

**UNIVERSIDAD NACIONAL
HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO**



**FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
EP
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

TESIS

“La motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT de la ciudad de Huánuco –Período 2015”

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

TESISTA:

Bach. JOSÉ LUIS ELIAS LEYVA

HUÁNUCO –PERÚ

2016

DEDICATORIA

A mis padres Lorenzo Elias Espinoza y Rosa Esther Leyva de Elias, a mi esposa Loyda Paredes Gonzales y mi Hija Valeria Elias Paredes, por ser fuente de inspiración; a mis hermanos y familiares más cercanos por ser el soporte a mi profesión. A todos ellos por hacerme sentir una persona afortunado, brindándome su amor y apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Por la sabiduría y bendiciones recibidas, por el esfuerzo ofrecido hacia mi formación profesional, y por el apoyo brindado a la presente investigación agradezco:

- A Jehová mi único Dios verdadero, por ser la inspiración que me guía hacia el camino de la verdad, la superación y la fe.
- A mi alma mater la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, por ser el claustro que me permitió formarme profesionalmente y darme las facilidades para realizar ésta investigación.
- A las autoridades de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, por contribuir en la realización del presente trabajo de investigación.
- Al Dr. Amancio Rodolfo Valdivieso Echevarría, como asesor de esta investigación por su aporte significativo en todo el proceso de la investigación.
- A los docentes: Dr. Pablo Walter Meneses Jara, Dr. Carlos Bustamante Ochoa, Dr. Quintidiano Napoleón Céspedes Galarza, Dr. Jorge Ernesto Romero Vela, Dr. David Julio Martel Zevallos, Dr. Humberto Benancio Valdivia, Dr. Amancio Rodolfo Valdivieso Echevarría, Dr. Aurelio Simón Rosas, Dr. Roger Céspedes Revelo, Mg. Auberto Oliveros Dávila, Mg. Reiter Lozano Dávila, Ing. Niker Jhon Salinas Alejandro, y Dr. Wilmer Fausto Ramos Giles, por su comprensión y educación brindado durante mi formación académica.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: **“La motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT de la ciudad de Huánuco –Período 2015”**, se desarrolló con el objetivo de determinar la incidencia que tiene la motivación en el desempeño laboral para de esa manera incrementar la eficiencia en los usos de los recursos por parte de la mayoría de las entidades del estado.

Es sin duda una manera en que el estado puede asegurar toda la inversión que realiza para el beneficio de la sociedad, que el talento humano de las entidades del estado estén bien motivados y con ello su desempeño en el ejercicio de su funciones se de la mejor manera.

Para conocer esta realidad en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT de la ciudad de Huánuco se diseñó también los instrumentos de recolección de datos; posterior a esta etapa se aplica los respectivos instrumentos de recolección de datos; con los resultados debidamente procesados se determina las dimensiones intrínsecas (percepción, personalidad, emociones, y memoria) y extrínsecas (cultura, grupos de referencia, y familia) que va a incidir en las dimensiones de las actitudes (capacidades, conocimientos, información , y datos) y aptitudes (habilidades, destrezas, y predisposición) de los empleados de la SUNAT.

Con todos los resultados se pudo determinar cuál es la relación de las dos variables de estudio. Concluyéndose el presente estudio con la presentación de las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

Pág.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema.....	08
1.2. Formulación del problema.....	09
1.2.1. Problema general.....	09
1.2.2. Problemas específicos.....	09
1.3. Objetivos de investigación.....	09
1.3.1. Objetivo general.....	09
1.3.2. Objetivos específicos.....	09
1.4. Hipótesis.....	10
4.1.1. Hipótesis general.....	10
4.1.2. Hipótesis específicas.....	10
1.5. Sistema de Variable – Dimensiones e Indicadores.....	10
1.6. Operacionalización de las variables.....	11
1.7. Justificación e importancia de la investigación.....	11
1.8. Limitaciones.....	12
1.8.1. Limitación Metodológico.....	12
1.8.2. Limitación Tecnológico.....	12

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Revisión de estudios realizados.....	13
A. A nivel internacional.....	13
B. A nivel nacional.....	14
C. A nivel local.....	15
2.2. Bases teóricas.....	17
2.2.1. Motivación.....	17
2.2.2. Influencia del grupo en la motivación.....	19

