue 6,81 teniendo como pregunta conocer sobre el manual de procesos y estatuto de higiene y seguridad, así mismo se dio a conocer que al momento de realizar las calificaciones las mujeres fueron más exigentes al instante de llevar a cabo la evaluación del desempeño laboral. En consecuencia, se tuvo que en cuanto a la satisfacción laboral el nivel más bajo fue la satisfacción por los honorarios en el caso de las mujeres con 3,06 y la satisfacción por la línea de carrera en el caso de los varones con 3,11. Por consiguiente, se conoce que por ser una entidad pública estuvo en la necesidad de mejorar cada día más y conocer en qué situación se encuentra la municipalidad de Talcahuano, tales como las consecuencia que se obtuvieron por las políticas, normas y procedimiento de la entidad sobre los colaboradores, teniendo como propósito preservar, eliminar, enmendar o reforzar las reglamentos de esta en función a los resultados Recuperados.

Según el artículo publicado por Callata y Fuentes (2017) en Puno, argumentaron que un 59.1% de los docentes alude que a veces tuvieron reconocimientos y solo un 37% siempre ha sido reconocido originado por los componentes vinculados con motivaciones insaciables tales como el afecto, logro, autoestima, autorrealización, de los que es imposible siempre estar satisfecho, siendo ello uno de los motivos que encamina el comportamiento humano. Por otra parte, señala que en la investigación se desarrolló en base a los resultados Recuperados en la evaluación de la oficina de supervisión académica de la Universidad Nacional del Altiplano , donde se llegó a comprobar que existe una correlación entre las variables

por lo que en la realización del análisis se tuvo que en cuanto al desempeño de los profesores con un adecuado nivel donde el 59.1% comenta haber estado satisfecho, por el contrario un 36.4% manifiesta que tuvo una satisfacción normal, por lo que se dio a conocer que ello fue ocasionado por temas relacionado con las gratificaciones y beneficios laborales, por consiguiente se tuvo que si se originan la higiene no asegura la plena motivación.

Según el diario Gestión (2017) en Arequipa, afirma que en base al estudio realizado por el centro de Liderazgo para el desarrollo de la Universidad Católica San Pablo, menciona que la baja inteligencia emocional origina una baja productividad, lo que a su vez ocasiona impedimentos para entender lo que sucede dentro del equipo, además se tuvo que las relaciones interpersonales pueden aparentar , lo cual se ve reflejado en los resultados Recuperados en la organización, por lo que se invoca al reconocimiento de las emociones de los colaboradores ya que no es suficiente conocer los sentimientos del equipo sino optar por tomar decisiones sensatas. En definitiva, se debe tener en cuenta la preocupación por el equipo, prevenir el miedo a manifestar sus emociones, saber emplear los instrumentos tecnológicos y finalmente la reevaluación del proceso de selección. Además, se tuvo que otro de los temas que disminuye la productividad es el clima laboral, ya que el colaborador siente que su jefe no toma en cuenta sus opiniones, por ende, carece del apoyo por parte de sus compañeros, lo cual es nocivo para la organización. Dicho de otra manera, entre más humanitario sean los jefes, más humanos es la compañía y más productiva será la entidad.

Según el artículo publicado por Silva, Silva y Bautista (2017) en San Martín, menciona que el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Morales tuvo un 36% malo originado por elementos relacionado al bajo nivel de cumplimiento de metas establecidas por la entidad, como proyectos inconclusos , nivel de satisfacción insuficiente y por el deficiente

cumplimiento de los procesos llevados a cabo por los trabajadores , así como la carencia de trabajo en equipo puesto que cada uno realiza su labor por separado. Por otra parte, se tuvo que entre los principales componentes del clima organizacional que incurren de forma negativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad fue por el bajo nivel de confianza preponderante en la compañía, beneficios inapropiados, gratificación insuficiente y una amplia inestabilidad laboral. En vista de que se realizan diversas investigaciones como consecuencia de que las compañías están en constante cambio con el propósito de obtener resultados favorables en la producción para tener un buen desempeño laboral que se logró a través del cumplimiento de objetivos.

Según el diario La República (2019) en Lambayeque, expresó que el director de la UGEL de Chiclayo afronta procesos administrativos que en la actualidad son fuente de investigación debido al abuso del poder que se le asignó por el cargo que contaba en su momento, sin embargo, cabe señalar que, así como el Gerente Regional de Educación, algunos de los funcionarios también fueron evaluados con la única diferencia que las sanciones varían de acuerdo al grado del delito cometido. En efecto se tuvo que en vista de que ello se asignó un nuevo director a la entidad, mediante un concurso , en el cual el ganador fue Sarío Balcázar Quintana quien se encargará de liderarlo hasta el 2020, aunque no descartan la posibilidad de que el mencionado dirigente se le de baja en vista de que contaba con 7 denuncias que salieron a la luz, aludiendo que no tendrá la capacidad para llevar a un cabo un buen manejo de la organización y por ende un desempeño laboral ineficiente reflejado en la falta de motivación por parte de los colaboradores y en la menor productividad.

Según Radio Programas del Perú, RPP (2016) en Lambayeque, manifiesta que los docentes se oponen a ser evaluados para medir su desempeño laboral, por lo que realizaron una huelga para posponer el examen afirmando que buscaron motivos para la destitución masiva según

el sindicato de los colaboradores de Educación Peruana. Sin embargo, el Ministerio de Educación se procedió a la instrucción de los docentes de la región Lambayeque, quienes a la finalización de dichos talleres procedieron con la primera evaluación programa, que se basó en la observación de los colaboradores realizan en los salones de clase como es el caso de la promoción del respeto, cómo : organiza la conducta de los alumnos en el salón, administra el tiempo de enseñanza, fomenta el razonamiento, creatividad, motiva a los alumnos y responde a las obligaciones de la educación; todo ello fue sustentado en la ley de la Reforma Magisterial. En dicho caso fue dirigido a 237 docentes de nivel inicial de Chiclayo, Ferreñafe y Lambayeque y seguidamente en el 2018 se ejecutó a los demás niveles de la primera y segunda escala.

Según RPP (2016) sostuvo que la motivación es uno de los temas más preocupantes en la actualidad, ya que de ello dependerá el éxito de la organización, puesto que, aunque no exista un mecanismo concreto, se cuenta con un sinfín de herramientas encaminadas a motivar al personal. Sin embargo, se tiene la presencia de errores más comunes como son: la carencia de reconocimiento porque los trabajadores siempre anhelan ser reconocidos por las actividades que realizan, es por ello que se invoca a las organizaciones dediquen menos tiempo a buscar fallas sino a prestar más atención a las actuaciones que generan más importancia en la entidad, puesto que esta se daña cuando no se sienten valorados por la labor realizada, de igual forma se tiene el exceso de trabajo, ya que cargan de muchas tareas y aunque estos deseen llevar a cabo bien sus funciones, se cansarán y no se sentirán contentos con su trabajo ocasionando estrés, ansiedad y mal estado de ánimo, además se tiene el mal clima laboral originado por la falta de preocupación por escuchar las necesidades e inquietudes y por último las pocas oportunidades de crecimiento provocando desilusión e incomodidad en los colaboradores.

La Unidad de Gestión Educativa Local de San Ignacio, UGEL (2018) se encuentra situada en la Av. Chililique N° 330, quien tiene la obligación de cumplir con las normas impuestas en la Ley Orgánica del Sistema de Control y de la Contraloría de la República, Ley N° 27785, sus principales funciones direccionar, coordinar, orientar y supervisar las actuaciones de los colaboradores, así como verificar la elaboración de las planillas tanto para los colaboradores activos como el cesante, de igual modo proporcionar la información necesaria a las áreas competentes tales como es Essalud, AFP, entre otras. Sin embargo, la entidad se ve perjudicada por la carencia de motivación del personal administrativo, lo cual se evidencia en el servicio que brinda, originando incomodidad no solo en los docentes sino también en los colaboradores; así como la ausencia laboral, estrés, conflictos entre los colegas y demás que se puede deducir originado por bajo compromiso con la entidad. Razón por la cual la presente investigación tiene como propósito mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la UGEL a través del diseño de un programa de motivación.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

La presente investigación será desarrollada en la UGEL San Ignacio, por lo tanto, se trabajará exclusivamente con el personal que labora en ese establecimiento, así como también la información proveniente de la misma.

1.2.2. Delimitación social

El presente estudio considerará el personal administrativo de la UGEL, que se encuentra ubicada en el distrito de San Ignacio, por lo que se limitará en estudiar los elementos mencionados.

1.2.3. Delimitación temporal

En cuanto al tiempo, esta investigación considerará información correspondiente al año 2019, basándose solo en ese periodo de tiempo.

1.2.4. Delimitación conceptual

Este estudio se enfocará específicamente en el programa de motivación y el desempeño laboral, por lo que tomará teorías y antecedentes relacionados a esas variables de estudio, haciendo uso del estilo de la norma APA y respetando la procedencia de señala información, bajo un adecuado respeto del autor.

1.3. Problema de investigación

1.3.1. Problema principal

¿En qué medida el diseño de un programa de motivación contribuirá a la mejora en el desempeño laboral del personal administrativo de la UGEL, San Ignacio 2019?

1.3.2. Problemas secundarios

- ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral del personal administrativo de la UGEL, San Ignacio 2019?
- ¿Cómo es el programa de motivación del personal administrativo de la UGEL, San Ignacio 2019?
- ¿Qué etapas debe tener el programa de motivación para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la UGEL, San Ignacio 2019?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo General

Proponer un programa de motivación para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la UGEL, San Ignacio 2019

1.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo de la UGEL, San Ignacio 2019.

- Analizar el programa de motivación del personal administrativo de la UGEL, San Ignacio 2019.
- Diseñar un programa de motivación para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la UGEL, San Ignacio 2019.

1.5. Justificación e importancia de la investigación

1.5.2. Justificación de la investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que la justificación se estructura en tres razones las cuales se detallan a continuación.

La investigación realizada se justificará en función a las bases teóricas de los diferentes autores que brindaron los conocimientos necesarios sobre la motivación y el desempeño laboral , puesto que tiene como propósito provocar la meditación y discusión en base a dicho conocimiento, por ende se llegará a comprobar una teoría fundamentada en los resultados Recuperados; en cuanto a lo científico se empleará métodos científicos para dar solución al problema existente en la Unidad de Gestión Educativa Local San Ignacio.

La presente investigación se encargará de estudiar el problema existente en la UGEL, con la intención de ser un soporte de ayuda a la institución para que esta ejecute mejores decisiones y acciones de prevención, en la medida que se conocerá las conclusiones a las que se llegó y las sugerencias que se realiza al encargado de dirigir a la entidad.

1.5.3. Importancia de la investigación

Tendrá relevancia en los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa San Ignacio como en los pobladores, en la medida que ello contribuirá en la mejor prestación del servicio, y bienestar de la sociedad; de igual forma será fuente de guía para investigaciones posteriores que desarrollen temas similares.

1.5.3. Limitaciones

Las limitaciones que se presentaron en la investigación fueron el tiempo puesto que trabajo y es corto el período brindado para la indagación,

por lo que ello es dificultoso y abrumador; así como el tema financiero porque todos los gastos corren por cuenta de mi persona.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Cadena (2019) en Ecuador, sostuvo que tuvo como objetivo delimitar las causas que influyen en la motivación laboral del personal de la institución FASINARM. Por consiguiente, se tuvo que la metodología fue cuantitativa de tipo descriptiva, cuyo diseño fue no experimental transversal, así mismo se tuvo que la población fueron 64 individuos pertenecientes a los colaboradores que laboran en la entidad. En donde, se llegó a concluir que el personal realiza su trabajo con todo el entusiasmo ya que se siente identificado con lo que realizan, sin embargo, se tuvo que la entidad contaba con problemas financieros para la contratación de un mayor número de personal, tecnología, infraestructura, entre otros, quien busco manera de generar ingresos, pero luego dejo de ejecutar dichas actividades por temor a sanciones por la venta de insumos en colegios. En base a las encuestas realizadas, se tuvo que el 41% del personal contaba con título de tercer nivel y el 28% afirmaron que tuvieron títulos de cuarto nivel, lo cual fue favorable en la enseñanza ya que, al tener un alto grado de instrucción y experiencia, brindaran un mejor servicio a los estudiantes; en efecto se diseñó una propuesta que posibilite la promoción de la motivación laboral en los colaboradores de la entidad a través de talleres de motivación que no tuvieron ningún costo.

Zans (2017) en Matagalpa, argumentó que tuvo como propósito estudiar el clima de las entidades y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y profesores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAM - Managua, en el período 2016. Por otro lado, se tuvo que el método fue cuantitativo no experimental transversal, cuyo paradigma fue post-positivista, así como la observación de la realidad encontrada, además se tuvo que la población fueron 88 colaboradores de dicha facultad. Llegando a concluir, que los factores que

evidencia el clima de la organización fueron un 52% por el optimismo, 18% frialdad y distanciamiento, 16% euforia y entusiasmo, 8% pesimismo, 4% excitación y orgullo y un 2% fue por calor y reciprocidad; en cuanto a la toma de decisiones se tuvo que el 46% mencionó que ejecutó decisiones de forma individual y el 54% de manera grupal; por consiguiente se tuvo que existió un bajo desempeño laboral originado por la falta de capacitación en un 44% que respondieron no, un 5% a veces y un 50% si, así como el conocimiento del plan de capacitación de la organización, mencionaron los colaboradores que desconocieron de ello en un 38% u un 62% manifestó haber tenido conocimiento de dicho plan.

Andrade (2016) en Ecuador, afirma que tuvo como objetivo especificar los motivos de la falta de un clima organizacional favorable entre ejecutivos y profesores de la Unidad Educativa José María Velasco Ibarra de la ciudad de Milagro, para mejorar su desempeño y satisfacción laboral. De igual modo se tuvo que empleó el método exploratorio descriptivo como parte de lo teórico y la observación como empíricos. Referente a la muestra se tuvo que fueron 84 profesores, pero en la muestra se consideró a 1 ejecutivo y 25 profesores. En donde, se llegó a concluir que los profesores no se sienten contentos con el ambiente laboral existente en la organización, en cuanto al desempeño laboral de los profesores se vio perjudicado en la medida que predominó un deficiente dirección de la entidad, lo cual imposibilitó el conocimiento de los resultados que los profesores obtuvieron, así mismo se tuvo que las decisiones son tomadas sin considerar las sugerencias hechas por los docentes, en el cual un 40% afirma que nunca, un 16% rara vez y 16% ocasionalmente originando incomodidad en el personal, todo ello conlleva a la falta de actividades de integración en equipo que promuevan la comunicación efectiva para el logro de los objetivos establecidos por la entidad; por lo que en la encuesta se tuvo que el 32% comentó que ocurre rara vez, un 24% ocasionalmente

y un 16% fue nunca, sin embargo los altos directivos manifestaron que estos ponen resistencia debido a que tienen temor al cambio.

López (2015) en Ecuador, menciona que tuvo como propósito indagar como las retribuciones son percibidas y cómo influyen en la motivación laboral de los directivos en el Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Tungurahua. En cuanto a la metodología fue cualitativa, de nivel exploratoria descriptiva correlacional fundamentada en la investigación de campo y bibliográfica. De igual modo, se tuvo que la población fueron los 90 directivos del ministerio, de los que el 52 pertenece a los colaboradores administrativos y el restante a los colaboradores operativos. En el cual se llegó a concluir, que el pago salarial que se les otorgó a los directivos de la entidad en estudio es el principal factor que permite la motivación laboral, el cual fue un 77% que manifestaron que sí y el 13% que no; por otra parte, se dio a conocer que los elementos de motivación laboral no son solamente externos sino internos que se basan en la identificación de cada funcionario, en consecuencia los funcionarios manifestaron que las labores designadas se ejecutan acorde con el puesto de trabajo en el cual vienen desarrollando, donde el 76% afirmaron que sí y el 14% no, por ende comprenden cada detalle que implica el puesto, por el contrario se tuvo que la problemática existente en la entidad es la impresión que se forman los colaboradores que laboran en el área operativa sobre las retribuciones, siendo estas demasiados negativas en relación al ambiente en el que se desenvuelven, lo que origina que no se encuentren motivados.

López (2015) en Bárbula, menciona que tuvo como finalidad analizar la motivación como componente predominante en el desempeño laboral de los profesores de la U.E. Carabobo. En cuanto a la metodología fue cuantitativa no experimental, cuya investigación fue de campo, de nivel descriptivo transeccional, por otra parte, se tuvo que la población fueron 75 profesores de la institución. En donde se concluye que, no cuentan con

incentivos que permitan que los colaboradores se sientan motivados, logren satisfacer sus necesidades y por ende sean productivos mediante el logro de los objetivos de la organización, seguidamente se tuvo que las acciones que realizaron los altos directivos repercuten de manera directa en los niveles de motivación por lo que se invocó a que cualquier mejora que se desee llevara a cabo, tendrá como primer paso el análisis de la entidad, personas que lo conforman y quien es el encargado de dirigirla. En consecuencia se tuvo que las causas que influyen se debieron a la falta de condiciones para satisfacer las necesidades fisiológicas y de salud en un 82%, remuneración salarial un 75% ya que si existiera una mejor sueldo estuvieran más motivados, 52% seguridad percibida y el 61% profesores mencionaron que no tuvieron una estructura física adecuada; además que si es considerado la motivación un factor influyente motivo por el cual se invoca a fomentar y preservar una motivación sostenida en los profesores y de esta manera los estudiantes tengan una mejor educación.

Sulca (2018) en Perú, manifestó que tuvo como propósito precisar la relación existente entre el clima de la institución y desempeño laboral de los profesores en colegios secundarios, Palcazu -Pasco. Donde su método fue cuantitativo, de diseño no experimental transeccional descriptivo correlacional y como población se tuvo a 43 profesores que laboraron en la entidad. En el cual, se llegó a concluir que hubo una prudente relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los profesores con un coeficiente de correlación Rho Spearman en un $0,527^{**}$, por el contrario en cuanto al clima organizacional y preparación de la enseñanza de los estudiantes, el cual fue $0,609^{**}$, en el caso de la relación entre el clima organizacional y enseñanza para la instrucción de los alumnos de los colegios secundarios con un $0,543^{**}$, sin embargo en la situación de la baja relación entre el clima organizacional y colaboración en la administración del colegio con $0,047$, de igual modo en el clima

organizacional y desarrollo del profesionalismo e identificación de los profesores con sus laboral , donde tuvo un 0,142.

Benites (2018) en Lima, sostuvo que tuvo como objetivo fijar el vínculo existente entre el liderazgo transformacional y la motivación extrínseca en los funcionarios de la UGEL 02 SMP. La metodología de la investigación fue cuantitativa, no experimental transversal y correlacional, cuya población de estudio fueron 134 funcionarios. En donde, se llegó a comprobar la existencia de la relación entre ambas variables con $Rho=0,954, p<0.05$, en cuanto al liderazgo transformacional y la motivación extrínseca fue $Rho=0.895, p<0.05$, respecto al mencionado liderazgo y la motivación intrínseca fue $Rho=0,813, p<0.05$ y para concluir el último objetivo se tuvo que la relación del liderazgo transformacional y la dimensión trascendente de motivación laboral en los funcionarios fue $Rho=0,866, p<0.05$. Puesto que la entidad requiere de líderes transformacionales que encaminen las ideas con el propósito de tener cambios positivos, mayor visión de las metas trazadas y motivara los funcionarios a tener una mente positiva , en vista de que en su gran mayoría los colegios no logran reconocer ante que estilo de liderazgo ejerce cada funcionario repercutiendo de manera negativa en profesores, alumnos y padres de familia, los cuales no tienen conocimiento sobre la misión , visión , valores y objetivos a corto, mediano y largo plazo.

Benavente, Correa y Pinedo (2018) en Pucallpa, señalaron que tuvieron como objetivo definir la relación de la motivación laboral y la gestión del recurso humano en la UGEL de Coronel Portillo, 2017, en la que se tuvo como metodología fue cuantitativa descriptiva, de diseño transaccional correlacional, cuya población de estudio fueron 89 pertenecientes a la PEA. En donde se llegó a concluir, que existió una relación positiva entre ambas variables con un 0.654 y significancia 0.000 , por lo que es fundamental el manejo de ambas en la entidad, de igual

manera se tuvo que se obtuvo un 66.67% como nivel intermedio dando a percibir que no todos los colaboradores se encontraron motivados debido a las condiciones laborales inadecuadas y en el caso de la gestión del talento humano se tuvo un 72.55% de nivel intermedio que no se sintieron satisfechos con las mejoras en las competencias, por ende no tuvieron un adecuado desempeño y baja productividad. Por consiguiente, se tuvo que hubo una relación positiva moderada con un 0.539 y significancia 0.000 que indica que la motivación intrínseca provoca consecuencias positivas en la administración del recurso humano, y en cuanto a las condiciones laborales se tuvo un 0.587 y de significancia de 0.000 afirmando la importancia en el trabajo.