2.2.3. Factores motivacionales intrínsecos o extrínsecos.....	20
A. Factores intrínsecos.....	21
B. Factores extrínsecos.....	21
2.2.4. La teoría de los dos factores.....	21
2.2.5. La teoría de las expectativas.....	23
2.2.6. La teoría XY la teoría Y de MC Gregor.....	24
2.2.7. Teoría de la equidad de Adams (1963 – 1965)	25
2.2.8. Importancia del gerente en la motivación.....	26
2.2.9. Teoría de las necesidades.....	28
2.2.10. Ciclo motivacional.....	29
2.3.11. Desempeño laboral.....	30
2.2.12. Ciclo para la acción motivación-desempeño.....	31
2.2.13. Importancia de la Evaluación del Desempeño.....	32
A. Usos de la evaluación del desempeño.....	33
B. Ventajas de la Evaluación del Desempeño.....	33
2.3. Definición de términos básicos.....	34

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Nivel y Tipo de Investigación.....	37
3.1.1. Nivel de Investigación.....	37
3.1.2. Tipo de investigación.....	37
3.2. Diseño de la investigación.....	39
3.3. Métodos de investigación.....	39
3.3.1. Método principal.....	39
3.3.2. Método secundario.....	40
3.4. Población y muestra.....	41
3.4.1. Población.....	41
3.4.2. Muestra.....	41
3.5. Técnicas e instrumentos.....	42
3.6. Procesamiento y presentación de datos.....	42

CAPÍTULO IV
RESULTADOS

4.1. Presentación de los resultados..... 43

CAPÍTULO V
DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Discusión con los antecedentes..... 61

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El escenario actual en la que se vive nos amerita hacer un acto de reflexión sobre la importancia que significa las actividades realizadas por las diversas entidades del estado y que esos sectores tienen una importantísima relevancia en el fortalecimiento de la economía, ya que es el motor que la hace dinámica, y que los ingresos del sector público se debe en gran medida al aporte de todos los sectores económicos del estado, del sector empresarial empresariales todo ello gracias a la recaudación que realiza la SUNAT.

. Dentro de la evolución de la administración y del marketing específicamente se puede destacar que hasta ahora ha pasado por tres etapas o fases de desarrollo (etapa orientado al producto, etapa orientado a las ventas y etapa orientado al mercado) y que significaron momentos en la que los consumidores y las corporaciones se comportaban de distinta manera.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

De acuerdo a la naturaleza de la investigación se formula el problema con la siguiente interrogante:

¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT de la ciudad de Huánuco –Período 2015?

1.2.2. Problemas específicos

- ✓ ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los empleados de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT de la ciudad de Huánuco –Período 2015?
- ✓ ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los empleados de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT de la ciudad de Huánuco –Período 2015?

1.3. Objetivos de investigación

1.3.1. Objetivo general

Conocer la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT de la ciudad de Huánuco –Período 2015

1.3.2. Objetivos específicos

- ✓ Determinar la relación que existe entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los empleados de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT de la ciudad de Huánuco –Período 2015.
- ✓ Determinar la relación que existe entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT de la ciudad de Huánuco –Período 2015.

1.4. Hipótesis

Se presenta a la hipótesis general y específica de la siguiente manera:

4.1.1. Hipótesis general

Existe una relación favorable entre la motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT de la ciudad de Huánuco –Período 2015.

4.1.2. Hipótesis específicas

- ✓ Existe una relación favorable entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los empleados de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT de la ciudad de Huánuco –Período 2015.
- ✓ Existe una relación favorable entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los empleados de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT de la ciudad de Huánuco –Período 2015?

1.5. Sistema de Variable – Dimensiones e Indicadores

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIÓN	INDICADORES
MOTIVACIÓN	INTRINSECA	PERCEPCIÓN
		PERSONALIDAD
		EMOCIONES
		MEMORIA
	EXTRINSECA	CULTURA
		GRUPO DE REFERENCIA
		FAMILIA

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIÓN	INDICADORES
DESEMPEÑO LABORAL	APTITUDES	CAPACIDADES
		CONOCIMIENTOS
		INFORMACIÓN
		DATOS
	ACTITUDES	HABILIDADES
		DESTREZAS
		PREDISPOSICIÓN

1.6. Definición Operacional de la Variable, dimensiones e Indicadores

VARIABLE INDEPENDIENTE: MOTIVACIÓN			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
La motivación es la fuerza que impulsa a la persona a realizar cualquier cometido la misma que puede ser tener una fuente interna o externa.	INTRINSECA	PERCEPCIÓN	Técnica (Encuesta) Instrumento (cuestionario)
		PERSONALIDAD	
		EMOCIONES	
	EXTRINSECA	MEMORIA	
		CULTURA	
		GRUPO DE REFERENCIA	
		FAMILIA	
VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Es cuando un empleado realiza sus actividades y/o responsabilidades laborales de acuerdo a lo establecido y aportando al logro de los objetivos organizacionales.	APTITUDES	CAPACIDADES	Técnica (Encuesta) Instrumento (cuestionario)
		CONOCIMIENTOS	
		INFORMACIÓN	
	ACTITUDES	DATOS	
		HABILIDADES	
		DESTREZAS	
		PREDISPOSICIÓN	

1.7. Justificación e importancia de la investigación

Las razones y la importancia que se argumenta para realizar la presente investigación se señala desde el punto de vista teórica y práctica la cual es la necesidad de poder aplicar en la praxis los conocimientos técnicos de la motivación y como ello se relaciona positivamente con el desempeño favorable de los trabajadores, lo que evidenciaría que uno de los factores preponderantes de que los trabajadores se desempeñan de la mejor manera al momento de cumplir sus obligaciones y responsabilidades son los diferentes factores de la motivación y lo que sucede de manera favorable en esta institución se puede replicar en otras organizaciones del estado.