Collatura (2018) en Puno, menciona que tuvo como objetivo investigar como los conflictos interpersonales perjudican el desempeño laboral de los colaboradores de la dirección Regional de Educación Puno 2017 – I, en el cual la metodología que se utilizó fue cuantitativa, cuyo diseño fue no experimental, de nivel descriptivo y en cuanto a la población fueron 86 colaboradores que laboraron en dicha entidad. En donde se llegó a concluir, que el desempeño de los colaboradores se ve perjudicado por las discrepancias entre ellos mismos motivo por el cual se tuvo una mala comunicación, alejamiento, discusiones verbales inapropiadas y una insuficiente relación con los colegas, ocasionando un incorrecto desenvolvimiento laboral. Es por ello que en los resultados de la encuesta comprobaron que las expectativas del colaborador en cuanto a la relación con sus colegas fue 34,4% regular , 4,9% deficiente , 1,6% muy deficiente , por el contrario un 49,2% mencionó como bueno y 9,8% muy eficiente; de igual modo en el caso de la percepción del colaborador respecto a la comunicación interpersonal en su centro de trabajo fue un 44,3% regular , 18% deficiente , en cambio un 36,1% afirmó que fue bueno y un 1,6% alude que fue muy eficiente; así mismo se reflejó en el caso de la percepción del colaborador en el caso de la toma de decisiones sobre algún conflicto entre

colegas donde el 18% manifestó que se tomaron malas decisiones , no obstante el 37.7% aludió que se ejecutaron decisiones incorrectas a causa de los conflictos y el 44.3% señaló que no se ejecutaron decisiones inadecuadas.

Infantes (2017) en Lima, expresó que tuvo como finalidad conocer las diferencias de motivación laboral en profesores de E.B.R en función a tipos de gestión de la UGEL 02, Rímac 2017 y respecto a la población fueron 90 profesores de 3 instituciones educativas de diversos tipos de gestión; por otra parte, se tuvo que la metodología fue una indagación básica, es decir cuantitativa, cuyo diseño fue no experimental transversal y de nivel descriptivo. En el cual , se concluye que se empleó la prueba Kruskal Wallis y la concordancia asintótica donde la motivación laboral en los profesores en función a la modalidad de gestión tuvo Chi cuadrado de 3.443 y 0,0179 inferior al nivel de estadística 0.05, evidenciando la existencia de desigualdades en ambas, por consiguiente en base a Chi cuadrado 9.722 y 0,008 menor al nivel de estadística 0.05 , donde de igual forma se tuvo la relación de diferencias en ellas, en el caso de Chi cuadrado 18.318 y 0,000 menor al nivel de estadística 0.05 y en Chi cuadrado 17.160 y 0,000 menor al nivel de estadística 0.05 también se comprobó las diferencias en ambas.

Burga y Wiese (2018) en Chiclayo, señalaron que tuvieron como propósito describir la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración en una compañía agroindustrial de la Región Lambayeque , de igual manera se tuvo que la metodología fue cuantitativa transversal descriptiva y cualitativa con un paradigma positivista mediante el empleo de estrategias estadísticas fundamentadas en base a números utilizando la recopilación de información , respecto a la población fueron 17 colaboradores del área , donde de manera específica se conoció que 5 de ellos pertenecieron altos directivos y 12 al área administrativa. En donde se llegó a concluir , que los colaboradores

manifestaron que se les brindaba capacitaciones , por ello se tuvo un 82,35% como adecuado y solo un 17,65% como inadecuado y existió buenas relaciones interpersonales generando un ambiente laboral adecuado con una puntuación de 82,35% adecuado y un 17,65% como inadecuado, sin embargo se tuvo que se debe prestar atención a los siguientes puntos ya que fueron considerados como inadecuados:70,59% remuneración salarial,47,06% incentivos, ambiente laboral un 52,94%. Todo ello se ve reflejado en la motivación de los colaboradores donde se tuvo que el 29% no se sintió motivado y un 71% si se encontró motivado.

Huamán (2017) en Lambayeque, señaló que tuvo como objetivo fue elaborar un programa motivacional que ayude a mejorar la satisfacción laboral y organizacional en la compañía Eventual Servis S.A. Chiclayo, 2016, de igual modo se tuvo que el método de la investigación fue cuantitativo, cuyo diseño fue descriptivo transversal y respecto a la población fueron 200 agentes de vigilancia y seguridad privada, fuente de estudio. En donde se llegó a concluir, los colaboradores estuvieron insatisfechos porque consideraron que existió una inadecuada política salarial donde los colaboradores respondieron que el 12% estuvo insatisfecho, 1% estuvo muy satisfecho, un 29% medianamente satisfecho y un 7% estuvo satisfecho y 1% estuvo muy satisfecho; condiciones laborales de trabajo, donde el 19% mencionó que estuvo medianamente satisfecho , un 8% aludió que estuvo insatisfecho y un 17% afirmó estar satisfecho y un 6% muy satisfecho, de igual manera en las políticas administrativas se tuvo que el 12% estuvo insatisfecho y un 3% estuvo muy insatisfecho por el contrario un 27% estuvo medianamente satisfecho y un 8% estuvo satisfecho; relaciones sociales con el 175 estuvo medianamente satisfecho, un 8% estuvo insatisfecho y un 21% estuvo satisfecho, el 4% estuvo muy satisfecho; en cuanto a oportunidades de línea de carrera se tuvo que el 8% estuvo medianamente satisfecho , un 2% estuvo

insatisfecho en cambio el 26% estuvo satisfecho y el 14% estuvo muy satisfecho y en la comunicación dentro de la organización se tuvo que el 22% estuvo medianamente satisfecho y un 1% estuvo insatisfecho por el contrario un 26% estuvo satisfecho y 1% estuvo muy satisfecho; por lo expuesto anteriormente se justifica la necesidad de elaborar el plan motivacional.

Asenjo y Bautista (2017) en Lambayeque, manifestó que tuvo como propósito la implementación de un procedimiento pertinente y imprescindible de talleres y capacitaciones para incrementar la motivación y mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la institución educativa Ceibos, en donde se tuvo que la metodología fue cuantitativa, de diseño causal y cuya población fueron 30 colaboradores administrativos. En donde se llegó a concluir que, la incidencia de la motivación en el desempeño laboral con 2 grados de libertad y con significancia de X^2 cuyo valor fue 5.99 que es menor que el X^2 calculado $2 \geq X^2$ con el 10.25, lo cual indica que existió influencia respecto a la valoración de las ideas, en caso contrario los colaboradores estuvieran desmotivados, de igual modo se tuvo que los sistemas de evaluación de desempeño en correspondencia con las particularidades de las variables de inferior deducción fue la colaboración y condiciones laborales, ocasionando por un número reducido de colaboradores que se dedicaron a ser antisociales entre los colaboradores administrativos de la institución, es por ello que se diseñó una propuesta para motivar a los colaboradores empleando un plan de acción para la aplicación de un procedimiento adecuado en cuanto a los talleres y capacitaciones.

Deza y Malca (2017) en Pimentel, argumentaron que tuvieron como objetivo precisar el vínculo existente entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo – 2016, de igual forma se tuvo que la investigación fue cuantitativa y cuya

población fue de 114 trabajadores nombrados y contratados. En donde se llegó a concluir , que existió una relación directa y alentadora de un 63% en ambas variables de estudio en la medida que la inteligencia emocional posibilitó mejorar el clima laboral ,el cual en la UGEL fue intermedio con un 67% según los encuestados y un 33% fue alto, siendo el factor imprescindible en donde los colaboradores no estuvieron comprometidos con las actividades que debieron ejecutar, originando el incumplimiento de tareas, respecto al desempeño laboral se tuvo que fue regular en un 68% a raíz de que los colaboradores de la organización no estuvieron satisfechos e identificados con la entidad; además se tuvo que los trabajadores sobrellevaron sus emociones un 54% a veces , 4% fue casi nunca, por el contrario un 32% casi siempre y el 10% fue siempre; por lo que el diseño del programa promovió el crecimiento y mejora de las competencias de los colaboradores de la UGEL.

Pérez (2016) en Chiclayo, afirmó que tuvo como finalidad establecer los componentes críticos que inciden en el desempeño de los colaboradores de la Asociación Súmate Voluntariado en Chiclayo, en cuanto a la metodología se tuvo que fue mixta descriptiva, de igual modo se conoció que la población fue el conjunto de los voluntarios del mencionado programa. En donde se llegó a concluir que el los factores en estudio posibilitaron el conocimientos de las actitudes y deficiencias que tuvieron los voluntarios, siendo estos el tiempo como uno de los elementos primordiales ya que no implica el tiempo de ejecutar las labores y el tiempo de dar las clases , así como el compromiso de cada voluntario con la entidad ya que en función de ello se obtuvo los resultados alcanzados en cada taller, en segundo paso la motivación de ser parte de este equipo , el cual se va aminorando cada vez que conocen más que implica ello y por último se tuvo la falta de conocimiento de la misión y visión de la organización, como una de las fallas que se trabajó dentro de la organización; respecto a los valores, se tuvo que fueron regulares con una

puntuación de 6- y 8 teniendo como límite 10, por consiguiente todo lo expuesto posibilitó descubrir las oportunidades como es la preservación de las bases sólidas, mejorar la cultura de la organización y en el caso del público interno se identificó que existió falencias en el desarrollo y crecimiento del grupo de trabajo.

2.2. Bases teóricas

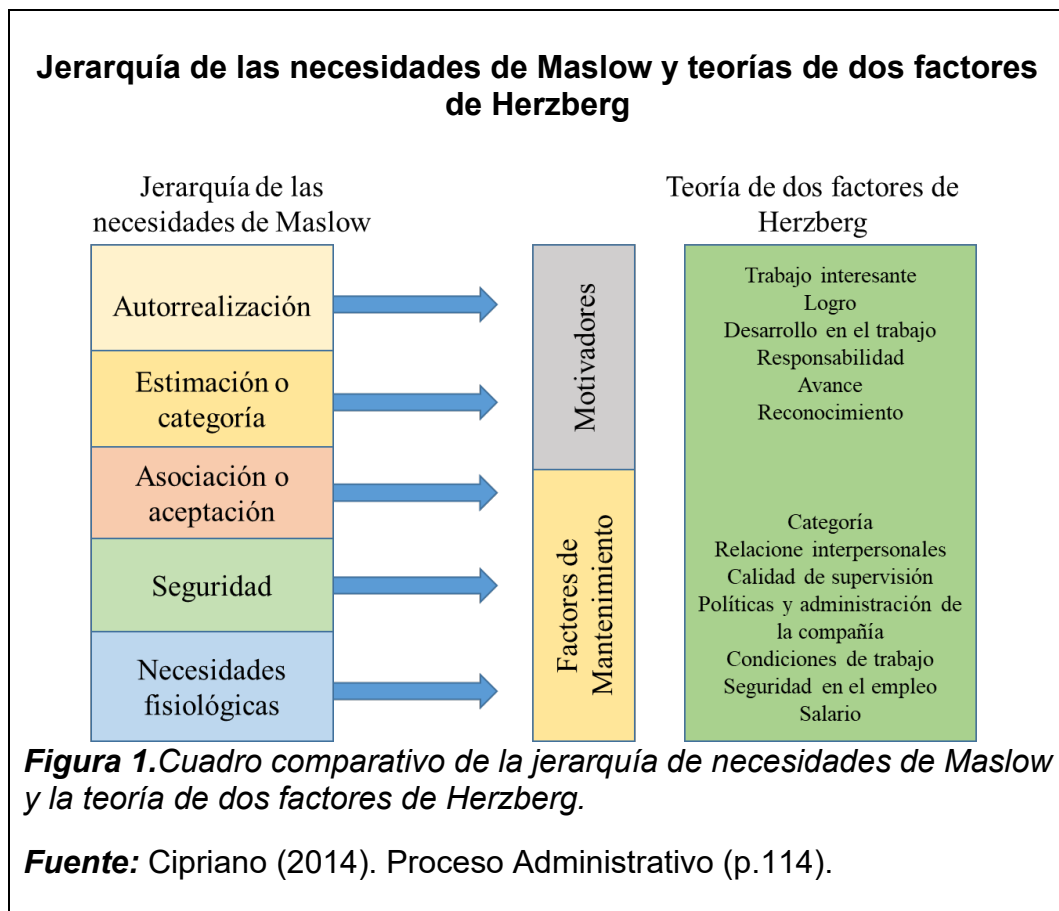
2.2.1. Programa de motivación

Teoría de la jerarquía de las necesidades

Cipriano (2014) considera a una de las teorías más conocidas a la expuesta por Maslow basadas en las necesidades de los individuos en función a una jerarquía que comienza de abajo hacia arriba, las cuales se detallaran a continuación:

- a) Necesidades fisiológicas
- b) Necesidades de seguridad
- c) Necesidades de asociación
- d) Necesidades de estimación
- e) Necesidad de autorrealización

Las cuales recalco que no siempre se logra satisfacer todas las necesidades en su totalidad, sino que se debe lograr complacer en la mayor medida cada una de ellas antes de que pase de ser una preocupación para el colaborador. Por otra parte, se tiene que el enfoque de las necesidades de Maslow fue rectificado por Herzberg y sus trabajadores, la cual se fundamentó en dos componentes de la motivación, los cuales se muestran a continuación mediante una comparación para tener más claro el concepto.



Teoría de motivación

Medina (2018) señala que la motivación se distribuye en dos teorías, las cuales son.

a) Teorías clásicas de motivación interna

En este ámbito se encuentran la jerarquía de necesidades de Maslow que argumenta como se presenta el comportamiento humano en base a las necesidades y la teoría de enriquecimiento del trabajo de Herzberg fundamentada en dos factores higiénicos.

b) Teoría de motivación externa

Establecida en tres directrices conformadas por la dirección científica de Taylor, quien afirma que los colaboradores trabajan por el importe

monetario que van a recibir, así como la rectificación del comportamiento respecto a la alegría por ver que otro compañero de trabajo logra cumplir sus metas en la organización, por ende, debe recibir un premio y por último la fijación de metas, las cuales deben ser claras y precisas para poder cumplir en la mayor medida posible.

Teoría de McClelland

Torres (2014) menciona que esta teoría se caracteriza porque se fundamenta en las necesidades sociales que se adquieren, sin embargo, se tiene que cada una de las teorías expuesta cuenta con fortalezas y debilidades que se deben tener en cuenta, de igual forma se resalta que ninguna es superior a otra ya que cada una tiene su esencia de ser.



Conceptos

Charleux y Loubat (2016) afirmaron que la motivación es el vigor interno que promueve la actuación, por lo que se define desde la parte operativa como el conglomerado de fuerzas que desatan, guían y mantienen un comportamiento presentado con la finalidad de tener un resultado

esperado. Por otra parte, se tiene que dicha definición se extendió a la motivación como un componente que permite el rendimiento tanto grupal como individual, por el hecho de competir por la recompensa por el logro de las metas propuestas.

Whetten y Cameron (2016) manifestaron que los programas de motivación tienen como función primordial motivar a los colaboradores para lograr un mejor desempeño, clima organizacional o lograr que estos se sientan identificados con las actividades que realizan, por otra parte, se tiene a los incentivos que perciben los colaboradores como son los reconocimientos, flexibilidad laboral, capacitaciones, entre otras.

Alcover, Moriano, Osca y Topa (2015) menciona que el programa motivacional es una de las herramientas que posibilita la ejecución de las actividades, lo cual implica la autorrealización, mediante el que se brinda mayores probabilidades de crecimiento en su centro de trabajo. Además, se tiene que dicho programa demuestra el interés por las actividades, logros o percances de los colaboradores, es decir todo lo que se presente en el ambiente laboral, de igual modo cabe señalar que la idea se centra en saber acoplar al nuevo integrante en el equipo de trabajo.

Martínez (2012) argumentaron que la motivación es uno de los términos más empleados en el mundo puesto que hace referencia que la motivación dependerá de la conducta, puesto que esta va encaminada y direccionada hacia una meta establecida.

Signos de la motivación en el trabajo

Charleux y Loubat (2016) definieron que las particularidades de la motivación son 3, las cuales se presentan a continuación.

- a) **Fuerza**, que se emplea ya sea física o mental para el cumplimiento de los objetivos.

b) Dirección de las conductas, que se fundamenta en la instrucción reflejada en las actuaciones de los colaboradores con el propósito del logro de la meta.

c) Persistencia de las conductas, es decir la constancia que un colaborador pone para lograr el resultado esperado.

El factor clave

Tracy (2015) menciona que el factor clave en la motivación y el mayor rendimiento radica en el vínculo que se establece entre el dueño o administrador de la organización y el subalterno; el cual será favorable o desfavorable en la medida que desarrollen de la forma correcta sus funciones, es decir el rendimiento que tiene dentro de la entidad, en base a ello se tendrá una referencia del rendimiento pasado, presente y futuro del colaborador y de la compañía. Es por ello que se señala que si el vínculo es positivo se tendrán resultados esperados, es decir mayor productividad; por el contrario, si es negativo la productividad será menor y el gerente tendrá concepciones negativas sobre él, tales como el fracaso, rechazo y desaprobación.

Motivar la esencia de la dirección

Ramos (2014) señala que la esencia de la gestión administrativa radica en saber llegar al colaborador e incentivarlo, es por ello que se dice que el individuo que tiene la capacidad para motivar cuando hace o dice cosas que posibilita que el colaborador que se dirige se sienta cómodo y satisfecho, logrando que este tenga una autoestima alta y este identificado con las labores que realiza en la organización.

Dimensiones expuestas por Herzberg

Amo (2017) menciona que la dimensión se estructura en dos componentes según lo propuesto por Herzberg.

a) Higiénicos

Comprende los requisitos laborales de los colaboradores conformados por aspectos físicos y ambientales, como medio para promover a los trabajadores, sin embargo, no es suficientemente idóneo para influir en su comportamiento, sueldos, gratificaciones, reglamentos e inspección en la compañía, clima organizacional, oportunidades, etc.

El término higiene hace alusión a lo precaución, como mecanismo que posibilite disminuir la insatisfacción en el ambiente laboral, así como amenazas potenciales, pero se conoce que ello solo elude la insatisfacción, pero no incrementa la satisfacción de manera continua.

Amo (2017) manifiesta que, de forma contraria, estimulan la insatisfacción, conocidos como factores de insatisfacción:

- Condiciones de trabajo y bienestar
- Políticas de la compañía y administración
- Relaciones con el inspector
- Competencia técnica del superior
- Sueldo y gratificaciones
- Seguridad en el puesto
- Relaciones con los compañeros de trabajo
- Componentes higiénicos establecidos en el ámbito del puesto

b) Motivacionales

Amo (2017) señala que son componentes que tienen una relación directa con la organización del puesto, funciones y obligaciones. Este comprende sensaciones afectivas de superación, agradecimiento, valoración del colaborador por destacar entre los demás trabajadores y desarrollo personal, evidenciados mediante la realización del trabajo correspondiente. En el hecho de que los componentes motivacionales sean perfectos tiende

a incrementar la satisfacción, en caso contrario si se reduce son conocidos como factores de satisfacción, siendo estos los siguientes.

- Delegación de responsabilidades
- Libertad para decidir cómo desarrollar la labor
- Posibilidades de ascenso
- Utilización plena de las habilidades personales

Importancia de la motivación en la organización

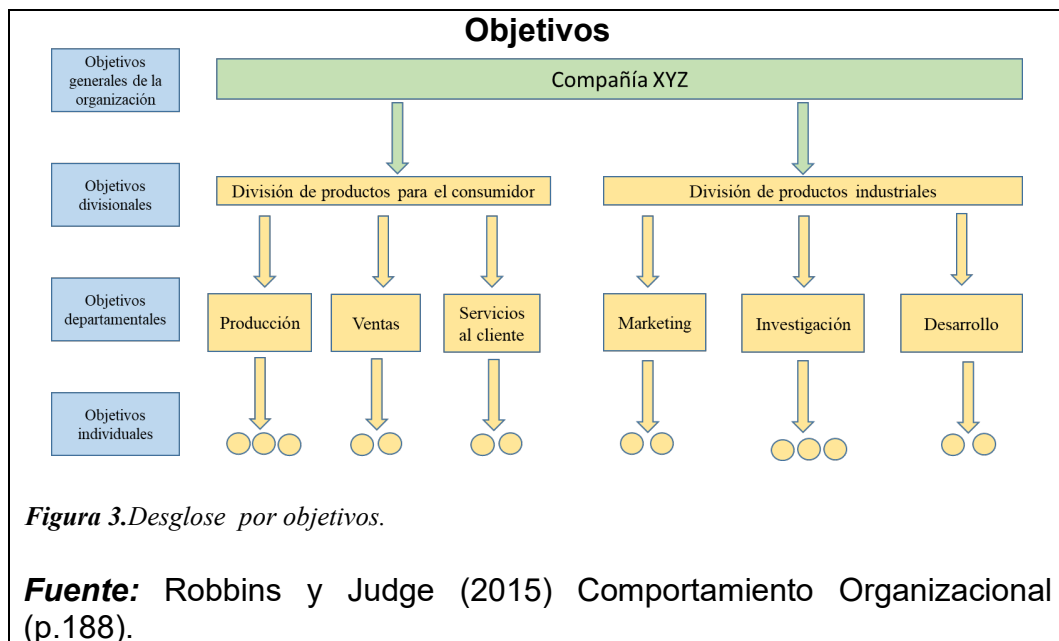
Martínez (2012) sostiene que los colaboradores y el rendimiento son los factores claves dentro de la entidad. De igual modo, se tiene que la gerencia logra incrementar la eficacia y la productividad del colaborador, lo cual promueve que este centre su empeño en las propias necesidades, en la medida que la motivación del colaborador logre el éxito, ideales personales y empresariales deben tener concordancia.

2.2.2. Desempeño laboral

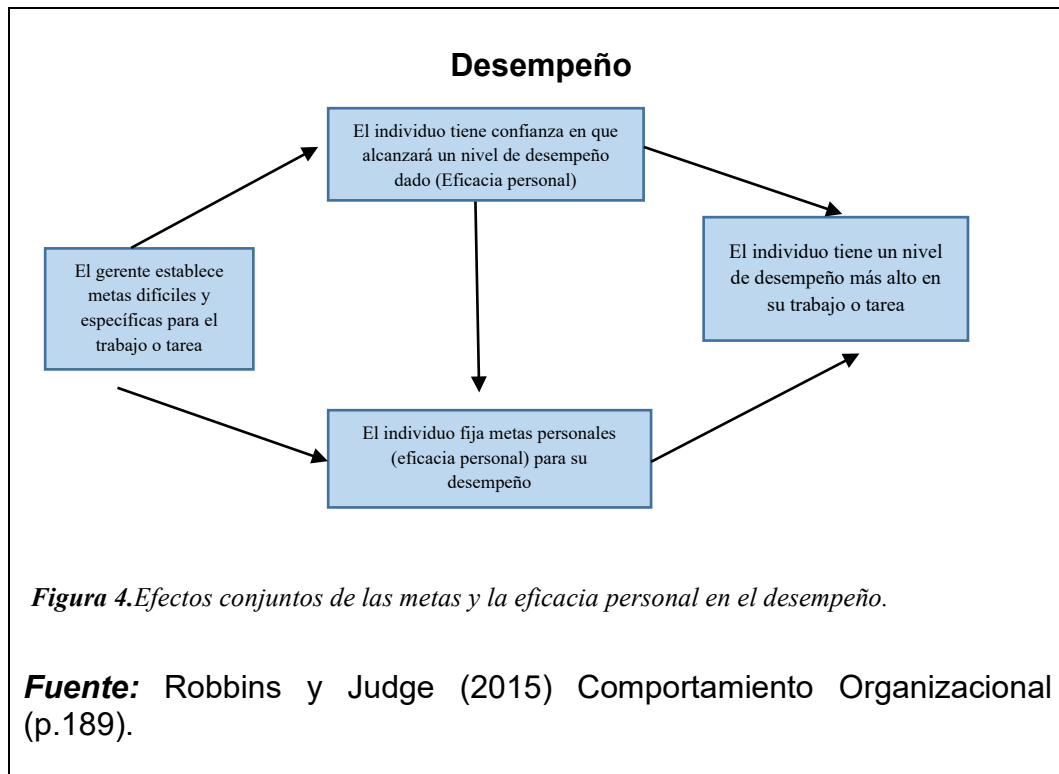
Teorías

Administración por objetivos

Robbins y Judge (2015) resaltaron la importancia del establecimiento de metas, en el cual se tiene que establecer metas en las cuales los colaboradores puedan participar y que estas sean tangibles, verificables y mensurables. Por lo que se tiene que los objetivos se desglosan de la siguiente manera.



De igual modo, se tiene que el autor mencionado hace mención a la teoría de la eficacia personal denominada como “Teoría cognitiva social” o “teoría del aprendizaje social”, referida a la seguridad que posee cada colaborador para realizar una actividad determinada, donde se tiene que al tener más confianza en sí mismo entonces será mayor el éxito en una tarea dada. Los cuales producen los siguientes efectos.



Conceptos

Lazzati (2008) argumenta que el desempeño abarca las actitudes de los colaboradores, así como de los resultados y por ende el comportamiento de la entidad. Cuya fórmula es.

Desempeño = Resultados + Comportamientos

Robbins y Judge (2015) señalaron que el desempeño laboral es el medio que permite realizar la evaluación del comportamiento de los individuos en su centro laboral, cuyo análisis se evalúa de forma individual en sus labores diarios a cada colaborador, siendo los encargados de ello el área de recursos humanos y otros miembros cuando lo requiere.

Puchol., et al (2010) manifiesta que ello se presenta en el caso que los trabajadores de una entidad o de otro tipo de compañía están distribuidos en diversas zonas geográficas. Originado por temas técnicos que depende

de componentes como división de trabajo, probabilidad de utilizar máquinas, y en algunos casos por la naturaleza que implica la organización que cuenta con diversas ubicaciones de materias primas, recurso humano y de los consumidores; lo cual repercute de manera negativa en la autoridad.

Evaluación del desempeño

Pérez (2018) menciona que la evaluación del desempeño forma parte del procedimiento de valorar la manera como el colaborador realiza sus labores en su área de trabajo.

Chiavenato (2007) menciona que la evaluación del desempeño no tiene como fin conocer el desempeño de la organización de manera global sino de forma individual para conocer cómo se encuentra desempeñando cada colaborador y cuál es el comportamiento que adopta ante ciertas situaciones que se presentan en el ambiente laboral. De igual modo, se tiene los colaboradores actúan de acuerdo a las remuneraciones y bonificaciones que se le son otorgada por la productividad alcanzada, en lo cual se establece una relación entre beneficio y costo. Por otro lado, se tiene a continuación los siguientes puntos que perjudican el desempeño en el área de trabajo.

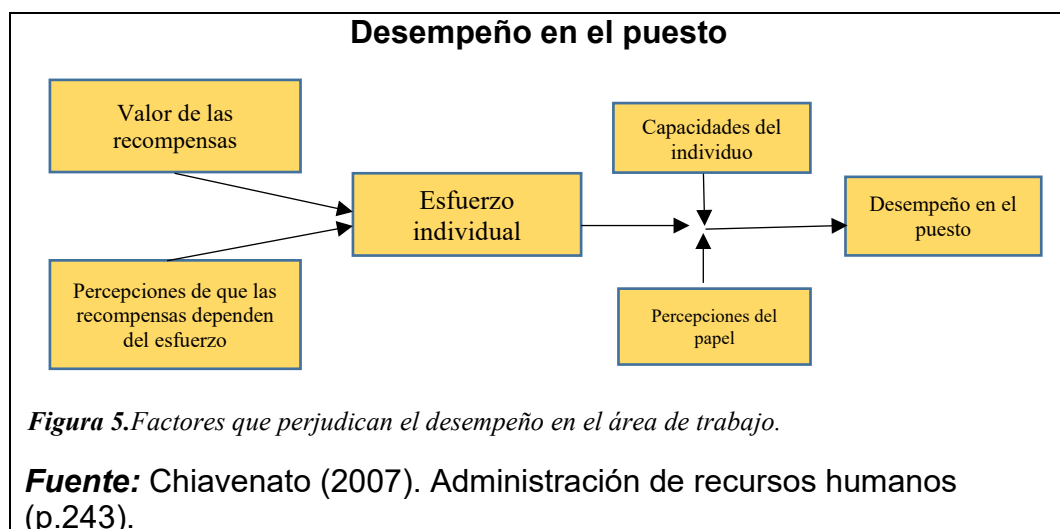
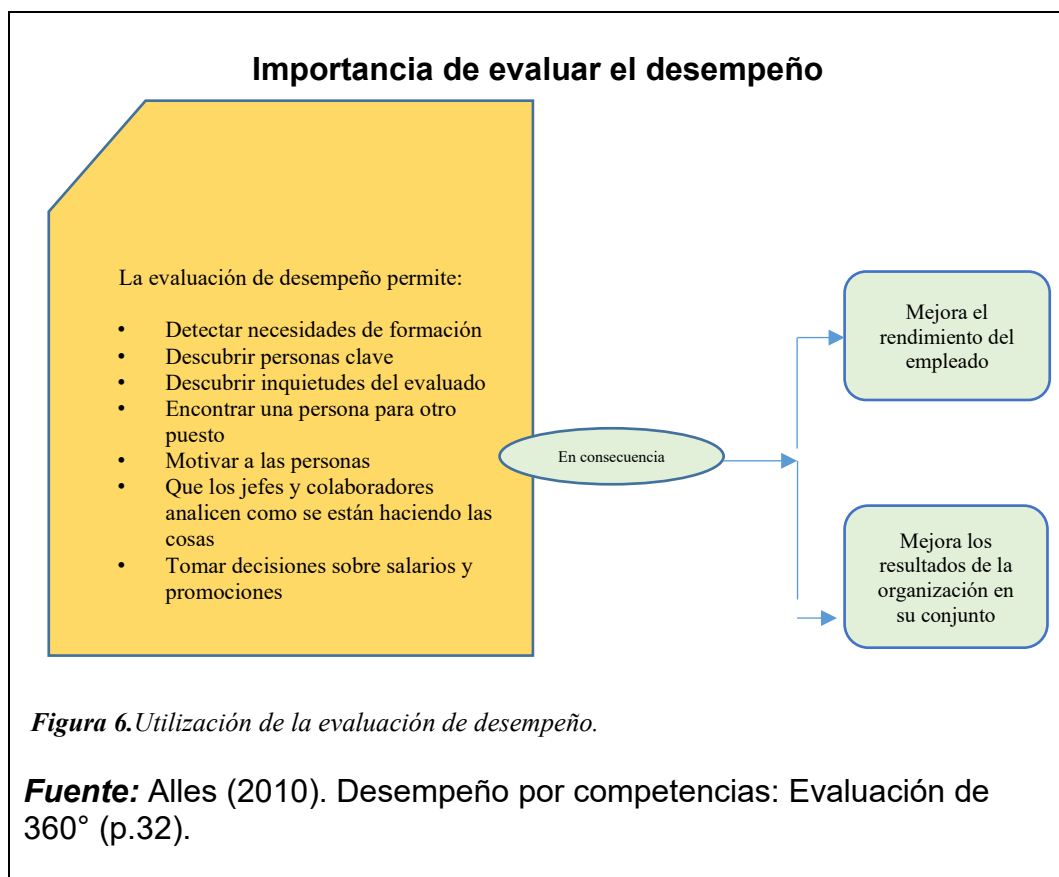


Figura 5. Factores que perjudican el desempeño en el área de trabajo.

Fuente: Chiavenato (2007). Administración de recursos humanos (p.243).

Alles (2010) argumenta que el estudio del desempeño o de la administración de una persona es un mecanismo para direccionar y supervisar a los colaboradores. Se tiene como principales propósitos al crecimiento personal y profesional del trabajador, resultados óptimos, aprovechamiento de los colaboradores. Por otro lado, existe el vínculo que se establece entre el gerente y los colaboradores de mutuo entendimiento y buena comunicación respecto a lo que se espera como resultado y la satisfacción de las expectativas, así como de la retroalimentación.



Objetivo de la evaluación del desempeño

Pérez (2018) manifiesta que su objetivo primordial es la continua información de las actividades que ejecutan los colaboradores para conocer quien realiza bien su trabajo, lo cual es beneficioso tanto para la entidad como para el colaborador puesto que posibilitará la

retroalimentación como medio para mejorar cada día y para los altos directivos en la medida de tomar acciones preventivas o correctivas, de igual forma reconocer el esfuerzo o llamar la atención si comete errores de manera frecuente.

Dimensiones

Silva (2017) alude que el desempeño laboral se distribuye en cuatro dimensiones:

- a) **Eficacia de equipo**, cuando los colaboradores se sienten identificado con las labores que realizan en la entidad, por ende, se alude que logran las metas planteadas, para lo cual estos cuentan con un plan de acción que les posibilita la eficacia de equipo. Cuyos indicadores son los siguientes:
 - **Actitudes laborales positivas**, que impulsan el éxito en el cumplimiento de las tareas y de una mayor productividad de la organización, en la medida que se encarga de reconocer y evaluar las situaciones que se presentan en el día a día, relaciones interpersonales, con el propósito de tener un ambiente laboral adecuado.
 - **Capacidad para tomar decisiones**, es uno de los aspectos que tiene más dificultades cuando se toman decisiones erróneas que imposibilitan el crecimiento personal y profesional, por lo que se dice es algo fundamental para los gerentes.
- b) **Comportamiento**, conocido como las actuaciones que realiza cada colaborador, sin embargo, muchas veces resulta difícil de reconocer. Siendo no solo responsabilidad del personal que se vincula de manera directa con la productividad propia sino aquella que de una u otra forma logran en conjunto el resultado final. Cuyos indicadores son los siguientes:

- **Desempeño óptimo de actividades laborales**, representa la mayor probabilidad para los colaboradores de conseguir el desempeño ideal en las labores diarias.
 - **Conformidad con su equipo de trabajo**, en la medida que estos se encuentren contentos y satisfechos para alcanzar con el equipo de trabajo los objetivos impuestos por la entidad.
 - **Reconocen y/o motivan su desempeño**, tanto a nivel de equipo como por parte de la entidad, lo cual incrementara la satisfacción y productividad.
- c) **Satisfacción laboral**, lo cual será un medio de referencia para que los individuos externos que deseen laborar en una empresa prestigiosa, lo cual a la alegría ligada con la eficacia en el centro de trabajo y que muestra como el colaborador se siente con la labor que ejecuta, de igual modo se tiene que ello contribuirá a retener talentos y preservar aquellos que tiene, teniendo presente que debe mantener ciertos estándares. Cuyos indicadores son los siguientes:
- **Satisface a su jefe de área**, lo cual posibilita una mayor responsabilidad, motivación y productividad.
 - **Satisfecho con su actividad laboral**, ya que eso es lo que esperan muchos de los individuos al conseguir un puesto de trabajo.
- d) **Resultados**, si la finalidad de la salida de dinero es representativa más que los medios, se debe valorar al colaborador eficaz, de igual forma se tiene que hace referencias a las salidas de la entidad cuando exporta. Cuyos indicadores son los siguientes:
- **Monitorean los resultados alcanzados por los colaboradores**, teniendo como propósito conocer los

resultados Recuperados y los objetivos que fueron planteados por la entidad.

Expectativas del desempeño

Robbins y Judge (2015) conceptualizaron que consiste en la manera como los colaboradores de la organización perciben la realidad, aun cuando estas no sean favorables. La cual tiene suma relevancia cuando se considera este aspecto, denominado por algunos profesía auto cumplida o efecto pigmalión, en la medida que el comportamiento de un individuo esté ligado con las expectativas que estos esperan recibir a cambio por el trabajo realizado mediante un importe monetario.

2.3. Definición de términos

- a) Motivación: Robbins y Judge (2015) definieron que es “El proceso que involucra la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo hacia el logro de un objetivo” (p.175).
- b) Políticas: Koontz y Weihrich (2013) señala que son “Declaraciones o interpretaciones generales que orientan las reflexiones para la toma de decisiones” (p.431).
- c) Objetivos: Münch (2010) indica que “Los objetivos representan los resultados que la empresa espera obtener, son fines por alcanzar, establecidos cuantitativamente a un tiempo específico” (p.44).
- d) Equipo: Koontz y Weihrich (2013) manifiesta que es un “Grupo pequeño de personas con habilidades complementarias que están comprometidas con un propósito común, establecen unas metas de desempeño y se dirigen a un resultado del que son mutuamente responsables” (p.331).
- e) Productividad: Robbins y Judge (2015) afirma que es la “Medición del desempeño que incluye la eficacia y la eficiencia” (p.27).

- f) Competencia: Alles (2015) menciona que la “Competencia hace referencia a las características de personalidad, devenidas en comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo” (p.18).
- g) Comunicación: Sánchez (2014) define que “es el sistema nervioso de un organismo social; lleva al centro director todos los elementos que deben ser difundidos, y de éste hacia cada órgano siguiendo las órdenes de la coordinación” (p.47).
- h) Toma de decisiones: Münch (2010) sostiene que “La toma de decisiones es el proceso sistemático y racional a través del cual se selecciona entre varias alternativas el curso de acción óptimo” (p.106).

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

El diseño de un programa de motivación contribuye a la mejora en el desempeño laboral del personal administrativo de la UGEL, San Ignacio 2019.

3.1.2. Hipótesis secundarias

- El nivel de desempeño laboral del personal administrativo es bajo en la UGEL, San Ignacio 2019.
- El programa de motivación del personal administrativo es eficiente en la UGEL, San Ignacio 2019.
- El diseño del programa de motivación es adecuado para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo es eficiente en la UGEL, San Ignacio 2019.

3.2. Variables de la investigación

VARIABLE INDEPENDIENTE: Programa de Motivación

VARIABLE DEPENDIENTE: Desempeño Laboral

3.2.1. Operacionalización de las variables

3.2.3. Operacionalización de la variable

Tabla 1. Variable independiente

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Programa de motivación	Whetten y Cameron (2016) manifestaron que los programas de motivación tienen como función primordial motivar a los colaboradores para lograr un mejor desempeño, clima organizacional o lograr que estos se sientan identificados con las actividades que	Referido al proceso en el cual se realiza una serie de procedimientos encaminado a motivar a los colaboradores e identificarse con las labores que realiza en su área de trabajo dentro de la organización, el cual se establece mediante el incentivo económico en su gran mayoría	Factores Higiénicos	Condiciones de trabajo y bienestar.	Encuesta/ Cuestionario
				Políticas de la compañía y administración.	
				Relaciones con el inspector.	
				Competencia técnica del superior.	
				Sueldo y gratificaciones.	
Seguridad en el puesto.					

realizan, por otra parte,
se tiene a los
incentivos que
perciben los
colaboradores como
son los
reconocimientos,
flexibilidad laboral,
capacitaciones, entre
otras.

Factores
Motivacionales

Relaciones con los
compañeros de
trabajo.

Componentes
higiénicos
establecidos en el
ámbito del puesto.

Delegación de
responsabilidades.

Libertad para decidir
cómo desarrollar la
labor.

Posibilidades de
ascenso.

Utilización plena de
las habilidades
personales

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2. Variable dependiente

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Desempeño Laboral	Robbins y Judge (2015) señalaron que el desempeño laboral es el medio que permite realizar la evaluación del comportamiento de los individuos en su centro laboral, cuyo análisis se evalúa de forma individual en sus labores diarios a cada colaborador, siendo los encargados de ello el área de recursos humanos y otros	Es el mecanismo que contribuye a poder realizar una evaluación a cada uno de los colaboradores, para poder conocer su rendimiento, en la medida que ello permitirá determinar los resultados que se alcanzarán en la organización.	Eficacia de equipo	Actitudes laborales positivas Capacidad para tomar decisiones	Encuesta/ Cuestionario
			Comportamiento	Desempeño óptimo de actividades laborales Conformidad con su equipo de trabajo Reconocen y/o motivan su desempeño	
			Satisfacción laboral	Satisface a su jefe de área. Satisfecho con su actividad laboral.	
			Resultados	Monitorean los resultados	

miembros cuando lo
requiere.

alcanzados por los
colaboradores.