1.8. Limitaciones

Los percances que perjudicaron el normal desarrollo de la presente investigación se presenta a continuación:

1.8.1. Limitación Metodológica

La escasa lectura sobre investigación científica genera inconvenientes para entender a mayor profundidad la metodología de la investigación científica. Lo mismo que se subsanó con una lectura analítica sobre la misma.

1.8.2. Limitación Tecnológica

Existe poco conocimiento para utilizar software para poder procesar los datos recopilados como es el Minitab y el SPSS. Lo que se subsanó con ayuda del internet (tutoriales).

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Revisión de estudios realizados

Luego de haber indagado sobre investigaciones que se relacionan con la presente investigación se encontraron los siguientes:

A. A nivel internacional:

Tesis publicada “PREDICCIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL A PARTIR DE INDICADORES DE MOTIVACIÓN, PERSONALIDAD Y PERCEPCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES” de la autora Jaén Díaz, Marian quien realizo esta tesis para optar al grado de doctor en la Universidad Complutense de Madrid _2010.

La autora de esta tesis concluye que:

“Son las variables de Motivación y las Demandas Cognitivas percibidas en el entorno laboral, las que juegan un rol más importante (aunque comedido, en el caso de la presente investigación) a la hora de determinar el nivel de rendimiento de los vigilantes de seguridad”.

“Aquellos vigilantes que tuvieran una puntuación más baja en los factores Apoyo, Control y Recompensas, o una puntuación más elevada en Demandas Cognitivas, tendrían un mejor rendimiento laboral”.

“Una condición que debe darse para que además de motivación y satisfacción se obtenga un buen rendimiento laboral, es que el individuo sienta su trabajo como lleno de significado, como algo que “cuenta” en su propio sistema de valores. Pensamos que ésta podría ser la explicación de la tendencia repetida de que a mayores Demandas Cognitivas, se tenga un mejor rendimiento”.

Al respecto se entiende que la motivación como iniciativa organizacional, siempre va generar respuesta favorable hacia los empleados de cualquier organizacional, y el personal trabaja eficientemente sin necesidad de cualquier acción de monitoreo o supervisión.

B. A nivel nacional:

a. Tesis publicada “FACTORES MOTIVACIONALES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA PERIODO 2003_HUÁNUCO.” Del autor DREYFUS ARMAS, Gloria, quien realizo esta tesis para optar el Grado Académico de: Magíster En Administración y gerencia en salud-Pucallpa _Perú 2005.

El autor al realizar este trabajo ha concluido:

“Los factores motivadores que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería se encuentran afectados en forma negativa, ya que las necesidades jerárquicas según Maslow, no se encuentran satisfechas, sin embargo como aspecto positivo el personal de enfermería del hospital tiene un alto compromiso en el desempeño laboral. Se recomienda fomentar los incentivos y reconocimientos para fomentar una actitud positiva dentro de los roles y funciones asignadas a cada profesional de enfermería”.

Lo referente anteriormente se fundamenta correctamente, debido a que cuando la persona o personal tiene una necesidad de autoestima y es cubierta por una serie de motivaciones, su nivel de rendimiento va ser mejor.

C. A nivel local:

a. “LA MOTIVACIÓN Y EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA SEDE DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN SUB-REGIÓN HUÁNUCO”; estudiado por Amancio Rodolfo Valdivieso Echevarría en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” en el año 1992, el investigador llegó a las siguientes conclusiones:

- “Los empleados técnicos, profesionales administrativos de la sede de la Dirección General de Educación Sub-Región Huánuco no se encuentran motivados óptimamente en sus puestos de trabajo. Sin embargo los profesionales (fejes de área) indican que motivan a sus subordinados para el cumplimiento de sus funciones con eficiencia en un 85%.
- “Existe una relación directa entre motivación y el rendimiento (préstamo de servicio) del personal profesional y técnico de la sede de la Dirección General de Educación Sub-Región Huánuco”.
- “Dentro de la jerarquía de las necesidades, el empleado satisface las fisiológicas y las de seguridad como básicos, en un índice no significativo”.
- “El sistema de motivación que aplica los jefes es de carácter personal, más no se basan en normas de motivación”.

Con respecto al tema de la motivación, se entiende que la motivación tiene una relación directa con el rendimiento profesional de los que laboran en esa entidad, porque es una relación tan directa entre causa y efecto.

b. 'LA MOTIVACIÓN Y EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"'; estudiado por Nina Jeannette Marín Orihuela en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizán" en el año 1998, la investigadora llegó a las siguientes conclusiones:

- "Los servidores administrativos de la Universidad Nacional "Hermilio Valdizán" no se encuentran motivados óptimamente en sus puestos de trabajo".
- "Los servidores administrativos remunerativamente y en cuanto a seguridad en el trabajo no son motivados, porque están sujetos a coacción".
- "El rendimiento del personal administrativo está por debajo, porque no existe motivación de acuerdo a las expectativas, solo cumplen los condicionamientos por falta de un mercado laboral".
- "Existe un índice significativo de insatisfacción de necesidades básicas de bienestar de personal".
- "Los funcionarios y directivos de la Universidad indican que motivan a sus subordinados en un índice de 80%, sin embargo los servidores administrativos manifiestan que no existen motivación".

Con respecto a la investigación citada, se entiende que los trabajadores de la Universidad Nacional "Hermilio Valdizán" no están motivados o no les generan una oportunidad de ser motivados por sus superiores.

2.2. Bases teóricas

El soporte científico para la presente investigación se consideró las concepciones, teorías, enfoques, definiciones, principios y demás aportes científicos que orientaron el sustento técnico del trabajo de investigación.

2.2.1. Motivación

Idalberto Chiavenato (2006) al respecto detalla lo siguiente:

“Las personas están motivadas por ciertas necesidades que logran satisfacer en los grupos sociales en que interactúan. Si hay dificultades en la participación y las relaciones con el grupo, aumenta la rotación de personal (turnover), baja la moral, aumenta la fatiga psicológica, y se reduce los niveles de desempeño”.

De la misma manera Robbins y Coulter(2010) define de la siguiente manera:

“...se refiere al proceso mediante el cual los esfuerzos de una persona se ven energizados, dirigidos y sostenidos hacia el logro de una meta. Esta definición tiene tres elementos claves: energía, dirección y perseverancia.

El elemento energía es una medida de intensidad o impulso. Una persona motivad pone mayor empeño no necesariamente llevan a un desempeño laboral favorable a menos que sea canalizado en una dirección que beneficie a la organización. El esfuerzo dirigido de manera consistente hacia las metas de la organización es la clase de empeño que queremos de nuestros empleados. Por último, la motivación incluye una dimensión de perseverancia.

Queremos empleados que perseveren en dar su mayor esfuerzo para alcanzar esas metas”.

Según Schiffman y Kanuk (2005) nos detalla sobre la motivación:

“La motivación se define como la fuerza impulsora dentro de los individuos que los empuja a la acción. Esta fuerza impulsora se genera por un estado de tensión que existe como resultado de una necesidad insatisfecha. Los individuos se esfuerzan tanto consciente como subconsciente por reducir dicha tensión mediante un comportamiento que, según sus expectativas, satisfará sus necesidades y, de esa manera, mitigará el estrés que padecen. Las metas específicas que eligen y los patrones de acción que realizan para alcanzar sus metas son resultado del pensamiento y el aprendizaje individuales...Por lo tanto, los mercadólogos deben percibir la motivación como fuerza que induce el consumo y, mediante las expectativas de éste, el aprendizaje sobre el consumidor”.

De la misma forma Arellano (1993) nos ilustra de la siguiente manera:

“La motivación es la búsqueda de la satisfacción de la necesidad, búsqueda que generalmente se centra en la realización de actividades específicas tendientes a disminuir la tensión producida por la necesidad...la motivación hace que el individuo salga al mercado a realizar acciones que satisfagan sus necesidades. Cuando tal motivación se dirige a un bien o servicio específico, aparece lo que se llama deseo, algo así como una motivación con nombre propio, o sea, orientada hacia un elemento específico de satisfacción de la necesidad. En ese sentido, existe una relación directa entre carencia, necesidad, motivación y deseo...”.

Se presenta la Figura 8 para esclarecer el tema:

FIGURA 8. Motivación



Nota. Elaboración propia

Según Wolff, sostiene que:

“...La palabra ‘motivación’ se deriva de la raíz latina que significa ‘lo que pone en movimiento, es decir, lo que impulsa a la acción. Un motivo es distinto de un estímulo, aunque ambos poseen el poder de incitar, pero el estímulo produce una respuesta determinada en relación con una situación momentánea, mientras que el motivo abarca muchas respuestas y existe antes de que aparezca el estímulo”.