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Tipo y nivel de investigación

4.1.1. Tipo de investigación

Guerrero (2014) menciona que la investigación cuantitativa se fundamenta en “Contrastar hipótesis desde el punto de vista probabilístico, esta dispone de instrumentos cuantitativos para comprobar dichas hipótesis y aceptarlas o rechazarlas con una seguridad determinada. Luego de ello, se emite conclusiones que se derivan de dicho contraste de hipótesis” (p.48).

4.1.1. Nivel de investigación

Ferreira y De (2014) sostiene que los estudios descriptivos “Como su nombre lo indica, su fin más frecuente es el de describir, identificar rasgos característicos, de una determinada situación, evento o hecho” (p.94).

La investigación en estudio fue cuantitativa porque se utilizó la encuesta, del cual se obtuvo una base numérica, que seguidamente fue procesada para llegar a una conclusión, de igual manera se tuvo que fue descriptiva, ya que describió los hechos encontrados.

4.2. Método y diseño de investigación

4.2.1. Método de investigación

4.2.2. Diseño de investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014) aluden que el diseño no experimental transversal hace alusión a las indagaciones donde no existe manipulación de la información encontrada en las variables de estudio, analizándolos tal cual y conforme se encuentren.

4.3. Población y muestra de la investigación

4.3.1. Población

Yuni y Urbano (2014) sostiene que es el conglomerado de elementos que muestran particularidades o condiciones comunes que son fuente de estudio.

La población de estudio en la presente investigación estuvo compuesta por 30 colaboradores que pertenecieron al Área de Gestión Administrativa de la UGEL – San Ignacio.

4.3.2. Muestra

Vara (2012) menciona que la muestra (n) es el grupo de casos extraídos de la población, escogido por algún método racional, siempre parte de la población. De igual forma, resalta que por ser una población menor a 50 se puede tomar toda la población como muestra.

La muestra estuvo conformada por 30 colaboradores del Área de Gestión Administrativa.

4.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

4.4.1. Técnicas

Encuesta

Bernal (2010) señala que “Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas” (p.194).

4.4.2. Instrumentos

Cuestionario

El instrumento que se empleó en la presente investigación fue el cuestionario, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicaron que “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p.217).

Por lo que se menciona, que su aplicación posibilitó la información necesaria para el desarrollo del Programa de motivación para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la UGEL, mediante el proceso de los datos en los programas SPSS y Microsoft Excel.

Vara (2012) sostiene que es la medida en que un instrumento sea efectivo, ya que de ello se hará posible medir lo que desea estudiar, por consiguiente, se obtendrá resultados que permitirán llegar a una conclusión.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifestaron que se logra cuando se hace efectiva la ejecución del instrumento a diversos individuos de forma repetida, en los que se obtendrá resultados similares y coherentes.

Se tuvo como primer paso la elaboración del instrumento, para su aplicación al personal administrativo de la UGEL – San Ignacio, de igual forma se continuó con el

procesamiento de esta data en el programa SPSS y Microsoft Excel, en el cual se obtuvo las tablas y gráficos correspondientes de cada ítem, por consiguiente, se analizarán los resultados Recuperados y se dará continuación al diseño del programa de motivación.

CAPÍTULO IV: ANALISIS DE RESULTADOS

RESULTADOS DE TABULACIÓN

VARIABLE INDEPENDINTE: Programa de Motivación.

DIMENSION: Factores Higiénicos

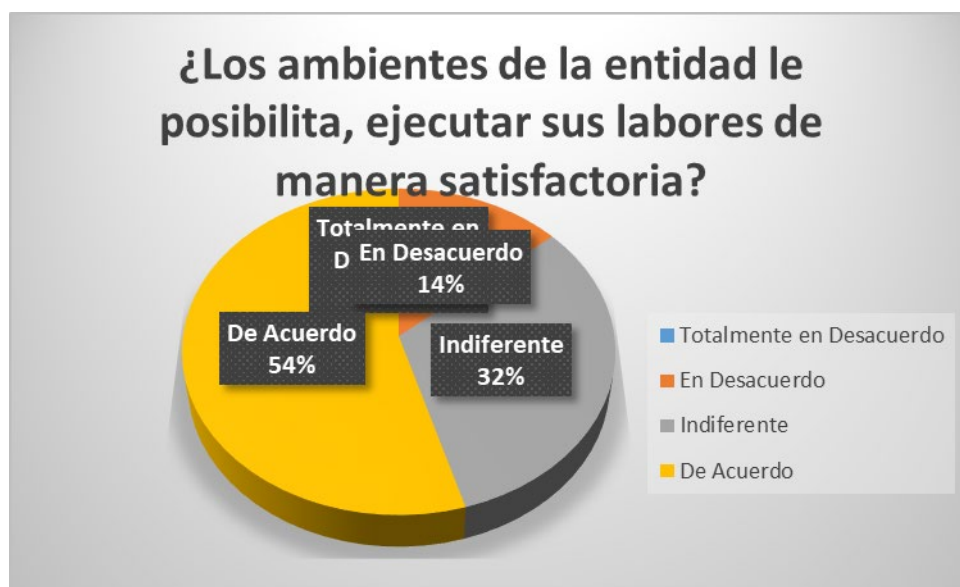
INDICADOR: Condiciones de trabajo y de Bienestar

Tabla 1: *Condiciones de trabajo y bienestar*

	Cantidad	Cantidad (%)
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	3	10%
Indiferente	7	23%
De Acuerdo	12	40%
Totalmente de Acuerdo	8	27%
Total general	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Figura 1. *Condiciones de trabajo y bienestar*



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Interpretación.

De la Tabla 1, Se puede observar que, del total de los 30 colaboradores encuestados, que el 40 %, respondieron que están de acuerdo, con los ambientes de la entidad, que les permite cumplir de manera satisfactoria con su trabajo, un 27 %, de los encuestados, respondieron estar totalmente de acuerdo frente a lo preguntado, un 23 %, respondió mantenerse indiferente frente a esta situación, un 10 %, respondió estar en desacuerdo frente a lo preguntado y ninguno de los encuestados manifestó, estar totalmente en desacuerdo respecto así las instalaciones de la entidad les permiten cumplir satisfactoriamente con su trabajo, lo que evidencia que más del 50 % de los colaboradores encuestados , manifestaron sentirse a gusto con las instalaciones de la UGEL San Ignacio, en el área Administrativa, lo que les permite cumplir de manera satisfactoria, con su trabajo.

VARIABLE INDEPENDINTE: Programa de Motivación.

DIMENSION: Factores Higiénicos

INDICADOR: Políticas de la compañía y Administración.

Tabla 2: *Políticas de la Compañía y Administración*

	Cantidad	Cantidad (%)
Totalmente en Desacuerdo	2	7%
En Desacuerdo	11	37%
Indiferente	7	23%
De Acuerdo	6	20%
Totalmente de Acuerdo	4	13%
Total general	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Figura 2. *Políticas de la Compañía y Administración*



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Interpretación.

De la Tabla 2, Se puede observar que, del total de los 30 colaboradores encuestados, que el 20 %, respondieron que están de acuerdo, con que las políticas de la UGEL San Ignacio, son muy rigurosas e influyen en su motivación, un 13 %, de los encuestados, respondieron estar totalmente de acuerdo frente a lo preguntado, un 23 %, respondió mantenerse indiferente frente a esta situación, un 37 %, respondió estar en desacuerdo frente a lo preguntado y solo un 7 %, de los encuestados manifestó, estar totalmente en desacuerdo respecto a que las políticas de la UGEL San Ignacio, son muy rigurosas, e influyen en la motivación, de los colaboradores, lo que evidencia que el 44 % de los colaboradores encuestados , manifestaron no estar de acuerdo, con la rigurosidad de las políticas de la UGEL San Ignacio, en el área Administrativa, por lo que consideran que no influyen en la motivación de los colaboradores al momento de hacer su trabajo.

VARIABLE INDEPENDINTE: Programa de Motivación.

DIMENSION: Factores Higiénicos

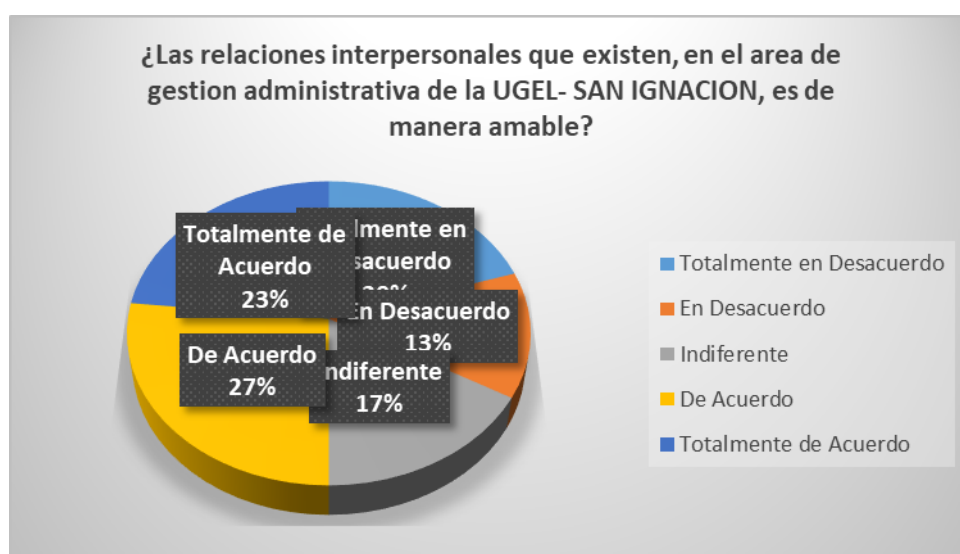
INDICADOR: Relaciones con el Inspector.

Tabla 3: *Relaciones con su Jefe*

	Cantidad	Cantidad (%)
Totalmente en Desacuerdo	6	20%
En Desacuerdo	4	13%
Indiferente	5	17%
De Acuerdo	8	27%
Totalmente de Acuerdo	7	23%
Total general	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Figura 3. *Relaciones con su Jefe.*



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Interpretación.

De la Tabla 3, Se puede observar que, del total de los 30 colaboradores encuestados, que el 27 %, respondieron que están de acuerdo, con las relaciones interpersonales entre los colaboradores del área de gestión administrativa de la UGEL San Ignacio, que les permite cumplir de manera satisfactoria con su trabajo, un 23 %, de los encuestados, respondieron estar totalmente de acuerdo frente a lo preguntado, un 17 %, respondió mantenerse indiferente frente a esta situación, un 13 %, respondió estar en desacuerdo frente a lo preguntado y un 20 % manifestó estar totalmente en desacuerdo, respecto a la, manera amable que se dan ñas relaciones interpersonales den los colaboradores del área de gestión administrativa de la UGEL San Ignacio, lo

que evidencia que más del 50 % de los colaboradores encuestados , manifestaron sentirse a gusto con las relaciones interpersonales dentro de esta institución.

VARIABLE INDEPENDINTE: Programa de Motivación.

DIMENSION: Factores Higiénicos

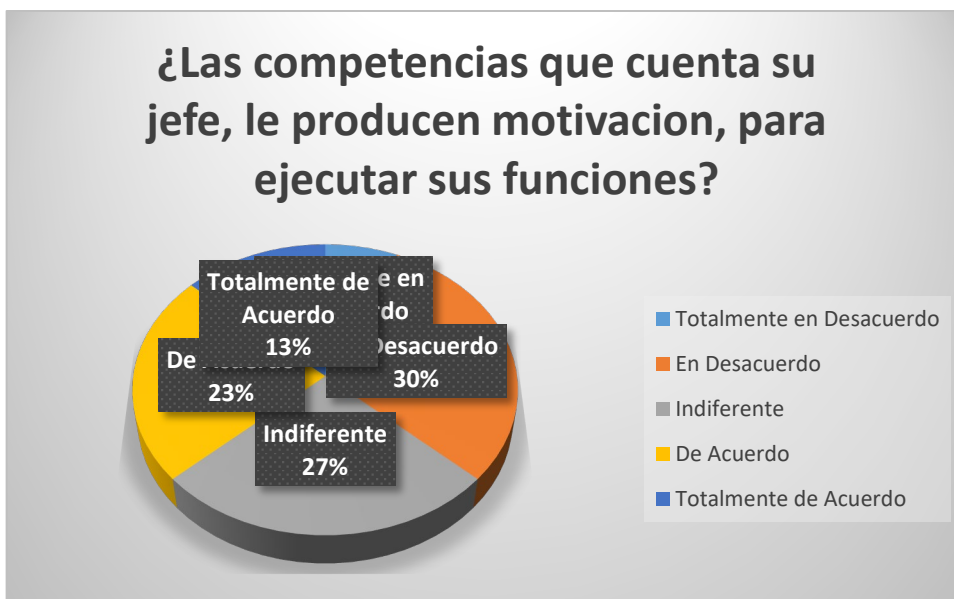
INDICADOR: Competencia técnica del superior

Tabla 4: *Competencias del superior*

	Cantidad	Cantidad (%)
Totalmente en Desacuerdo	2	7%
En Desacuerdo	9	30%
Indiferente	8	27%
De Acuerdo	7	23%
Totalmente de Acuerdo	4	13%
Total general	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Figura 4. *Competencia del superior.*



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Interpretación.

De la Tabla 4, Se puede observar que, del total de los 30 colaboradores encuestados, que el 23 %, respondieron que están de acuerdo, con los ambientes de la entidad, que les permite cumplir de manera satisfactoria con su trabajo, un 13 %, de los encuestados, respondieron estar totalmente de acuerdo frente a lo preguntado, un 27 %, respondió mantenerse indiferente frente a esta situación, un 30 %, respondió estar en desacuerdo frente a lo preguntado y un 7 % restante manifestaron estar en total desacuerdo respecto así las competencias con que cuenta su jefe, le producen motivación, para realizar sus funciones de su trabajo, lo que evidencia que más del 50 % de los colaboradores encuestados, manifestaron sentirse motivados por las competencias con las que cuenta su jefe, que le permiten cumplir su trabajo de manera motivadora.

VARIABLE INDEPENDINTE: Programa de Motivación.

DIMENSION: Factores Higiénicos

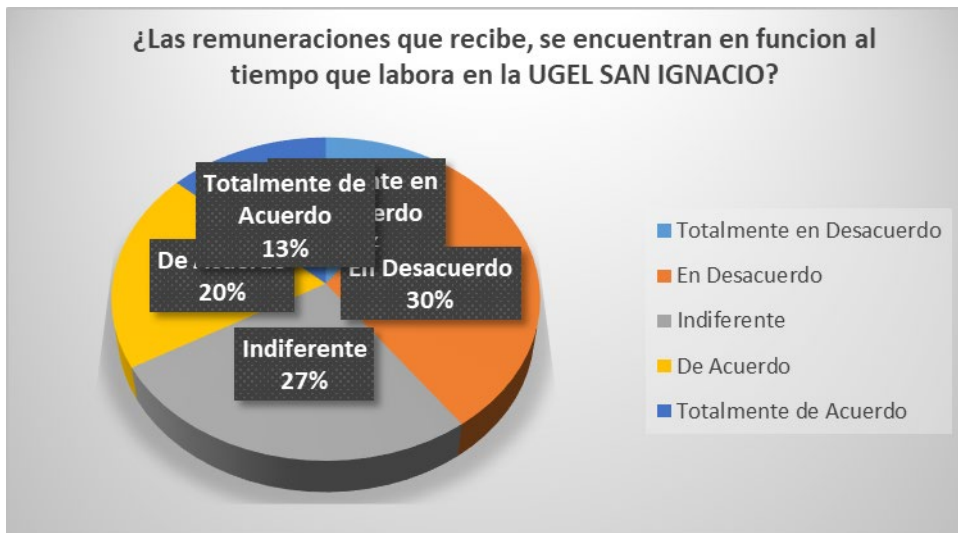
INDICADOR: Sueldos y Gratificaciones.

Tabla 5: *Condiciones de las remuneraciones.*

	Cantidad	Cantidad (%)
Totalmente en Desacuerdo	3	10%
En Desacuerdo	9	30%
Indiferente	8	27%
De Acuerdo	6	20%
Totalmente de Acuerdo	4	13%
Total general	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Figura 5. *Condiciones de las remuneraciones.*



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Interpretación.

De la Tabla 5, Se puede observar que, del total de los 30 colaboradores encuestados, que el 20 %, respondieron que están de acuerdo, con los ambientes de la entidad, que les permite cumplir de manera satisfactoria con su trabajo, un 13 %, de los encuestados, respondieron estar totalmente de acuerdo frente a lo preguntado, un 27 %, respondió mantenerse indiferente frente a esta situación, un 30 %, respondió estar en desacuerdo frente a lo preguntado y un 10% restante, manifestó, estar totalmente en desacuerdo respecto así las remuneraciones percibidas en la UGEL San Ignacio, están acordes al tiempo que laboran en la institución, lo que evidencia que más del 33 % de los colaboradores encuestados , manifestaron sentirse a gusto con las remuneraciones percibidas en la UGEL San Ignacio, en el área Administrativa, lo que les permite cumplir de manera satisfactoria, con su trabajo encargado.

VARIABLE INDEPENDINTE: Programa de Motivación.

DIMENSION: Factores Higiénicos

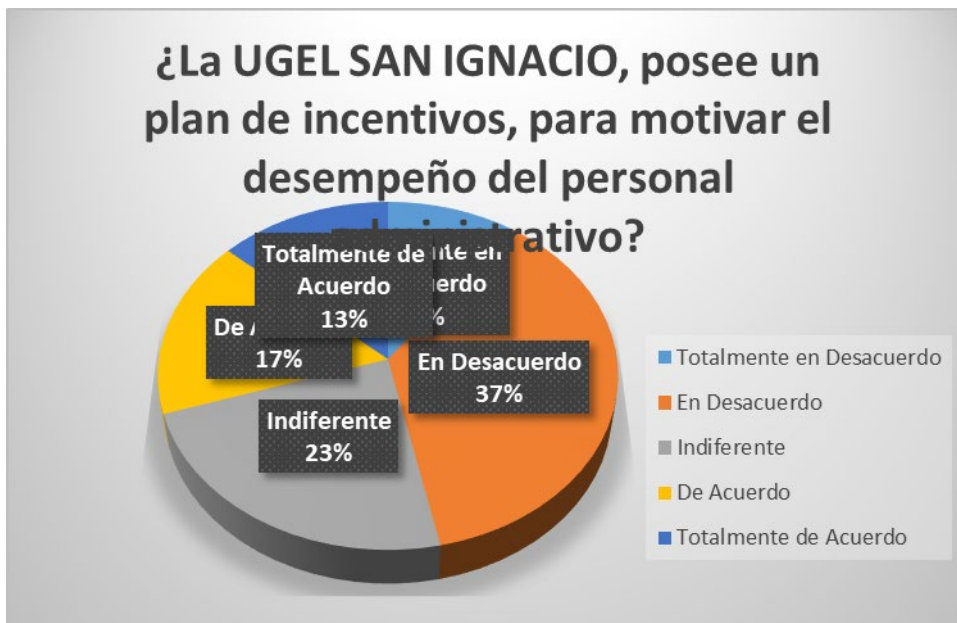
INDICADOR: Sueldos y gratificaciones.

Tabla 6: *Incentivos.*

	Cantidad	Cantidad (%)
Totalmente en Desacuerdo	3	10%
En Desacuerdo	11	37%
Indiferente	7	23%
De Acuerdo	5	17%
Totalmente de Acuerdo	4	13%
Total general	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Figura 6. *Incentivos.*



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Interpretación.

De la Tabla 6, Se puede observar que, del total de los 30 colaboradores encuestados, que el 17 %, respondieron que están de acuerdo, con que la UGEL San Ignacio, posee un plan de incentivos, para motivar el desempeño del personal administrativo de la organización, un 13 %, de los encuestados, respondieron estar totalmente de acuerdo frente a lo preguntado, un 23 %, respondió mantenerse indiferente frente a esta situación, un 37 %, respondió estar en desacuerdo frente a lo preguntado y un 10 %,

de los colaboradores encuestados, respondieron estar totalmente en desacuerdo respecto así las instalaciones de la entidad les permiten cumplir satisfactoriamente con su trabajo, lo que evidencia que más del 50 % de los colaboradores encuestados, manifestaron con que la UGEL San Ignacio, posee un plan de incentivos, para motivar el desempeño del personal administrativo de la organización, lo que les permite cumplir de manera satisfactoria, con su trabajo.

VARIABLE INDEPENDINTE: Programa de Motivación.