Por ello la motivación es el impulso que hace que el hombre realice una serie de actividades para el logro de objetivos, para ello necesita de un estímulo para generar una respuesta.

Por otro lado Fitzgerald, Hiram E, afirma que la motivación: “...es un término genérico que se refiere a las necesidades, impulsos o metas que inducen a un individuo a actuar, o bien que puedan llevar a la selección de un curso de acción en una situación dada”.

Como ya se manifestó gracias a la motivación el ser humano realiza una serie de acciones para lograr al final una recompensa ya sea interno o externo.

Henry H., Albers (1987), señala que el asunto de la motivación es:

“...La habilidad para hacer efectiva las decisiones de motivación requiere el conocimiento acerca de los motivos que causan el comportamiento para un fin determinado. La persona que decide tiene que entender la manera cómo las personas reaccionan a determinadas condiciones. El comportamiento humano debe ser susceptible al concepto de la casualidad si es que se quiere que el control sea posible”.

Por supuesto que la motivación está ligada con el comportamiento humano, la forma como el estímulo se le presenta al sujeto la reacción será positivo o negativo.

Pila Guzman Labra y Soledad Olave Lacama (2004):

“Afirman, que la habilidad y la motivación son dos factores determinantes para poder lograr un desempeño óptimo por parte del trabajador. Ambos deben acoplarse para lograr dicha meta, es decir no basta con ser una persona con habilidades extraordinarias sino que ellas tienen que estar combinadas con una motivación, un motor que mueva al individuo a utilizar esas habilidades en pro de desempeñar su trabajo de la mejor manera posible. Por otro lado una persona motivada para un trabajo no basta para que su desempeño sea el óptimo sino que junto a su motivación para trabajar deben existir ciertas habilidades que se permiten desempeñar su labor de buena manera su labor”.

2.2.2. Influencia del grupo en la motivación

Según Diego Gonzales (2008), afirma que:

“Las personas tratan de satisfacer al menos una parte de sus necesidades, colaborando con otros en un grupo. En él, cada miembro aporta algo y depende de otros para satisfacer sus aspiraciones.

Es frecuente que en este proceso la persona pierda algo de su personalidad individual y adquiera un complejo grupal, mientras que las necesidades personales pasan a ser parte de las aspiraciones del grupo.

Es importante señalar que el comportamiento individual es un concepto de suma importancia en la motivación. Tiene como características el

trabajo en equipo y la dependencia de sus integrantes. Para que pueda influir en un grupo, el gerente no debe tratarlo como un conjunto de individuos separados, sino como un grupo en sí”.

Gracias a este aporte podemos darnos cuenta que la motivación si es introducido en el grupo, se logrará más resultados ya que las personas actúan de la mejor forma cuando están en grupo y cuando no lo hacen se sentirán excluidos del grupo humano.

Así mismo el mencionado autor precisa:

“Cuando los gerentes quieran introducir un cambio lo más apropiado sería aplicar un procedimiento para establecer la necesidad del cambio ante varios miembros del grupo, y dejar que ellos de alguna manera, logren que el grupo acepte el cambio.

Es común que los integrantes de cualquier grupo, escuchen y den más importancia a lo que dice otro miembro del grupo que a las personas que sean ajenas a éste.

Cuando se trata de grupos se deben tener en cuenta ciertos requisitos básicos para lograr la motivación:

- *Saber a quién poner en cierto grupo de trabajo*
- *Desplazar a un inadaptado*
- *Reconocer una mala situación grupal*

Las diversas investigaciones realizadas han demostrado que la satisfacción de las aspiraciones se maximiza cuando las personas son libres para elegir su grupo de trabajo. De la misma forma, las satisfacciones laborales de cada integrante se acentúan en tales condiciones, tal vez se debe a que cada uno trabaja con empleados a los que estima, con quienes prefiere colaborar y los ajustes del comportamiento son relativamente pequeños”.

2.2.3. Factores motivacionales intrínsecos o extrínsecos

La motivación también puede ser debida a factores intrínsecos y factores extrínsecos. Los factores intrínsecos tratan de los deseos de las personas de hacer cosas por el hecho de considerarlas importantes o interesantes.

A. Factores intrínsecos

- **Autonomía:** el impulso que dirige nuestras vidas, libertad para tener control sobre lo que hacemos.

- Maestría: el deseo de ser el mejor en algo que realmente importa.
- Propósito: la intención de hacer lo que hacemos por servicio a algo grande que nosotros mismos.

B. Factores extrínsecos

- El dinero
- El tiempo de trabajo
- Viajes
- Coches
- Cenas
- Bienes materiales

Todos estos factores que pueden incrementarse o disminuirse en el espacio alrededor del individuo.

2.2.4. La teoría de los dos factores

Frederick Herzberg (1959), formuló la llamada teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo. Este autor plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas:

- La satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.
- La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan

insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

Factores de higiene

- Sueldo y beneficio
- Política de la empresa y su organización
- Relaciones con los compañeros de trabajo
- Ambiente físico
- Status
- Seguridad laboral
- Crecimiento
- Madurez
- Consolidación
- Áreas

Factores de motivación

- Logros
- Reconocimientos
- Independencia laboral
- Responsabilidad
- Promoción

2.2.5. La teoría de las expectativas

Victor Vroom, (1964). Es el autor de la teoría de las expectativas en la cual establece que las personas toman decisiones a partir de lo que esperan obtener como recompensa al esfuerzo realizado.

Esta teoría plantea que el nivel de rendimiento que muestran las personas es una función multiplicativa de la motivación y la habilidad. Las habilidades son el potencial físico y mental que tiene una persona. Dado

esto, la recompensa debe ser de tal que motive al individuo a dar el uso correcto y máximo a sus capacidades.

Tres componentes de la teoría de la expectativa, Valencia, expectativa e instrumentalidad.

1. Expectativa. Esfuerzo rendimiento (E-P)
 2. Instrumentalidad: rendimiento resultado (P – O)
 3. Valencia – V(R)
- La expectativa: es la creencia del que un esfuerzo (E) dara como resultado en el logro de los objetivos de rendimiento deseado (P). Normalmente basadas en la experiencia de un individuo, confianza en si mismo (auto eficacia) y la dificultad percibida de la norma de rendimiento o meta.
 - La instrumentalidad. Es la creencia de una persona recibirá una recompensa si se cumplen las expectativas de rendimiento. Esta recompensa puede venir en la forma de un incremento salarial, la promoción, el reconocimiento o la sensación de logro.
 - La Valencia: el valor de los lugares individuales de las recompensas basado en sus necesidades, objetivos, valores y fuentes de motivación. Factores asociados con el valencia del individuo para los resultados son valores, necesidades, objetivos, preferencias y fuentes de motivación fuerza de preferencia de un individuo por un resultado particular.

2.2.6. La teoría XY la teoría Y de MC Gregor.

Douglas Mc Gregor, en su obra “el lado humano de las organizaciones” (1960). Psicólogo conductista en teoría de las organizaciones, distinguió dos concepciones opuestas a cerca de la naturaleza humana; primero se describía la tradicional, la cual denomino teoría “X” y en segundo lugar la concepción moderna, que denomino teoría “Y”.

1. Concepción tradicional de la administración: teoría "X" lleva implícitos los supuestos del modelo de F.W. Taylor.

- El hombre es primeramente motivado por incentivos económicos.
- El hombre es un agente pasivo que necesita ser administrado, motivado y controlado por la organización.
- El hombre es esencialmente perezoso.
- En razón de su irracionalidad intrínseca, el hombre es básicamente incapaz del autocontrol y de la autodisciplina.

2. Nueva concepción de la administración : teoría "Y"

La teoría Y, por el contrario, se caracteriza por considerar al trabajador como el activo más importante de la empresa.

- La inversión de esfuerzo físico y mental en el trabajo es tan natural como el descanso y el juego.
- Las personas ejercen autodirección y autocontrol al servicio de objetivos con los que se sienten comprometidos.
- El grado de compromiso con los objetivos se da en proporción con la magnitud de las recompensas que se asocian con sus logros.
- Los seres humanos aprenden a aceptar y a buscar responsabilidades.
- Capacidad de las personas de ejercer un grado elevado de imaginación y creatividad en la solución de problemas.
- En las condiciones de vida industrial moderna solo se utiliza de forma parcial las potencialidades de los seres humanos y considera que para alcanzar los objetivos de la empresa, el deber:
 - Considerar al individuo maduro y responsable

- Considerar que el trabajador ejercerá un estilo de dirección participativo, democrático, basado en la autodirección y autocontrol y con escaso control externo.

2.2.7. Teoría de la equidad de Adams (1963 – 1965)

Existe una importante función que cumple la equidad en la motivación regularmente los empleados comparan lo que aportan al trabajo (esfuerzo, aumento, reconocimiento) con los de sus pares en el mundo laboral. Las personas perciben lo que obtienen en su trabajo de acuerdo a lo que invierten en él y lo cotejan con sus compañeros en términos de aportaciones y resultado. Sin embargo, si la relación parece inequitativa se considera un estado de desigualdad.

Robbins (2004) sostiene: "...la existencia de cuatro variables moderadoras de la elección del referente. Género, antigüedad, nivel en la organización y escolaridad.