DIMENSION: Factores Higiénicos

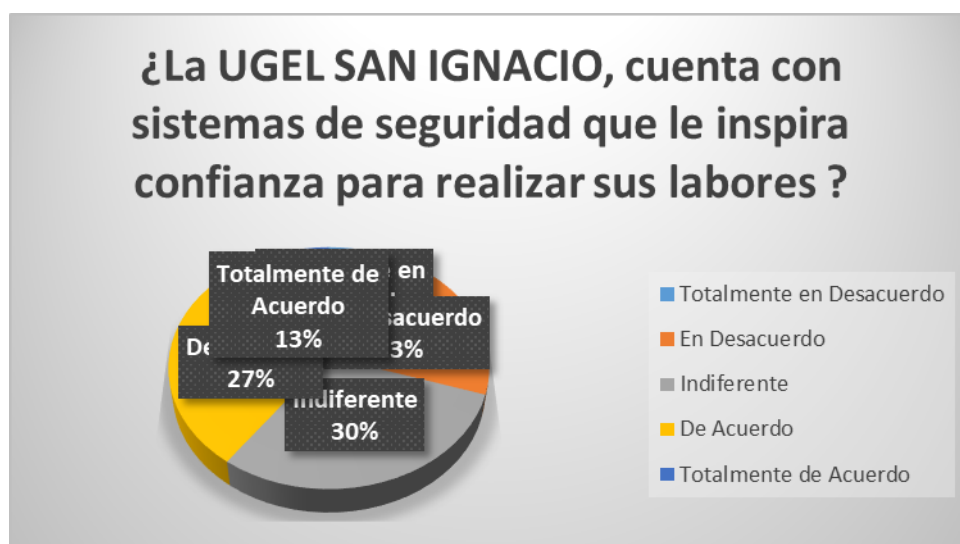
INDICADOR: Seguridad en el Puesto.

Tabla 7: *Sistemas de seguridad.*

	Cantidad	Cantidad (%)
Totalmente en Desacuerdo	2	7%
En Desacuerdo	7	23%
Indiferente	9	30%
De Acuerdo	8	27%
Totalmente de Acuerdo	4	13%
Total general	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Figura 7. *Sistemas de seguridad.*



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Interpretación.

De la Tabla 7, Se puede observar que, del total de los 30 colaboradores encuestados, que el 27 %, respondieron que están de acuerdo, con que la UGEL San Ignacio, cuenta con un sistema de seguridad que le inspira confianza para la realización de sus labores, un 13 %, de los encuestados, respondieron estar totalmente de acuerdo frente a lo preguntado, un 30 %, respondió mantenerse indiferente frente a esta situación, un 23 %, respondió estar en desacuerdo frente a lo preguntado y un 7 %, del total de encuestados, manifestó, estar totalmente en desacuerdo respecto así las instalaciones de la entidad les permiten cumplir satisfactoriamente con su trabajo, lo que evidencia que más del 33 % de los colaboradores encuestados , manifestaron sentirse a gusto con que la UGEL San Ignacio, cuenta con un sistema de seguridad que le inspira confianza para la realización de sus labores de su trabajo.

VARIABLE INDEPENDINTE: Programa de Motivación.

DIMENSION: Factores Higiénicos

INDICADOR: Sistemas de Seguridad.

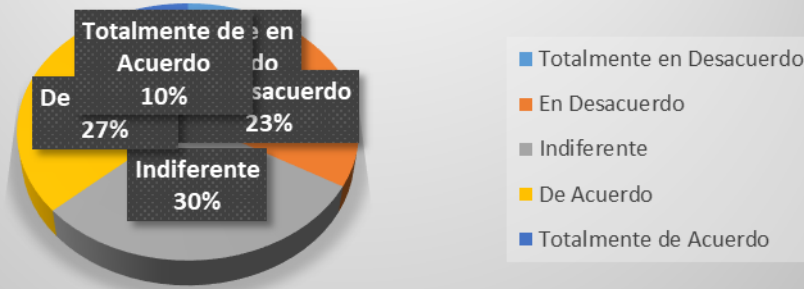
Tabla 8: *Implementos de seguridad.*

	Cantidad	Cantidad (%)
Totalmente en Desacuerdo	3	10%
En Desacuerdo	7	23%
Indiferente	9	30%
De Acuerdo	8	27%
Totalmente de Acuerdo	3	10%
Total general	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Figura 8. *Implementos de seguridad.*

¿La UGEL SAN IGNACIO, cuenta con implementos de seguridad, que sean fuente de garantía, para desempeñar sus labores de manera tranquila?



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Interpretación.

De la Tabla 8, Se puede observar que, del total de los 30, colaboradores encuestados, de la UGEL San Ignacio, cuenta con los medios de seguridad, que sean fuentes de garantía para realizar de manera adecuada su trabajo, un 10 %, de los encuestados, respondieron estar totalmente de acuerdo frente a lo preguntado, un 30 %, respondió mantenerse indiferente frente a esta situación, un 23 %, respondió estar en desacuerdo frente a lo preguntado y un 10%, de los encuestados manifestó, estar totalmente en desacuerdo respecto a que la UGEL San Ignacio, cuenta con los medios de seguridad, que sean fuentes de garantía para realizar de manera adecuada su trabajo..

VARIABLE INDEPENDINTE: Programa de Motivación.

DIMENSION: Factores Higiénicos

INDICADOR: Relaciones con los compañeros de trabajo.

Tabla 9: *Compañerismo.*

	Cantidad	Cantidad (%)
Totalmente en Desacuerdo	3	10%
En Desacuerdo	11	37%
Indiferente	7	23%
De Acuerdo	6	20%
Totalmente de Acuerdo	3	10%
Total general	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Figura 9. *Compañerismo.*



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Interpretación.

De la Tabla 9, Se puede observar que, del total de los 30 colaboradores encuestados, que el 20 %, respondieron que están de acuerdo, respecto a que existe compañerismo en el área de gestión administrativa de la UGEL San Ignacio, en situaciones de emergencia, un 10 %, de los encuestados, respondieron estar totalmente de acuerdo frente a lo preguntado, un 23 %, respondió mantenerse indiferente frente a esta situación, un 37 %, respondió estar en desacuerdo frente a lo preguntado y un 10 %

manifestó, estar totalmente en desacuerdo respecto a que existe compañerismo en el área de gestión administrativa de la UGEL San Ignacio, en situaciones de emergencia lo que evidencia que más del 30 % de los colaboradores encuestados , manifestaron estar de acuerdo, en que existe compañerismo en el área de gestión administrativa de la UGEL San Ignacio, en situaciones de emergencia.

VARIABLE INDEPENDINTE: Programa de Motivación.

DIMENSION: Factores Higiénicos

INDICADOR: Relaciones con los compañeros de trabajo

Tabla 10 *Convivencia con el personal.*

	Cantidad	Cantidad (%)
Totalmente en Desacuerdo	4	13%
En Desacuerdo	9	30%
Indiferente	7	23%
De Acuerdo	6	20%
Totalmente de Acuerdo	4	13%
Total general	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Figura 10. *Convivencia con el personal*



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Interpretación.

De la Tabla 10, Se puede observar que, del total de los 30 colaboradores encuestados, que el 20 %, respondieron que están de acuerdo, con que la convivencia entre el personal administrativo, le inspira seguridad para cumplir con su trabajo, un 13 %, de los encuestados, respondieron estar totalmente de acuerdo frente a lo preguntado, un 23 %, respondió mantenerse indiferente frente a esta situación, un 30 %, respondió estar en desacuerdo frente a lo preguntado y un 13 %, manifestó, estar totalmente en desacuerdo con que la convivencia entre el personal administrativo, le inspira seguridad para cumplir con su trabajo, lo que evidencia que más del 30 % de los colaboradores encuestados, manifestaron que la convivencia entre el personal administrativo, le inspira seguridad para cumplir con su trabajo, en la UGEL San Ignacio, en el área Administrativa.

VARIABLE INDEPENDINTE: Programa de Motivación.

DIMENSION: Factores Higiénicos

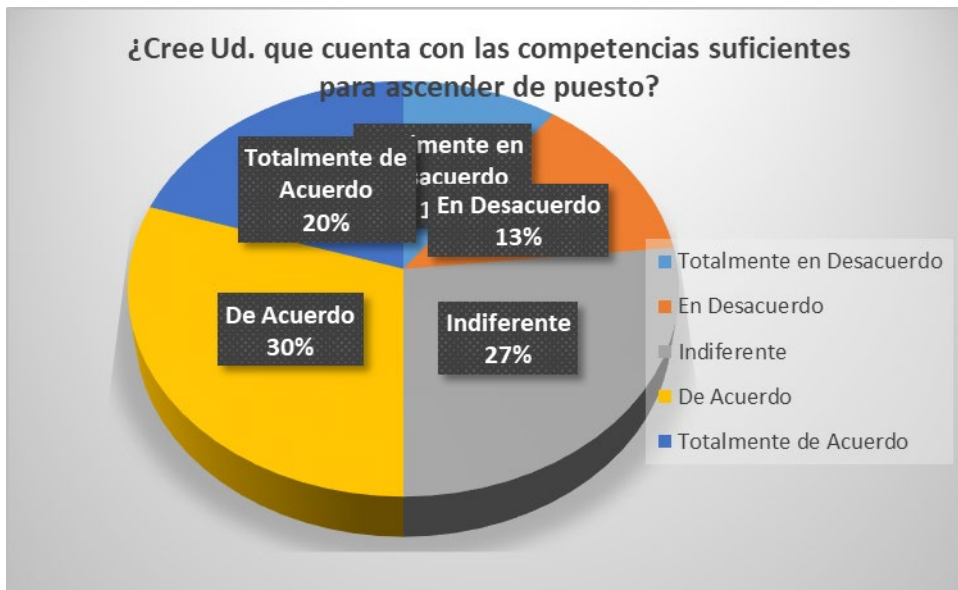
INDICADOR: Componentes higiénicos en el puesto

Tabla 11: *Competencias del puesto.*

	Cantidad	Cantidad (%)
Totalmente en Desacuerdo	3	10%
En Desacuerdo	4	13%
Indiferente	8	27%
De Acuerdo	9	30%
Totalmente de Acuerdo	6	20%
Total general	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Figura 1. *Competencias del puesto*



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Interpretación.

De la Tabla 11, Se puede observar que, del total de los 30 colaboradores encuestados, que el 30 %, respondieron que están de acuerdo, con que cuentan con las competencias suficientes para ascender de puesto dentro de la institución UGEL de San Ignacio, un 20 %, de los encuestados, respondió mantenerse indiferente frente a esta situación, un 13 %, respondió estar en desacuerdo frente a lo preguntado y un 10 %, de los encuestados manifestó, estar totalmente en desacuerdo respecto a que cuentan con las competencias suficientes para ascender de puesto dentro de la institución UGEL de San Ignacio, lo que evidencia que más del 50 % de los colaboradores encuestados , manifestaron sentir que cuenta con las competencias, para ascender de puesto, en la UGEL San Ignacio, en el área Administrativa, lo que les permite cumplir de manera satisfactoria, con su trabajo.

VARIABLE INDEPENDINTE: Programa de Motivación.

DIMENSION: Factores Motivacionales

INDICADOR: Delegación de responsabilidades

Tabla 12 *Asignación de responsabilidades.*

	Cantidad	Cantidad (%)
Totalmente en Desacuerdo	3	10%
En Desacuerdo	5	17%
Indiferente	7	23%
De Acuerdo	8	27%
Totalmente de Acuerdo	7	23%
Total general	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Figura 12. *Asignación de responsabilidades.*



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Interpretación.

De la Tabla 12, Se puede observar que, del total de los 30 colaboradores encuestados, que el 27 %, respondieron que están de acuerdo, con que en situaciones, donde se les asignen, mayores responsabilidades, se siente motivado, para mejorar en sus labores, un 23 %, de los encuestados, respondieron estar totalmente de acuerdo frente a lo preguntado, un 23 %, respondió mantenerse indiferente frente a esta situación, un 17 %, respondió estar en desacuerdo frente a lo preguntado y un 10 %, de los

encuestados manifestó, estar totalmente en desacuerdo respecto con que en situaciones, donde se les asignen, mayores responsabilidades, se siente motivado, para mejorar en sus labores, lo que evidencia que más del 50 % de los colaboradores encuestados , manifestaron sentirse a gusto con las instalaciones de la UGEL San Ignacio.

VARIABLE INDEPENDINTE: Programa de Motivación.

DIMENSION: Factores Motivacionales.

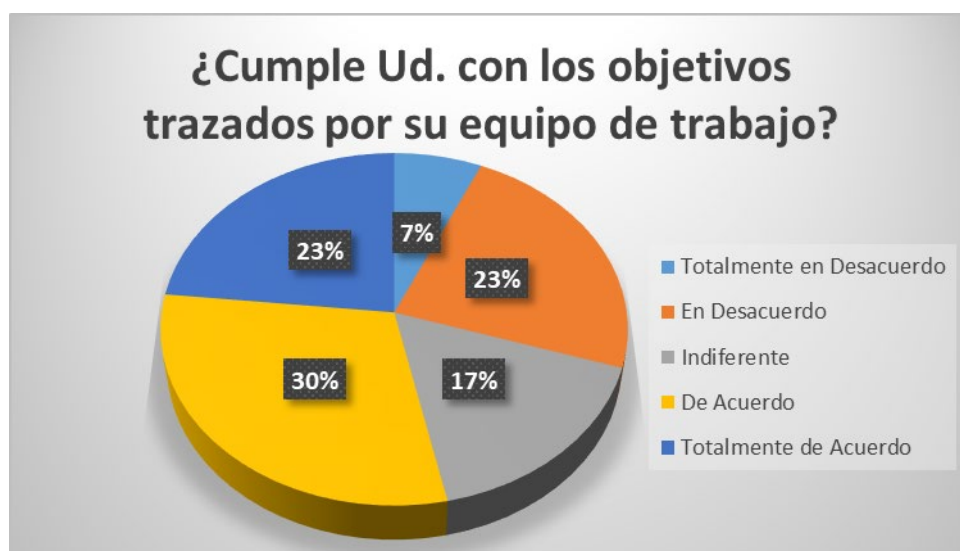
INDICADOR: Libertad para decidir cómo hacer su trabajo.

Tabla 13: *Flexibilidad para ejecutar sus tareas*

	Cantidad	Cantidad (%)
Totalmente en Desacuerdo	2	7%
En Desacuerdo	7	23%
Indiferente	5	17%
De Acuerdo	9	30%
Totalmente de Acuerdo	7	23%
Total general	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Figura 13. *Flexibilidad para ejecutar sus tareas.*



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Interpretación.

De la Tabla 13, Se puede observar que, del total de los 30 colaboradores encuestados, que el 30 %, respondieron que están de acuerdo, con que cumple con los objetivos, trazados, por su equipo de trabajo, un 23 %, de los encuestados, respondieron estar totalmente de acuerdo frente a lo preguntado, un 17 %, respondió mantenerse indiferente frente a esta situación, un 23 %, respondió estar en desacuerdo frente a lo preguntado y solo un 7 %, de los encuestados manifestó, que cumplen con los objetivos, trazados por su equipo de trabajo, lo que evidencia que más del 50 % de los colaboradores encuestados , manifestaron sentirse a gusto con las instalaciones de la UGEL San Ignacio, en el área Administrativa.

VARIABLE INDEPENDINTE: Programa de Motivación.

DIMENSION: Factores Motivacionales

INDICADOR: Posibilidades de ascenso.

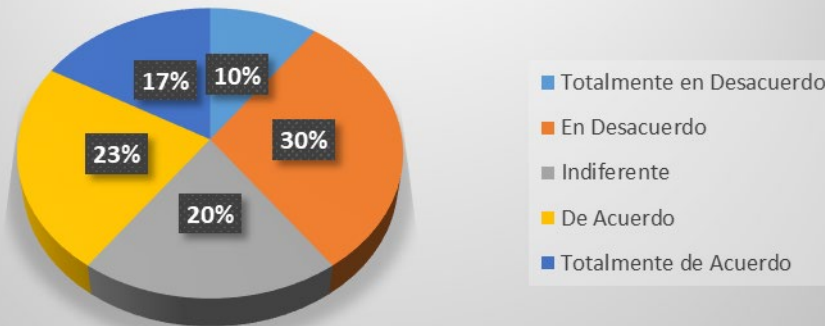
Tabla 14: *Plan de desarrollo laboral.*

	Cantidad	Cantidad (%)
Totalmente en Desacuerdo	3	10%
En Desacuerdo	9	30%
Indiferente	6	20%
De Acuerdo	7	23%
Totalmente de Acuerdo	5	17%
Total general	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Figura 14. *Plan de desarrollo laboral.*

¿La UGEL SAN IGNACIO, posee un plan de desarrollo laboral para el personal administrativo?



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Interpretación.

De la Tabla 14, Se puede observar que, del total de los 30 colaboradores encuestados, que el 23 %, respondieron que están de acuerdo, con que la UGEL San Ignacio, posee un plan de desarrollo laboral, para el personal administrativo, que les permite cumplir de manera satisfactoria con su trabajo, un 17 %, de los encuestados, respondieron estar totalmente de acuerdo frente a lo preguntado, un 20 %, respondió mantenerse indiferente frente a esta situación, un 30 %, respondió estar en desacuerdo frente a lo preguntado y solo un 10%, de los encuestados manifestó, estar totalmente en desacuerdo respecto a que en esta entidad existe un pan de desarrollo laboral, para el personal administrativo de esta institución, lo que evidencia que más del 50 % de los colaboradores encuestados , manifestaron sentirse a gusto con las instalaciones de la UGEL San Ignacio, en el área Administrativa, lo que les permite cumplir de manera satisfactoria, con su trabajo.

VARIABLE INDEPENDINTE: Programa de Motivación.

DIMENSION: Factores Motivacionales

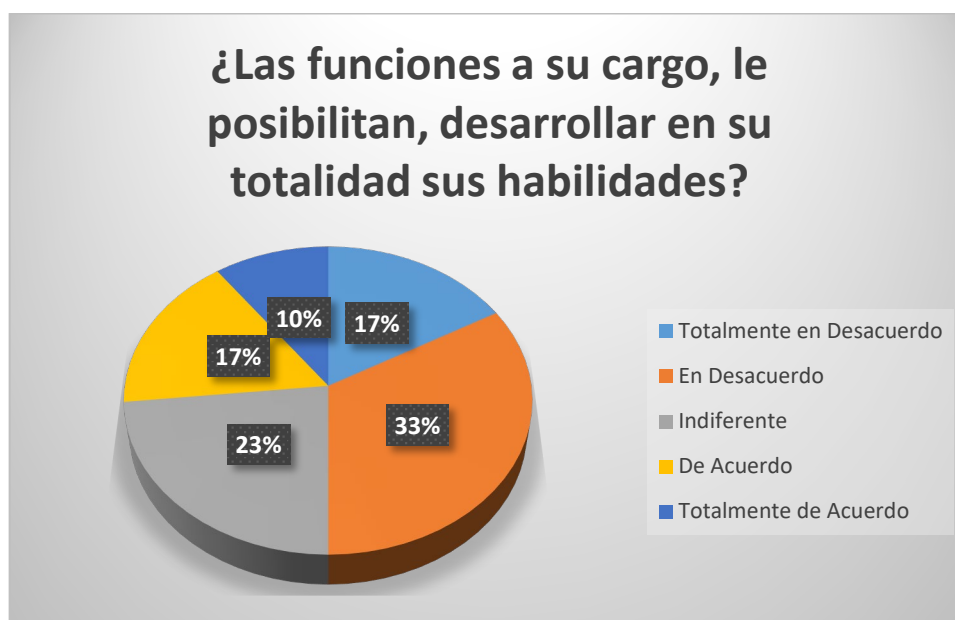
INDICADOR: Utilización Plena de habilidades personales.

Tabla 15: *Desarrollo de habilidades.*

	Cantidad	Cantidad (%)
Totalmente en Desacuerdo	5	17%
En Desacuerdo	10	33%
Indiferente	7	23%
De Acuerdo	5	17%
Totalmente de Acuerdo	3	10%
Total general	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Figura 15. *Desarrollo de habilidades.*



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Interpretación.

De la Tabla 15: Se puede observar que, del total de los 30 colaboradores encuestados, que el 17 %, respondieron que están de acuerdo, con que las funciones a su cargo, le

posibilitan, desarrollar en su totalidad sus habilidades, un 10 %, de los encuestados, respondieron estar totalmente de acuerdo frente a lo preguntado, un 23 %, respondió mantenerse indiferente frente a esta situación, un 33 %, respondió estar en desacuerdo frente a lo preguntado y solo un 17 %, de los encuestados manifestó, estar totalmente en desacuerdo con que las funciones a su cargo, le posibilitan, desarrollar en su totalidad sus habilidades, lo que evidencia que más del 50 % de los colaboradores encuestados , manifestaron con que las funciones a su cargo, le posibilitan, desarrollar en su totalidad sus habilidades, y de esta manera sentirse a gusto con que las funciones a su cargo, le posibilitan, desarrollar en su totalidad sus habilidades, en las instalaciones de la UGEL San Ignacio, en el área Administrativa,

VARIABLE INDEPENDINTE: Desempeño Laboral.

DIMENSION: Eficacia de Equipo

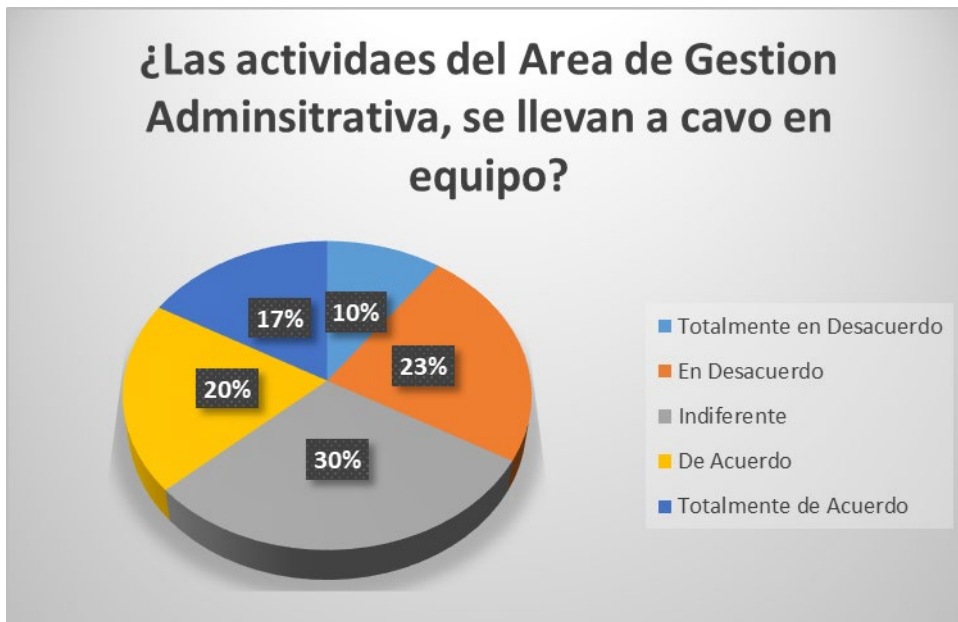
INDICADOR: Actitudes laborales positivas.

Tabla 16 *Trabajo en equipo*

	Cantidad	Cantidad (%)
Totalmente en Desacuerdo	3	10%
En Desacuerdo	7	23%
Indiferente	9	30%
De Acuerdo	6	20%
Totalmente de Acuerdo	5	17%
Total general	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Figura 16. *Trabajo en Equipo.*



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Interpretación.

De la Tabla 16 Se puede observar que, del total de los 30 colaboradores encuestados, que el 20 %, respondieron que están de acuerdo, con los ambientes de la entidad, que les permite cumplir de manera satisfactoria con su trabajo, un 17 %, de los encuestados, respondieron estar totalmente de acuerdo frente a lo preguntado, un 30 %, respondió mantenerse indiferente frente a esta situación, un 23 %, respondió estar en desacuerdo frente a lo preguntado y solo un 10 “ de los encuestados manifestó, que las funciones a su cargo, le posibilitan, desarrollar en su totalidad sus habilidades, estar totalmente en desacuerdo respecto así las instalaciones de la entidad les permiten cumplir satisfactoriamente con su trabajo, lo que evidencia que más del 47 % de los colaboradores encuestados , manifestaron sentirse a gusto con las instalaciones de la UGEL San Ignacio, en el área Administrativa, lo que les permite cumplir de manera satisfactoria, con su trabajo.

VARIABLE INDEPENDINTE: Desempeño Laboral.

DIMENSION: Eficacia de equipo.

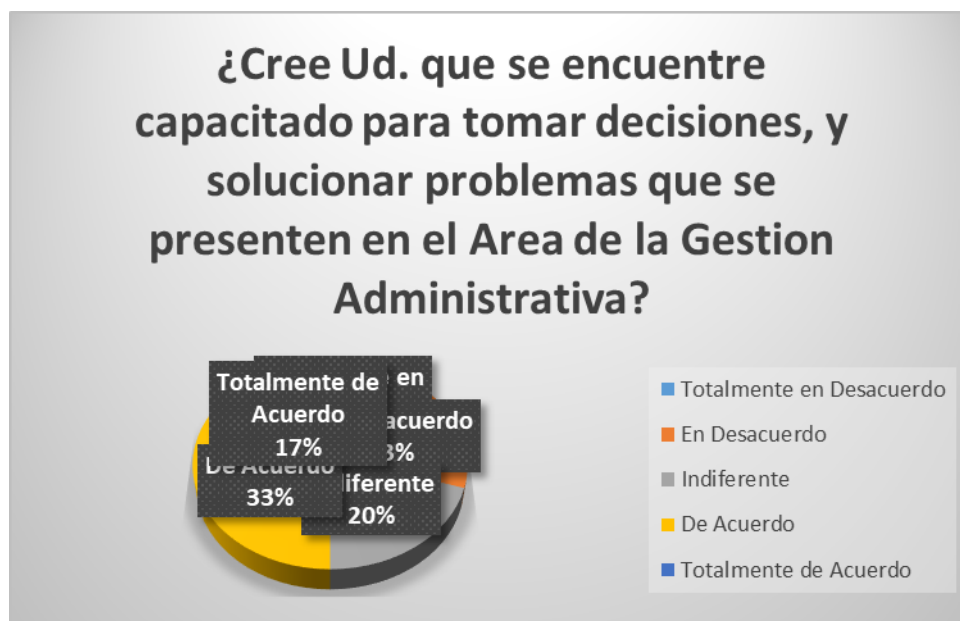
INDICADOR: Capacidad para tomar decisiones.

Tabla 17: *Capacidad para tomar decisiones.*

	Cantidad	Cantidad (%)
Totalmente en Desacuerdo	2	7%
En Desacuerdo	7	23%
Indiferente	6	20%
De Acuerdo	10	33%
Totalmente de Acuerdo	5	17%
Total general	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Figura 17. *Capacidad para tomar decisiones.*



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Interpretación.

De la Tabla 17, Se puede observar que, del total de los 30 colaboradores encuestados, que el 33 %, respondieron que están de acuerdo, con que están capacitados para poder resolver problemas que se presentan en esta área de la compañía, de la compañía, 17 %, de los encuestados, respondieron estar totalmente de acuerdo frente a lo preguntado, un 20 %, respondió mantenerse indiferente frente a esta situación,

un 23 %, respondió estar en desacuerdo frente a lo preguntado y ninguno de los encuestados manifestó, estar totalmente en desacuerdo respecto así las instalaciones de la entidad les permiten cumplir satisfactoriamente con su trabajo, lo que evidencia que más del 50 % de los colaboradores encuestados , manifestaron sentirse a gusto con las instalaciones de la UGEL San Ignacio, en el área Administrativa, lo que les permite cumplir de manera satisfactoria, con su trabajo.

VARIABLE INDEPENDINTE: Desempeño Laboral.

DIMENSION: Comportamiento.

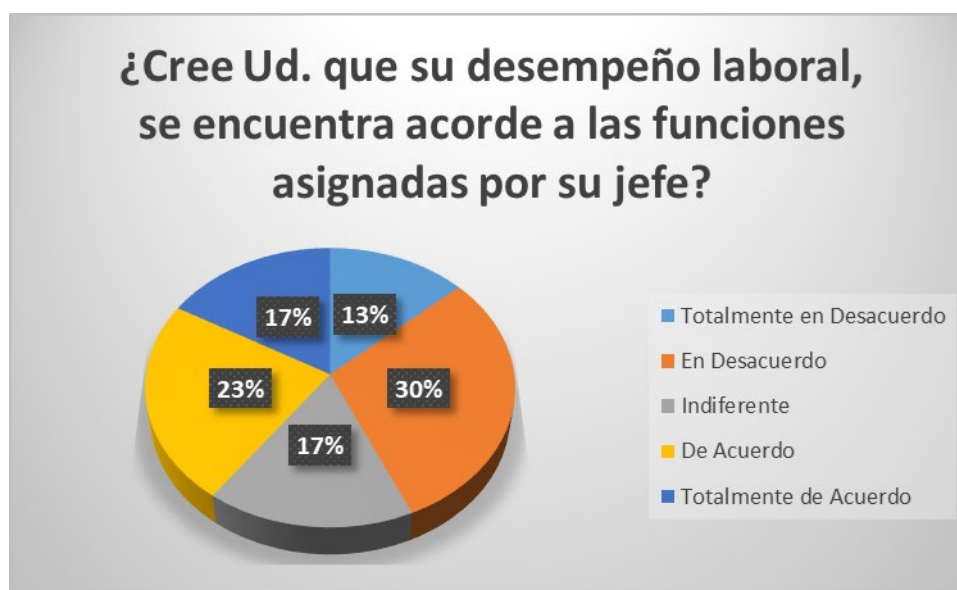
INDICADOR: Condiciones de trabajo y de Bienestar

Tabla 18. *Desempeño óptimo de actividades laborales.*

	Cantidad	Cantidad (%)
Totalmente en Desacuerdo	4	13%
En Desacuerdo	9	30%
Indiferente	5	17%
De Acuerdo	7	23%
Totalmente de Acuerdo	5	17%
Total general	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Figura 18. *Desempeño óptimo de actividades laborales.*



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Interpretación.

De la Tabla 18: Se puede observar que, del total de los 30 colaboradores encuestados, que el 23 %, respondieron que están de acuerdo, con que su desempeño laboral, está acorde, con las funciones asignadas por su jefe, un 17 %, de los encuestados, respondieron estar totalmente de acuerdo frente a lo preguntado, un 17 %, respondió mantenerse indiferente frente a esta situación, un 30 %, respondió estar en desacuerdo frente a lo preguntado y solo un 13 %, de los encuestados manifestó, estar totalmente en desacuerdo respecto a que su desempeño, laboral está acorde, con las funciones asignadas a su jefe, lo que indica que el 40 % de los colaboradores encuestados , manifestaron estar de acuerdo con su desempeño laboral en las instalaciones de la UGEL San Ignacio, en el área Administrativa.

VARIABLE INDEPENDINTE: Desempeño Laboral.

DIMENSION: Comportamiento.

INDICADOR: Conformidad con su equipo de trabajo.

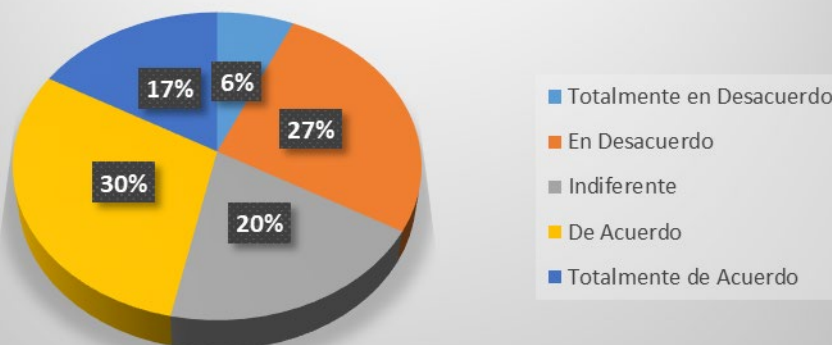
Tabla 19: *Integración con su equipo de trabajo.*

	Cantidad	Cantidad (%)
Totalmente en Desacuerdo	2	7%
En Desacuerdo	8	27%
Indiferente	6	20%
De Acuerdo	9	30%
Totalmente de Acuerdo	5	17%
Total general	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Figura 19. *Integración con su equipo de trabajo.*

¿Se encuentra satisfecho con la integración del equipo de trabajo del Área de Gestión Administrativa?



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Interpretación.

De la Tabla 19, Se puede observar que, del total de los 30 colaboradores encuestados, que el 30 %, respondieron que están de acuerdo, con la integración del equipo de trabajo, del área de Gestión Administrativa, un 17 %, de los encuestados, respondieron estar totalmente de acuerdo frente a lo preguntado, un 20 %, respondió mantenerse indiferente, así mismo un 27 %, manifestó estar en desacuerdo y solo un 7 %, de los encuestados manifestó, estar totalmente en desacuerdo respecto así se encuentran satisfechos, con la integración de su equipo de trabajo, lo que evidencia que más del 47 % de los colaboradores encuestados , manifestaron sentirse a gusto con la integración de su equipo de trabajo, en la UGEL San Ignacio, en el área Administrativa, lo que les permite cumplir de manera satisfactoria, con su trabajo.

VARIABLE INDEPENDINTE: Desempeño Laboral.

DIMENSION: Comportamiento.

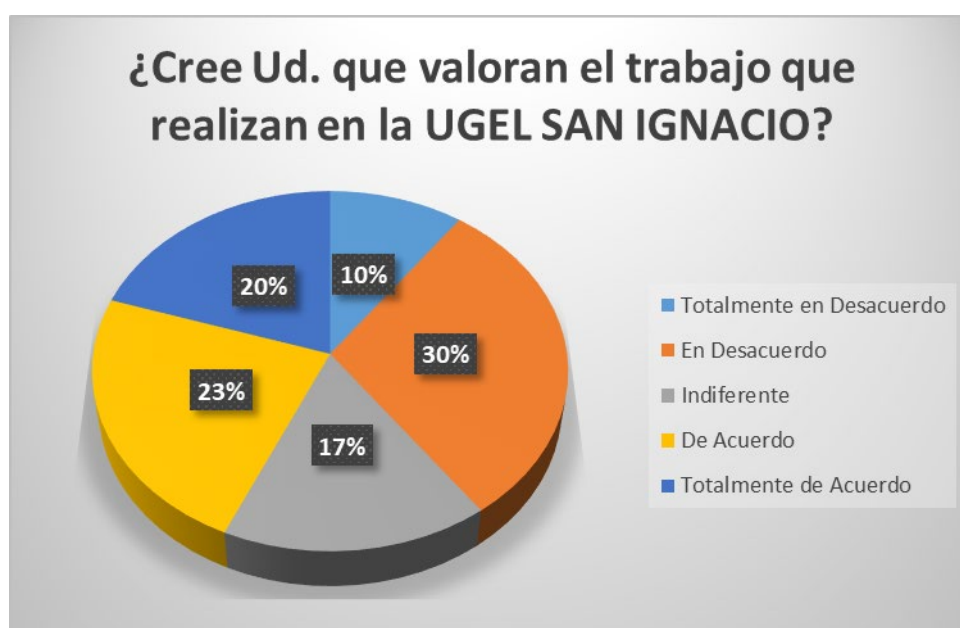
INDICADOR: Reconocen y motivan su desempeño.

Tabla 20: Valoración de su trabajo.

	Cantidad	Cantidad (%)
Totalmente en Desacuerdo	3	10%
En Desacuerdo	9	30%
Indiferente	5	17%
De Acuerdo	7	23%
Totalmente de Acuerdo	6	20%
Total general	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Figura 20. Valoración de su trabajo.



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Interpretación.

De la Tabla 20, Se puede observar que, del total de los 30 colaboradores encuestados, que el 23 %, respondieron que están de acuerdo, con que en la UGEL San Ignacio, valoran el trabajo que uno realiza en esta institución, un 20 %, de los encuestados, respondieron estar totalmente de acuerdo frente a lo preguntado, un 17 %, respondió mantenerse indiferente frente a esta situación, un 30 %, respondió estar en

desacuerdo frente a lo preguntado y solo un 10 %, de los encuestados manifestó, estar totalmente en desacuerdo respecto a que en la UGEL, San Ignacio, se valora el trabajo que estos realizan dentro de la organización, lo que evidencia que más del 43 % de los colaboradores encuestados , manifestaron sentirse a gusto con las instalaciones de la UGEL San Ignacio, en el área Administrativa, lo que les permite cumplir de manera satisfactoria, con su trabajo.

VARIABLE INDEPENDINTE: Desempeño Laboral.

DIMENSION: Satisfacción laboral.

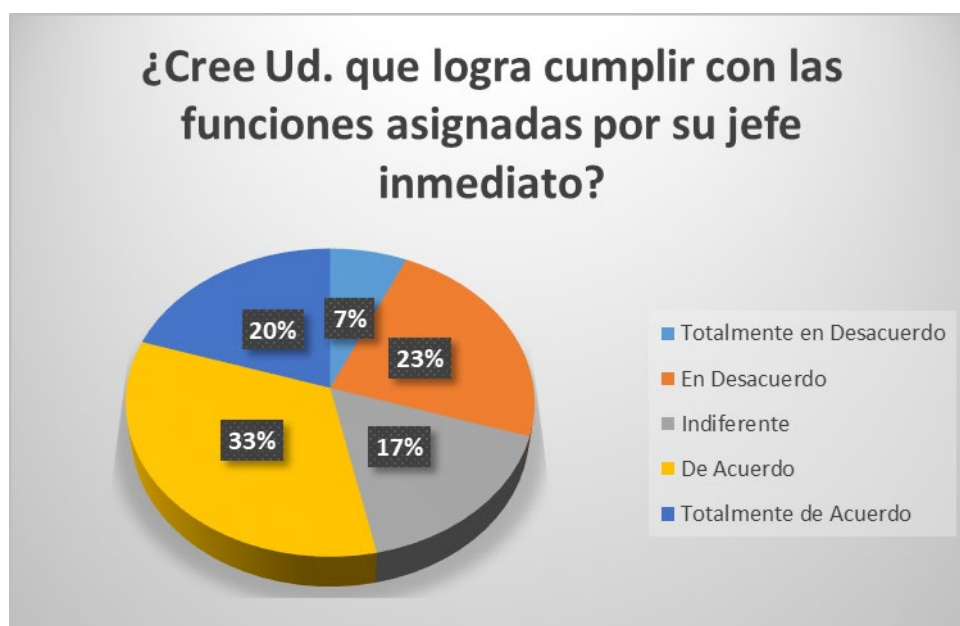
INDICADOR: Satisface a su jefe de Área.

Tabla 21: *Cumplimiento de funciones asignadas.*

	Cantidad	Cantidad (%)
Totalmente en Desacuerdo	2	7%
En Desacuerdo	7	23%
Indiferente	5	17%
De Acuerdo	10	33%
Totalmente de Acuerdo	6	20%
Total general	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Figura 21. *Cumplimiento de funciones asignadas.*



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Interpretación.

De la Tabla 21, Se puede observar que, del total de los 30 colaboradores encuestados, que el 33 %, respondieron que están de acuerdo, con que logran cumplir las funciones asignadas por su jefe inmediato, un 20 %, de los encuestados, respondieron estar totalmente de acuerdo frente a lo preguntado, un 17 %, respondió mantenerse indiferente frente a esta situación, un 23 %, respondió estar en desacuerdo frente a lo preguntado y solo el 7 %, de los encuestados manifestó, estar totalmente en desacuerdo respecto a que logran cumplir con las funciones asignadas por su jefe inmediato, lo que evidencia que más del 53 % de los colaboradores encuestados , manifestaron que logran cumplir las funciones asignadas por su jefe inmediato en la UGEL San Ignacio, en el área Administrativa.

VARIABLE INDEPENDINTE: Desempeño Laboral.

DIMENSION: Satisfacción Laboral.