Una vez seleccionado el referente se realizara la comparación, que en caso de arrojar una desigualdad, da paso a seis posibles opciones:

- 1) Cambiar sus aportes al trabajo
- 2) Cambiar sus resultados
- 3) Distorsionar las perspectivas del yo
- 4) Distorsionar las perspectivas del otro
- 5) Escoger otro referente
- 6) Abandonar el terreno"

2.2.8. Importancia del gerente en la motivación

Según Henry H., Albers (1987), señala que: "Hay diversas cosas que un gerente puede realizar para fomentar la motivación de los trabajadores:

- Hacer interesante el trabajo: El gerente debe hacer un análisis minucioso de cuanto cargo tenga bajo su control. El gerente no debe olvidarse de una pregunta, la cual debe hacérsela constantemente: "¿Es posible enriquecer este cargo para hacerlo más interesante?". Hay un límite al desempeño satisfactorio que puede esperarse de personas ocupadas en tareas muy rutinarias. Es muy común que nos encontremos frente a personas que al ejecutar constantemente la misma simple operación sin cesar, desemboque rápidamente en la apatía y el aburrimiento de éstas.
- Relacionar las recompensas con el rendimiento: Hay muchas razones por las cuales los gerentes tienden a ser reacios para vincular las recompensas con el rendimiento. Primero y principal, es mucho más fácil acordar a todos un mismo aumento de sueldo. Este enfoque suele implicar menos trajín y además requiere poca justificación. La segunda razón podría estar ligada a los convenios sindicales, los cuales suelen estipular, que a igual trabajo debe pagarse igual salario. Suele ocurrir en otros casos que la política de la organización determina que los aumentos de salarios responden a ciertos lineamientos, no vinculables con el rendimiento. Sin embargo, aún en estos casos, suele haber recompensas aparte del sueldo que pueden ser vinculadas con el rendimiento. Éstas podrían incluir la asignación a tareas preferidas o algún tipo de reconocimiento formal.
- Proporcionar recompensas que sean valoradas: Muy pocos gerentes se detienen alguna vez a pensar qué tipo de retribuciones son más apreciadas por el personal. Habitualmente los administradores piensan que el pago es la única recompensa con la cual disponen y creen además, que no tienen nada para decir con respecto a las recompensas que se ofrecen. Es creencia general que sólo la administración superior puede tomar estas

decisiones. Sin embargo, hay muchos otros tipos de recompensa que podrían ser realmente apreciadas por el personal. Vale destacar a modo de ejemplo al empleado a quien se le asigna para trabajar en determinado proyecto o se le confía una nueva máquina o herramienta; seguramente éste valoraría mucho este tipo de recompensa. Como síntesis podría decirse que lo más importante para el administrador es que sepa contemplar las recompensas con las que dispone y saber además qué cosas valora el subordinado.

- Tratar a los empleados como personas: Es de suma importancia que los trabajadores sean tratados del mismo modo, ya que en el mundo de hoy tan impersonal, hay una creciente tendencia a tratar a los empleados como si fueran cifras en las computadoras. Este es un concepto erróneo puesto que en lo personal creemos que a casi todas las personas les gusta ser tratadas como individuos.
- Alentar la participación y la colaboración: Los beneficios motivacionales derivados de la sincera participación del empleado son sin duda muy altos. Pero pese a todos los beneficios potenciales, creemos que sigue habiendo supervisores que hacen poco para alentar la participación de los trabajadores.
- Ofrecer retroalimentación (feed-back) precisa y oportuna: A nadie le gusta permanecer a oscuras con respecto a su propio desempeño. De hecho un juicio de rendimiento negativo puede ser preferible a ninguno. En esta situación, una persona sabrá lo que debe hacer para mejorar. La falta de retroalimentación suele producir en el empleado una frustración que a menudo tiene un efecto negativo en su rendimiento”.

2.2.9. Teoría de las necesidades

Según la página web monografías, afirma que: "Se concentra en lo que requieren las personas para llevar vidas gratificantes, en particular con relación a su trabajo.

Existen diversas teorías de las necesidades, las cuales se citarán en el orden que creímos conveniente para realizar comparaciones y adjuntar opiniones sobre las mismas.

La jerarquía de las Necesidades de Maslow: Esta es la teoría de motivación por la cual las personas están motivadas para satisfacer distintos tipos de necesidades clasificadas con cierto orden jerárquico.

- Necesidades de autorrealización
- Necesidades secundarias
- Necesidades de estima
- Necesidades sociales o de pertinencia
- Necesidades de seguridad
- Necesidades primarias
- Necesidades fisiológicas"¹.

Las personas tenemos una serie de necesidades y de acuerdo a ello las organizaciones deben de intentar satisfacerlas, ya que como dicen muchos autores, al potencial humano de nuestra organización se la tiene que tratar y verla como socias o como grupos de interés también para la organización.