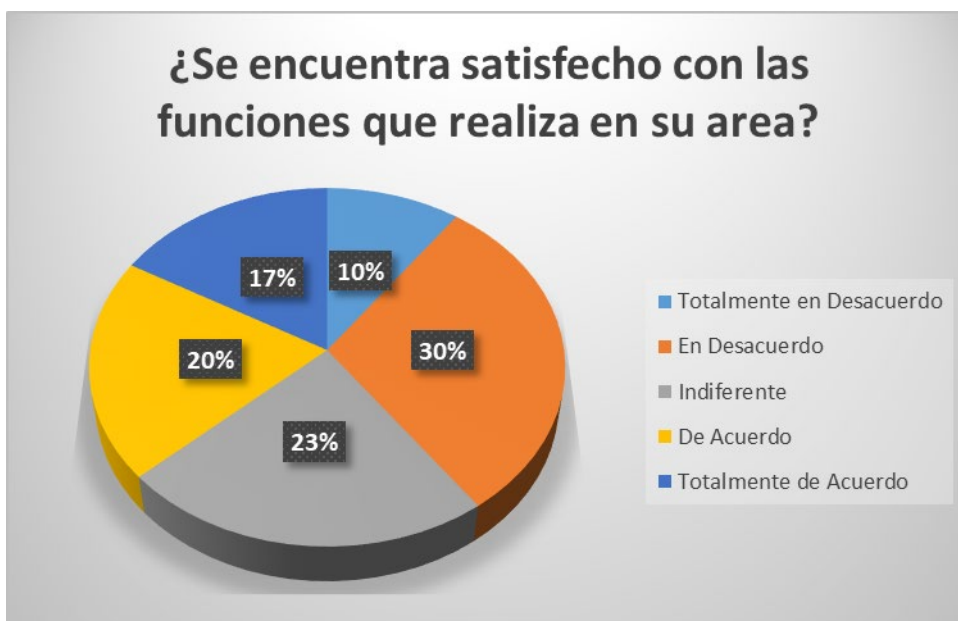
INDICADOR: Satisfecho con su actividad Laboral.

Tabla 22: *Satisfacción con las funciones que realiza.*

	Cantidad	Cantidad (%)
Totalmente en Desacuerdo	3	10%
En Desacuerdo	9	30%
Indiferente	7	23%
De Acuerdo	6	20%
Totalmente de Acuerdo	5	17%
Total general	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Figura 22. *Satisfacción con las funciones que realiza.*



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Interpretación.

De la Tabla 22, Se puede observar que, del total de los 30 colaboradores encuestados, que el 20 %, respondieron que están de acuerdo, con que se encuentran satisfechos con las funciones que realizan dentro de esta institución, un 17 %, de los encuestados, respondieron estar totalmente de acuerdo frente a lo preguntado, un 23 %, respondió mantenerse indiferente frente a esta situación, un 30 %, respondió estar en desacuerdo frente a lo preguntado y solo un 10 % de los encuestados manifestó, estar totalmente en desacuerdo respecto a que se encuentran satisfechos con las funciones que realizan dentro de esta institución, lo que evidencia que más del 37 % de los colaboradores encuestados , manifestaron sentirse a gusto con las instalaciones de la UGEL San Ignacio, en el área Administrativa.

VARIABLE INDEPENDINTE: Desempeño Laboral.

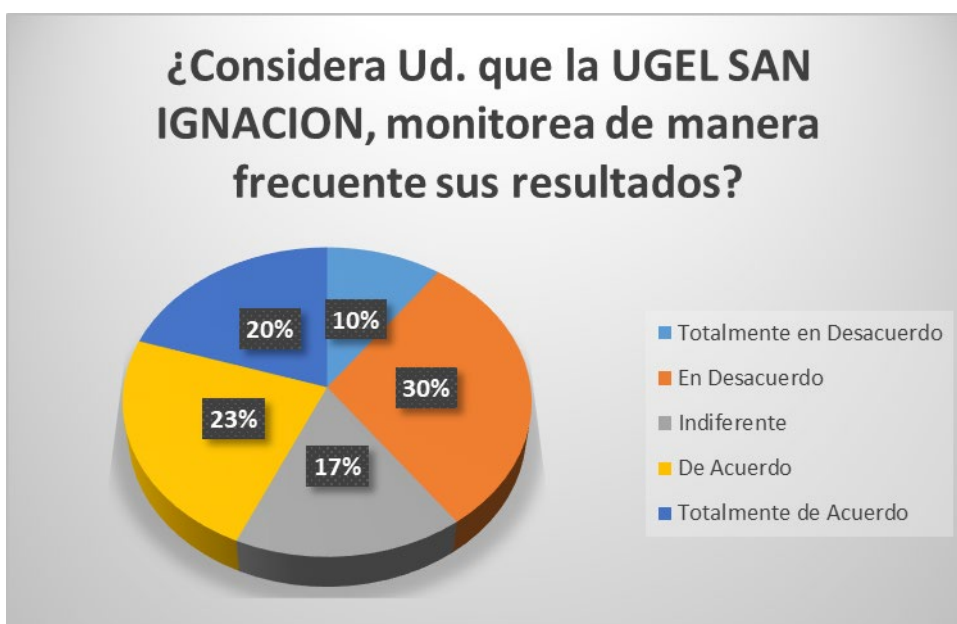
DIMENSION: Monitorean los resultados.

Tabla 23: *Monitoreo de resultados permanente.*

	Cantidad	Cantidad (%)
Totalmente en Desacuerdo	3	10%
En Desacuerdo	9	30%
Indiferente	5	17%
De Acuerdo	7	23%
Totalmente de Acuerdo	6	20%
Total general	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Figura 23. *Monitoreo de resultados permanente.*



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Área Administrativa UGEL- San Ignacio.

Interpretación.

De la Tabla 23, Se puede observar que, del total de los 30 colaboradores encuestados, que el 23 %, respondieron que están de acuerdo, con que en la UGEL San Ignacio, se monitorean de manera constante sus resultados, un 20 %, de los encuestados, respondieron estar totalmente de acuerdo frente a lo preguntado, un 17 %, respondió mantenerse indiferente frente a esta situación, un 30 %, respondió estar en desacuerdo frente a lo preguntado y solo un 10 %, de los encuestados manifestó,

estar totalmente en desacuerdo respecto a que en esta institución sus resultados son monitoreados de manera constante lo que les permiten cumplir satisfactoriamente con su trabajo, lo que evidencia que más del 43 % de los colaboradores encuestados , manifestaron que en la UGEL San Ignacio, se monitorea de manera constante su trabajo, lo que les permite de manera satisfactoria, con su trabajo.

PROPUESTA DE SOLUCIÓN

PROGRAMA DE MOTIVACION.

1. SÍNTESIS DE LA NECESIDAD IDENTIFICADA

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación a través de las diferentes técnicas utilizadas, podemos analizar qué en la área de Administración de la UGEL San Ignacio, de la ciudad de San Ignacio, se encuentra atravesando serios problemas al parecer no se está invirtiendo el dinero presupuestado de manera correcta, ni lo necesario para lograr mejorar el desempeño de sus colaboradores, a través de la mejor preparación y por ende mejor productividad de los trabajadores de la UGEL San Ignacio, de la ciudad de San Ignacio.

Otro punto importante a resaltar y a la vez de gran relevancia es que la existencia de una relación desagradable con sus colaboradores, por parte de los jefes, lo cual genera una incomodidad a ciertos colaboradores en la organización.

La implementación de un Programa de Motivación, mejorará el desempeño de los colaboradores de la UGEL San Ignacio, de la ciudad de San Ignacio, en el 2019.

2. OBJETIVOS:

a. GENERAL. -

Mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL-San Ignacio, de la ciudad de San Ignacio, en el 2019

b. ESPECÍFICOS. -

1. Incrementar Satisfacción del Trabajo.
2. Elevar la Autoestima
3. Mejorar el Trabajo en equipo

4. Implementar las Capacitaciones del personal

3. MARCO LEGAL

- Ley de seguridad y salud en el trabajo N° 29783.
- Decreto Legislativo N° 728, Ley de formación y promoción laboral.
- Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30036, Ley que regula el teletrabajo.
- LEY N° 28518 Ley sobre modalidades formativas laborales.
- Decreto Legislativo N° 713 sobre los descansos remunerados de los trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad privada.
- Decreto supremo n° 007-2002- Ley de jornada de trabajo, horario y trabajo en sobretiempo.
- Decreto Supremo Ley N° 29409, Ley que concede el derecho de licencia por paternidad a los trabajadores de la actividad pública y privada.

4. DETALLES DE LA PROPUESTA.

Permite analizar el nivel de conocimiento del trabajador ya que influye directamente en las capacitaciones que ha tenido el colaborador.

Propiciar un buen clima laboral, sin conflictos, malestar para alcanzar un mayor rendimiento, responsabilidad de la alta dirección para generar un buen ambiente de trabajo.

Permite elaborar tomas de decisiones de los trabajadores para evitar un mal control dentro de la empresa.

Evaluaciones necesarias para controlar los factores de riesgos y prevenir las malas tomas de decisiones, mantener informada a la empresa de cualquier riesgo para la toma de medidas preventivas.

Permite examinar las actitudes y conducta que demuestra el desagrado por sus compañeros de trabajo o jefe.

Propiciar un buen clima laboral, sin conflictos, malestar para alcanzar un mayor rendimiento, responsabilidad de la alta dirección para generar un buen ambiente de trabajo.

Permite desarrollar la pro actividad para cumplir con los objetivos que traza la empresa.

Capacitaciones, reforzar la seguridad, brindar mantenimiento y un especialista al área.

Permite desarrollar la práctica de valores dentro de la empresa.

Capacitaciones referentes a los valores, reforzar la seguridad, Brindar reuniones familiarizando a todos los trabajadores.

permite analizar la vocación de servicios de forma unánime.

Capacitaciones, reforzar la seguridad, Brindar mantenimiento y un especialista al área.

PLAN DE ACTIVIDADES. -

°	ACTIVIDAD	OBJETIVO	INDICADOR	META	PERÍODO	FUNDAMENTACION	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
	Nivel de conocimientos	Obtener el conocimiento previo para el mejoramiento del desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Carga de trabajo - Horario de trabajo - Remuneraciones - Agrado o desagrado con el trabajo que realiza - Desagrado con el jefe - Agrado consigo mismo - Conflicto entre compañero de trabajos 	- Mejora el desenvolvimiento de los trabajadores y así obtendrán la eficacia de cada uno de ellos.	12 meses	El conocimiento es una propiedad que se predica cada uno de esos entes (Juaquin luque, 1993)	GERENTE GENERAL	Capacitar a 30 trabajadores en la ciudad de Trujillo por un costo de 300 soles cada uno, llegando a invertir un total de: S/.6,000.00

			<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de objetivos de equipo - Colaboración entre trabajadores - Numero de capacitaciones - Calidad de las capacitaciones 					
	Toma de decisiones	Lograr una toma de decisiones más eficiente dentro del campo laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Carga de trabajo - Horario de trabajo - Remuneraciones - Agrado o desagrado con el trabajo que realiza 	Lograran tomar nuevas ideas y adaptarlas al plan de trabajo.	1 2 meses	“Es fundamental para el organismo la conducta de la organización. La toma de decisión suministra los medios para el control y permite la coherencia en los sistemas”.	GERENTE GENERAL	Capacitar a 30 trabajadores en la ciudad de Trujillo por un costo de 300 soles cada

			<ul style="list-style-type: none"> - Desagrado con el jefe - Agrado consigo mismo - Conflicto entre compañero de trabajos - Cumplimiento de objetivos de equipo - Colaboración entre trabajadores - Numero de capacitaciones - Calidad de las capacitaciones 			(Freemont E. Kast, 2014)		uno, llegando a invertir un total de: S/.6,000.00
		Demostrar actitudes y	<ul style="list-style-type: none"> - Carga de trabajo - Horario de trabajo 	Alcanzaran formaciones		“Una definición clásica de actitud es un constructo o		

	Actitudes y conductas	conductas positivas para el mejoramiento de imagen de la persona	<ul style="list-style-type: none"> - Remuneraciones - Agrado o desagrado con el trabajo que realiza - Desagrado con el jefe - Agrado consigo mismo - Conflicto entre compañero de trabajos - Cumplimiento de objetivos de equipo - Colaboración entre trabajadores - Numero de capacitaciones - Calidad de las capacitaciones 	adecuadas que identificarán la imagen de la empresa	12 meses	variable no observable directamente" (Vallerand, 1994)	GERENTE GENERAL	Capacitar a 30 trabajadores en la ciudad de Trujillo por un costo de 300 soles cada uno, llegando a invertir un total de: S/6,000.00
--	------------------------------	--	--	---	----------	--	-----------------	---

	Pro actividad	Brindar la pro actividad para el mejoramiento de desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Carga de trabajo - Horario de trabajo - Remuneraciones - Agrado o desagrado con el trabajo que realiza - Desagrado con el jefe - Agrado consigo mismo - Conflicto entre compañero de trabajos 	Mejora del sistema de gestión, y obtendremos la responsabilidad, habilidad	12 meses	<p>Considera que la esencia de la persona proactiva es la capacidad de liderar su propia vida. Al margen de lo que pase a su alrededor, la persona proactiva decide cómo quiere reaccionar ante esos estímulos y centra sus esfuerzos.</p> <p>(Steven Covey, 1946)</p>	GERENTE GENERAL	<p>Capacitar a 30 trabajadores en la ciudad de Trujillo por un costo de 300 soles cada uno, llegando a invertir un total de:</p> <p>S/6,000.00</p>

			<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de objetivos de equipo - Colaboración entre trabajadores - Numero de capacitaciones - Calidad de las capacitaciones 					
		<p>Poner en práctica los valores y adaptarse profesionalmente en la empresa</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Carga de trabajo - Horario de trabajo - Remuneraciones - Agrado o desagrado con el trabajo que realiza 	<p>Mejoraría a la convivencia de los trabajadores en la cadena de</p>		<p>El valor es una incitación permanente a la acción creadora y la elevación moral. (FRONDIZI RISIERI, 2005)</p>	<p>GERENTE GENERAL</p>	<p>Capacitar a 30 trabajadores en la ciudad de Trujillo</p>

	Práctica de valores		<ul style="list-style-type: none"> - Desagrado con el jefe - Agrado consigo mismo - Conflicto entre compañero de trabajos - Cumplimiento de objetivos de equipo - Colaboración entre trabajadores - Numero de capacitaciones - Calidad de las capacitaciones 	comida rápida KFC, de la ciudad de Ilo, en el 2021.	12 meses			por un costo de 300 soles cada uno, llegando a invertir un total de: <p style="text-align: right;">S/.6,000.00</p>
--	----------------------------	--	---	---	----------	--	--	---

			<ul style="list-style-type: none"> - Carga de trabajo - Horario de trabajo - Remuneraciones - Agrado o desagrado con el trabajo que realiza - Desagrado con el jefe - Agrado consigo mismo - Conflicto entre compañero de trabajos - Cumplimiento de objetivos de equipo - Colaboración entre trabajadores - Numero de capacitaciones 	Desarrollar las habilidades de los trabajadores.	1 2 meses	Gente con vocación de servicio es el recurso que toda empresa necesita para progresar. Las organizaciones lo saben, y aprecian la calidad de estos elementos que son objeto de alta estima, las mejores remuneraciones y oportunidades en la vida. (Ayn Rand, 2007)	GERENTE GENERAL	Capacitar a 30 trabajadores en la ciudad de Trujillo por un costo de 300 soles cada uno, llegando a invertir un total de: S/6,000.00
	Vocación de servicios	Brindar la vocación de servicios adecuado.						

			- Calidad de las capacitaciones					
--	--	--	---------------------------------	--	--	--	--	--

CAPITULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

5.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

Dimensión: Factores Higiénicos.

Indicador: Condiciones de trabajo.

Síntesis del resultado. -

En la UGEL San Ignacio, de la ciudad de San Ignacio, tiene la capacidad para fortalecer sus niveles de conocimientos de los trabajadores, empleando charlas dirigidas hacia los colaboradores de manera permanente.

Causales. -

La UGEL San Ignacio, debe implementar mecanismos, de manera continua le determinen el sistema emocional del trabajador a fin poder determinar la situación exacta de lo que él está pasando dentro de la institución y con la finalidad de poder ayudarlo y mantenerlo estable, emocionalmente.

Consecuencias. -

La mejor toma de decisión es mantener un compañerismo y asistir a charlas o capacitaciones para el mejoramiento del desempeño laboral.

Tendencias con la propuesta. -

Necesidades del mercado identificadas en relación al servicio. El periodo para implementar esta propuesta será de 12 meses

Análisis del marco teórico. –

Alcover, Moriano, Osca y Topa (2015) menciona que el programa motivacional es una de las herramientas que posibilita la ejecución de las actividades, lo cual implica la autorrealización, mediante el que se brinda mayores probabilidades de crecimiento en su centro de trabajo. Además, se tiene que dicho programa demuestra el interés por las actividades, logros o percances de los colaboradores, es decir todo lo que se presente en el ambiente laboral,

de igual modo cabe señalar que la idea se centra en saber acoplar al nuevo integrante en el equipo de trabajo.

Martínez (2012) argumentaron que la motivación es uno de los términos más empleados en el mundo puesto que hace referencia que la motivación dependerá de la conducta, puesto que esta va encaminada y direccionada hacia una meta establecida.

Dimensión: Factores Motivacionales.

Indicador: Libertad para decidir cómo desarrollar su trabajo.

Síntesis del resultado. -

La UGEL San Ignacio, tiene que cuidar a los empleados en la toma de decisiones, porque puede generar malos entendidos entre ellos y afectar la toma de decisiones.

Causales. -

La UGEL San Ignacio, debe identificar sus servicios más importantes, que les permitan crear nuevas estrategias para lograr fidelizar al cliente.

Consecuencias. -

Debido a su gran demandad del producto, se podrá reflejar en una mejor posición, y por ende traerá como consecuencia el incremento de sus precios.

Tendencias con la propuesta. -

Lograr fidelizar al cliente con las diferentes propuestas de servicios que esta institución brinda, a fin poder lograr lo propuesto, para lo cual se estima un plazo de 12 meses.

Análisis del marco teórico. –

Chiavenato (2007) menciona que la evaluación del desempeño no tiene como fin conocer el desempeño de la organización de manera global sino de forma individual para conocer cómo se encuentra desempeñando cada colaborador y cuál es el comportamiento que adopta ante ciertas situaciones que se

presentan en el ambiente laboral. De igual modo, se tiene los colaboradores actúan de acuerdo a las remuneraciones y bonificaciones que se le son otorgada por la productividad alcanzada, en lo cual se establece una relación entre beneficio y costo. Por otro lado, se tiene a continuación los siguientes puntos que perjudican el desempeño en el área de trabajo.

Dimensión: Desempeño Laboral.

Indicador: Eficacia del personal y de equipo.

Síntesis del resultado. -

La UGEL San Ignacio, considera que los servicios que esta organización brinda son de buena calidad.

Causales. -

La UGEL San Ignacio, debe mantenerse con sus mismos proveedores ya un porcentaje bastante significativo de los usuarios les parece, de muy buena la calidad los productos que se ofrecen en la institución.

Consecuencias. -

La calidad no es una cuestión menor, la falta de calidad genera pérdidas económicas o emotivas, las cuales llevan a una actitud negativa del consumidor para con la marca en cuestión. Ello no sólo se da en productos sino también en servicios.

Tendencias con la propuesta. -

Lograr posicionarse en la mente del consumidor con servicios de calidad. Para lograr esto se requiere un tiempo de 12 meses.

Análisis del marco teórico. –

Silva (2017) alude que el desempeño laboral se distribuye en cuatro dimensiones:

Eficacia de equipo, cuando los colaboradores se sienten identificado con las labores que realizan en la entidad, por ende, se alude que logran las metas planteadas, para lo cual estos cuentan con un plan de acción que les posibilita la eficacia de equipo. Cuyos indicadores son los siguientes:

Actitudes laborales positivas, que impulsan el éxito en el cumplimiento de las tareas y de una mayor productividad de la organización, en la medida que se encarga de reconocer y evaluar las situaciones que se presentan en el día a día, relaciones interpersonales, con el propósito de tener un ambiente laboral adecuado.

Capacidad para tomar decisiones, es uno de los aspectos que tiene más dificultades cuando se toman decisiones erróneas que imposibilitan el crecimiento personal y profesional, por lo que se dice es algo fundamental para los gerentes.

CONCLUSIONES.

Luego de haber realizado los estudios pertinentes en la UGEL San Ignacio, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Que existe un bajo nivel de conocimiento por parte de los trabajadores, lo cual se pone de manifiesto en las respuestas proporcionadas por los mismos colaboradores, que manifiestan el desconocimiento de muchos detalles respecto a los procesos propios del funcionamiento de la institución.
2. Luego del análisis realizado a la documentación proporcionada por la UGEL San Ignacio, en cuanto a las facturaciones y entrevistas a los clientes, se concluye que los factores de mayor influencia en el volumen de ventas son: La calidad de los servicios y los precios de los productos de mayor demanda por parte de los clientes, y que son los más demandados por los mismos. Por lo tanto, la UGEL San Ignacio, tiene que estar en constante cambio para poder ver la necesidad de sus clientes y así poder fidelizarlos.
3. Luego del proceso de elaboración de la propuesta de solución para lograr mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL San Ignacio, se llega a la conclusión de que debemos tomar la necesidad de implementar un Programa de Motivación, en el 2019, a fin de mejorar el nivel de desempeño de los colaboradores de esta tan importante entidad.
4. Luego del proceso de estimación de resultados de la propuesta elaborada, se concluye que el Desempeño laboral, mejorara de manera muy significativa, con la implementación de un Programa de Motivación, en esta institución.

RECOMENDACIONES.

Determinadas las conclusiones encontradas en la presente investigación, se considera interesante investigar sobre otros aspectos relacionados con herramientas como la implementación de un Programa de Motivación, en esta institución tan importante de la ciudad de San Ignacio, como lo es la UGEL de San Ignacio, con el fin de ayudar a las propuestas de solución.

Se recomienda:

1.- implementar programas de capacitación a la medida y de manera permanente, en función a las necesidades de los trabajadores de la UGEL San Ignacio, en el 2019.

2.- Implementar programas de integración Laboral y Participación de reuniones de trabajo comunicativo entre el personal de la UGEL de San Ignacio, en el 2019.

3.- Invertir en recursos tecnológicos lo cual permitirá que la empresa lograra replantear e integrar sus procesos, reducir costos, mejorar las comunicaciones, transformar los procesos, como lo es la UGEL San Ignacio, implementar una cultura sólida, con la finalidad de mejorar la preferencia de nuestros clientes por nuestros servicios.

4.- Incluir un Programa de Motivación, que mejore el desempeño laboral en los colaboradores de la UGEL San Ignacio, en el 2019. que no sólo le permitirá a la empresa, aprovechar las nuevas oportunidades, sino también anticiparse a los cambios futuros y ser parte del nuevo mundo de los negocios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcover, C.; Moriano, J.; Osca, A. y Topa, G. (2015). *"Psicología del trabajo"*. México D.F: Editorial UNED. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=llQdG1UMldwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0%23v%3Donepage&q&f=false#v=onepage&q&f=false
- Alles, M. (2010). *"Desempeño por competencias:Evaluación de 360°"*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Alles, M. (2015). *Diccionario de competencias : Las 60 competencias más utilizadas en gestión por competencias. la trilogía. Tomo 1*. Buenos aires: Ediciones Granica.
- Álvarez, B; Alfonso, D y Indacochea, B. (15 de Marzo de 2018). "El desempeño laboral: Un problema social de la ciencia". *Revista Didasc@lia:D&E.Publicación cooperada entre CEDUT- Las Tunas y CEEdEG-Granma,CUBA*, 1-12.
- Amo, A. (2017). *"Motivación de personal"*. Madrid: Editorial Elearning.
- Andrade, M. (2016). *"El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal docente de la Unidad Educativa"José María Velasco Ibarra" de la ciudad de Milagro"*. Ecuador: Universidad Laica. Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1474/1/T-ULVR-1483.pdf>
- Asenjo, E. y Bautista, E. (2018). *"Influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo del colegio Ceibos de la ciudad de Chiclayo"*. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Recuperado de <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/2937/BC-TES-TMP-1755.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Benavente, K; Correa, K. y Pinedo, G. (2018). *"La motivación laboral y la gestión del talento humano en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo,2017"*. Pucallpa: Universidad Nacional de Ucayali. Recuperado de <http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/3832/000003474T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Benites, E. (2018). *"El liderazgo transformacional y la motivación laboral en los directivos de la UGEL 02 - SMP, año 2018"*. Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23944/Benites_IEDR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal, C. (2010). *"Metodología de la investigación"* (Tercera Edición ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Burga, G. y Wiese, S. (2018). *"Motivación y Desempeño Laboral del personal administrativo en una Empresa Agroindustrial de la región Lambayeque"*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1108/1/TM_BurgaVasquezGuisele_WieseEslavaSandra.pdf.pdf
- Cadena, N. (2019). *"Análisis de los factores que influyen sobre la motivación laboral en los empleados de la Fundación FASINARM"*. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12116/1/T-UCSG-POS-MAE-225.pdf>
- Callata, Z. y Fuentes, J. (30 de Diciembre de 2017). "Motivación laboral y desempeño docente en la Facultad de Educación de la UNA-Puno". *Revista de Investigación de la Escuela de Posgrado*, 1-6. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/9966/a4c5d8288e5aa975b04b187f86a78dd786dd.pdf>
- Charleux, F. y Loubat, J. (2016). *"Motivar y animar equipos en trabajo social: Guía muy práctica"*. Madrid: Narcea, S.A. De Ediciones, 2016. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=Alq9DAAAQBAJ&pg=PA20&dq=motivacion+teoria+de+las+expectativas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjU3PG53PbjAhUrw1kKHTEKARoQ6AEIMjAC#v=onepage&q=motivacion%20teoria%20de%20las%20expectativas&f=false>
- Chiang, M. y San Martín, N. (28 de Octubre de 2015). "Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano". *Scielo*, 1-7. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>

- Chiavenato, I. (2007). *"Administración de recursos humanos"* (Octava Edición ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A, DE C.V. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Cipriano, A. (2014). *"Proceso Administrativo"*. México: Grupo Editorial Patria.
- Collatura, L. (2018). *"Efectos de los conflictos interpersonales en el Desempeño Laboral de la Dirección Regional de Educación Puno 2017- I"*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8416/Collatupa_Huarco_si_Lourdes_Yovana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Deza, N. y Malca, K. (2017). *"Inteligencia emocional y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo - 2016"*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4210/Deza%20Coronel%20-%20-%20Malca%20Llontop%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Diario Gestión. (22 de Mayo de 2017). Motivar a los colaboradores puede incrementar su productividad en 80%. *Diario Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/motivar-colaboradores-incrementar-productividad-80-135636-noticia/>
- Ferreya, A. y De, A. (2014). *"Metodología de la investigación"*. Córdoba: Editorial Brujas.
- Guerrero, G. (2014). *"Metodología de la investigación"*. México: Grupo Editorial Patria.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *"Metodología de la investigación"*. México: McGraw-Hill.
- Huamán, O. (2017). *"Propuesta de un programa motivacional para mejorar los niveles de satisfacción laboral de los agentes de vigilancia y seguridad privada de la organización eventual Servis S.A.Región Lambayeque-2016"*. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Recuperado de <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/2952/BC-TES-TMP-1772.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Infantes, G. (2017). *"Motivación laboral en docentes de E.B.R según modalidades de gestión de la UGEL 02, Rímac - 2017"*. Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14898/Infantes_EGJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2013). *"Elementos de Administración: Un enfoque internacional y de innovación"* (Octava Edición ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A de C.V. Recuperado de https://issuu.com/angelicaelizabethorozco/docs/manual_de_koontz_h._y_weihrich_h._e
- La República. (05 de Agosto de 2019). "Evalúan permanencia de director de UGEL Chiclayo". *Diario La República*. Recuperado de <https://larepublica.pe/politica/2019/08/05/evaluan-permanencia-de-director-de-ugel-chiclayo/>
- Lazzati, S. (2008). *"Cambio del comportamiento en el trabajo"*. Argentina: Ediciones Granica S.A. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=UZZfAAAAQBAJ&pg=PA399&dq=comportamiento+en+el+trabajo+desempe%C3%B1o&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj347qawvfjAhUiuVkkHeqmDfcQ6AEIJzAA#v=onepage&q=desempe%C3%B1o&f=false>
- López, D. (2015). *"Motivación como factor influyente en el desempeño laboral de los docentes de la Unidad Educativa Carabobo"*. Bárbula: Universidad de Carabobo. Recuperado de <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/1322/1/Dlopez.pdf>
- López, G. (2015). *"Las remuneraciones y su influencia en la motivación laboral de los colaboradores de Ministerio de Transporte y Obras públicas de Tungurahua"*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13915/1/Tesis%20-%20L%C3%B3pez%20Arias%20Giovanna%20Betzab%C3%A9.pdf>
- Martínez, M. (2012). *"Motivación: La gestión empresarial"*. Madrid: Ediciones Díaz de los Santos. Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?id=EsOztlIFaxgC&pg=PA27&dq=motivacion+jerarquia+de+las+necesidades&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiJq7GdxvbjAhUNrIkKHbJDAVwQ6AEIODAD#v=onepage&q=motivacion%20&f=false>

Medina, N. (2018). *"Manual de Gestión de equipos eficaces: influir y motivar"*. Madrid: Editorial CEP S.L. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=nWFRDwAAQBAJ&pg=PA90&dq=motivacion+jerarquia+de+las+necesidades&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiJq7GdxvbjAhUNrIkKHbJDAVwQ6AEIMzAC#v=onepage&q=motivacion%20jerarquia%20de%20las%20necesidades&f=false>

Ministerio de Educación. (29 de Julio de 2017). Minedu orientará a docentes de inicial para evaluación de desempeño. *Radio Programa del Perú*. Recuperado de <https://rpp.pe/peru/lambayeque/minedu-orientara-a-docentes-de-inicial-para-evaluacion-de-desempeno-noticia-1067260>

Münch, L. (2010). *"Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo"*. México: Pearson Educación. Recuperado de https://issuu.com/jassiorojo01/docs/administracion_gestion_organizacion

Peña, H. y Villón, S. (14 de Agosto de 2017). "Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional". *Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.*, 1-16. Recuperado de http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/181/159

Pérez, E. (2018). *"Comportamiento humano y habilidades directivas"*. Madrid: Editorial Centro de Estudios Ramón Areces, S.A. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=t8RmDwAAQBAJ&pg=PA444&dq=habilidades+directivas+desempe%C3%B1o&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwikip9OGvffjAhWxtlkKHSp6D_cQ6AEIPDAE#v=onepage&q=%20desempe%C3%B1o&f=false

Pérez, S. (2016). *"Factores críticos del desempeño laboral en el personal de la asociación Súmate Voluntariado de Chiclayo 2015"*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/761/1/TL_P%c3%a9rezAcostaSusettyVeronicaLizet.pdf

Puchol, L., Martín, J., Nuñez, A., Ongallo, C., Puchol, I., & Sánchez, G. (2010). *El libro de las habilidades directivas*. España: Ediciones Díaz de Santos, S.A. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=TRDGGluq7ekC&pg=PA450&dq=habilidades+directivas+desempe%C3%B1o&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjEg_xvPjAhXuw1kKHQdyDd4Q6AEILDAB#v=snippet&q=desempe%C3%B1o&f=false

Ramos, P. (2014). *"Motivación para el trabajo en equipo"*. España: ICB Editores.

Robbins, S. y Judge, T.,. (2015). *"Comportamiento organizacional"* (Décimoquinta edición ed.). Guadalajara: Editorial ADDISON-WESLEY.

RPP. (22 de Diciembre de 2016). Cuatro formas de desmotivar a tu equipo de trabajo. *Radio Programa del Perú*. Recuperado de <https://rpp.pe/campanas/branded-content/cinco-formas-de-desmotivar-a-tu-equipo-de-trabajo-noticia-1018423>

Sánchez, M. (2014). *"Administración 1"*. México: Grupo Editorial Patria.

Silva, E; Silva, G. y Bautista, J. (08 de Octubre de 2017). "Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral los trabajadores de la Municipalidad de Morales, Región San Martín". *Revista Científica Institucional TZHOECOEN*, 1-8. Recuperado de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/781>

Sulca, N. (2018). *"Clima institucional y desempeño laboral de docentes en instituciones educativas públicas de secundaria, Palcazu- Pasco"*. Perú: Universidad César Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19587/sulca_hn.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres, Z. (2014). *"Teoría General de la Administración"*. México: Grupo Editorial Patria. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=LtLhBAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=google+free+comportamiento+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKE>

wjBlthO_u_fjAhXR1FkKHZMrAA8Q6AEIODAD#v=onepage&q=desempe%C3%B1o&f=false

Tracy, B. (2015). *Motivación*. Madrid: Grupo Nelson. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=gNsTCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=motivacion&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwiz78KsrVbjAhWGtlkKHVotB_kQ6AEIPTAD#v=onepage&q&f=false

UGEL. (02 de Marzo de 2018). *Unidad de Gestión Educativa Local de San Ignacio*. Recuperado de Unidad de Gestión Educativa Local de San Ignacio: <http://www.ugelsanignacio.gob.pe/>

Vara, A. (2012). *"Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa"*. Lima: Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

Whetten, D. y Cameron, K. (2016). *"Desarrollo de habilidades directivas"* (Novena Edición ed.). España: Editorial Pearson.

Yuni, J. y Urbano, C. (2014). *"Técnicas para investigar : recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación"*. Córdoba: Editorial Brujas.

Zans, A. (2017). *"Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa UNA, - Managua en el período 2016"*. Matagalpa: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1: Encuesta

CUESTIONARIO DE DISEÑO DE UN PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UGEL, SAN IGNACIO 2019

INSTRUCCIONES: La presente encuesta se elaboró con el propósito de recopilar información necesaria para solucionar el problema de la organización:

Edad: _____

Sexo: Femenino () Masculino ()

A continuación, se muestran una serie de interrogantes, responda en base a las puntuaciones del cuadro según usted crea conveniente:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDEFINIDO	DE ACUERDO	TOLMENTE DE ACUERDO
TD	ED	I	DA	TA
1	2	3	4	5

N°	PREGUNTA	TD	ED	I	DA	TA
1	Los ambientes de la entidad le posibilita ejecutar sus labores de manera satisfactoria.					
2	Cree usted que las políticas de la UGEL – San Ignacio son muy rigurosas e influyen en su motivación.					
3	Las relaciones interpersonales que existen en el Área de Gestión Administrativa de la UGEL – San Ignacio es de manera amable.					
4	Las competencias que cuenta su jefe, le produce motivación para ejecutar sus funciones de manera correcta.					
5	Las remuneraciones que recibe se encuentra en función al tiempo que labora en la UGEL – San Ignacio.					
6	La UGEL – San Ignacio posee un plan de incentivos para motivar el desempeño del personal administrativo.					
7	La UGEL – San Ignacio cuenta con sistemas de seguridad que le inspira confianza para desempeñar sus labores.					
8	La UGEL – San Ignacio cuenta con implementos de seguridad que sean fuente de garantía para desempeñar sus labores de manera tranquila.					

9	Existe compañerismo en el Área de Gestión Administrativa en situaciones de emergencia.					
10	La convivencia entre el personal administrativo, le inspira seguridad para ejecutar sus labores.					
11	Cree usted que cuenta con las competencias suficientes para ascender de puesto.					
12	En situaciones, donde se le asigne mayores responsabilidades se siente motivado para mejorar en sus labores.					
13	La UGEL – San Ignacio le brinda flexibilidad para ejecutar sus tareas con el propósito de cumplir con las metas propuestas.					
14	La UGEL – San Ignacio posee un plan de desarrollo laboral para el personal administrativo.					
15	Las funciones a su cargo le posibilitan desarrollar en su totalidad sus habilidades.					
16	Las actividades laborales del Área de Gestión Administrativa se llevan a cabo en equipo.					
17	Cree usted, que se encuentra capacitado para tomar decisiones y solucionar problemas que se presente en el Área de Gestión Administrativa.					
18	Considera usted, que su desempeño laboral se encuentra acorde a las funciones asignadas por su jefe.					
19	Se encuentra satisfecho con la integración del equipo de trabajo del Área de Gestión Administrativa.					
20	Cree usted, que valoran el trabajo que realiza en la UGEL – San Ignacio.					
21	Cree usted, que logra cumplir con las funciones asignadas por su jefe inmediato.					
22	Se encuentra satisfecho con las funciones que realiza en su área.					
23	Considera usted, que la UGEL – San Ignacio se monitorea de manera frecuente sus resultados.					

ANEXO 2: Matriz de consistencia

Tabla 3. Matriz de consistencia.

Fuente: Elaboración propia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN
¿En qué medida el diseño de un programa de motivación contribuirá a la mejora en el desempeño laboral del personal administrativo de la UGEL, San Ignacio 2019??	<p>General Diseñar un programa de motivación para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la UGEL, San Ignacio 2019.</p> <p>Específicos Analizar el programa de motivación del personal administrativo de la UGEL, San Ignacio 2019. - Diagnosticar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo de la UGEL, San Ignacio 2019. - Proponer un programa de motivación para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la UGEL, San Ignacio 2019.</p>	El diseño de un programa de motivación contribuye a la mejora en el desempeño laboral del personal administrativo de la UGEL, San Ignacio 2019..	<p>VI: Programa de Motivación Dimensiones: - Higiénicas - Motivacionales</p> <p>VD: Desempeño Laboral Dimensiones: - Eficacia de equipo - Comportamiento - Satisfacción laboral - Resultados</p>	<p>Cuantitativo Descriptivo Nivel: Descr</p> <hr/> <p>DISEÑO</p> <hr/> <p>No experimenta</p>

ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

5.1. Recursos (Humanos y materiales)

5.1.1. Recursos humanos

- Tesista.
- Asesor metodológico.
- Asesor especialista.

5.1.2. Recursos materiales

Tabla 4. Recursos de la investigación.

Unidades	Detalle
1 paquete	Papel bond A4 (millar)
1 unidades	Resaltador
1 unidades	Lapicero

1 unidades	Lápiz
1 unidades	Borrador
1 unidades	Cuaderno
1 unidades	Perforador
1 unidades	Engrapador
1 unidades	Memoria USB
1 unidades	Folder manilla

5.2. Presupuesto

Tabla 5. Presupuesto de la investigación.

CALISIFICADOR	Materiales			
	GASTOS	Detalle	Cantidad	Valor (S/.)
2.3.1.5.1.2	Papel bond A4 (millar)	1 paquete	S/ 12.00	S/ 12.00
2.3.1.5.1.2	Resaltador	1 unidades	S/ 3.00	S/ 3.00
2.3.1.5.1.2	Lapicero	1 unidades	s/ 2.00	S/ 2.00
2.3.1.5.1.2	Lápiz	1 unidades	s/ 1.50	S/ 1.50
2.3.1.5.1.2	Borrador	1 unidades	s/ 0.50	S/ 0.50
2.3.1.5.1.2	Cuaderno	1 unidades	s/ 10.00	S/ 10.00
2.3.1.5.1.2	Perforador	1 unidades	s/ 15.00	S/ 15.00
2.3.1.5.1.2	Engrapador	1 unidades	s/ 15.00	S/ 15.00
2.3.1.5.1.2	Memoria USB	1 unidades	s/ 35.00	S/ 35.00
2.3.1.5.1.2	Folder manilla	1 unidades	s/ 0.70	S/ 0.70
	Sub Total (1)			S/ 94.70
	Servicios			
	Detalle	Cantidad	Valor (S/.)	Total (S/.)
2.3.1.99.1.3	Fotocopias	20 unidades	s/ 0.10	S/ 2.00
2.3.1.99.1.3	Impresiones	50 unidades	s/ 0.30	S/ 15.00
2.3.1.99.1.3	Anillado	1 unidades	s/ 2.50	S/ 2.50
2.3.2.2.2.3	Internet	3 meses	s/ 60.00	S/ 180.00
2.3.2.2.2.1	Llamadas telefónicas	3 meses	s/ 30.00	S/ 90.00

	Sub Total (2)			S/. 289.50
	Otros Varios			
	Detalle	Cantidad	Valor (S/.)	Total (S/.)
2.3.2.1.2.1	Viáticos(San Ignacio-Chiclayo)(Chiclayo-San Ignacio)	6	s/ 60.00	S/. 180.00
2.3.1.1.1.1	Refrigerios	6	s/ 10.00	S/. 60.00
	Sub Total (3)			S/. 240.00
	Total General (1+2+3)			S/. 624.20

Fuente: Elaboración propia

5.3. Cronograma

Tabla 6. Cronograma de actividades.

	AÑO 2019																				AÑO 2020																			
	Mayo				Junio				Julio				Agosto				Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Esquema de tesis	■	■	■																																					
Temas de búsqueda				■	■	■	■																																	
Definición del problema, hipótesis y metodología								■																																
Revisión de la literatura								■	■	■																														
Selección del tema											■	■																												
Elaboración de instrumentos de recolección de datos, validación y ensayos piloto.												■	■																											
Elaboración de instrumentos de recolección de datos y validación de los mismos.													■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
Elaboración del informe de avance.																																								
Definición del problema y objetivos.																																								
Elaboración del informe de avance.																																								

Fuente: Elaboración propia