3.2.10. Ciclo motivacional

¹ <http://www.monografias.com/trabajos5/moti/moti.shtml>

Según la página web monografías, se cita que:” En cuanto a la motivación, podríamos decir que tiene diversas etapas, las cuales forman parte del siguiente ciclo:

El ciclo anterior ilustra un círculo completo, en el cual se logra un equilibrio si las personas obtienen la satisfacción. La satisfacción con el trabajo refleja el grado de satisfacción de necesidades que se deriva del trabajo o se experimenta en él.

En el caso de que sea imposible la satisfacción de la necesidad, el ciclo motivacional quedaría ilustrado de la siguiente forma:

Esto provoca la frustración de la persona. Ahora bien podríamos mencionar a qué nos referimos con este concepto. Frustración es aquella que ocurre cuando la persona se mueve hacia una meta y se encuentra con algún obstáculo. La frustración puede llevarla tanto a actividades positivas, como constructivas o bien formas de comportamiento no constructivo, inclusive la agresión, retraimiento y resignación.

También puede ocurrir que la frustración aumente la energía que se dirige hacia la solución del problema, o puede suceder que ésta sea el origen de muchos progresos tecnológicos, científicos y culturales en la historia.

Esta frustración lleva al individuo a ciertas reacciones:

1. Desorganización del comportamiento
2. Agresividad
3. Reacciones emocionales
4. Alineación y apatía².

Toda motivación tiene su ciclo de vida, y al final de ello, va generar en el personal que los comportamientos de cada uno de ellos cambia; que algunos

² <http://www.monografias.com/trabajos6/moti/moti.shtml.motiv.rtpmndf>

pueden tener algún tipo de agresividad; hasta en algunos casos que llega a la manifestación física negativa hacia los demás; luego de un tiempo comprenden la realidad y se sienten parte de ello.

2.2.11. Desempeño laboral

Según Barrientos (2010) al respecto expresa: “En definitiva sí, cuanto más motivada se encuentre una persona hacia algo, mayores esfuerzos hará para conseguirlo; mientras más motivos se encuentren para desempeñar mejor un trabajo, se harán mayores esfuerzos para hacerlo.

Además de la satisfacción de las necesidades básicas, las metas, el deseo de logro y superación así como la necesidad de autorrealización pueden constituirse en motivos poderosos para buscar un óptimo desempeño. En el camino a la realización de sus objetivos, los individuos crecen, las metas se constituyen en herramientas para el desarrollo de las personas; solo alguien que no tenga metas no llegará a ninguna parte.

El desempeño óptimo laboral como función de la motivación

Variables del desempeño laboral:

- las condiciones de trabajo
- grado de capacitación
- experiencia y tecnificación
- salud física y emocional
- grado de colaboración entre compañeros, directivos, supervisores, etc.
- grado de motivación hacia la actividad y/o los frutos que esta produce”.

Del listado anterior, lo que compete al presente es la motivación. Sin descartar ni disminuir la importancia de los otros factores, es la motivación hacia el trabajo una variable de suma importancia y esta puede ser intrínseca y/o

extrínseca hacia este; la relación funcional puede describirse como directamente proporcional y pueden tomarse como constantes, las metas que se traza el individuo así como el disfrute que este tenga por la labor que desempeña.

2.2.12. Ciclo para la acción motivación-desempeño



Fuente: De Marti

Según Martín (2011) se destaca:

- I. “Partimos de la obvia realidad: baja motivación y desempeño laboral, desconocimiento de las motivaciones adecuadas; ideas erróneas sobre el trabajo, mente cerrada y poco creativa.
- II. Conocimiento de los aspectos que rigen la motivación y el por qué del trabajo. El por qué el individuo se siente motivado hacia algo y no hacia otra cosa en particular.
- III. Cambio de actitud, búsqueda de conocimientos con los que se pueda motivar hacia un mejor desempeño en el trabajo.
- IV. Desarrollo de hábitos de pensamientos y acciones. Desarrollo de nuevos hábitos para mantener la motivación.
- V. Estar dispuesto. Compromiso con la acción y practica de los hábitos aprendidos.
- VI. Desempeño óptimo laboral, resultado útil obtenido”

Partimos de la relación motivación que genera un desempeño esperado, en consecuencia cuando los trabajadores se sienten motivados al momento de laborar en su organización y este a su vez va lograr un nivel de desempeño esperado para la organización.

2.2.13. Importancia de la Evaluación del Desempeño

Sobre el particular Robbins (2010) nos aporta:

“Es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro.

Permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.

La evaluación del desempeño no puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado; es necesario descender más profundamente, localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado. Si se debe cambiar el desempeño, el mayor interesado, el evaluado, debe no solamente tener conocimientos del cambio planeado, sino también por qué y cómo deberá hacerse si es que debe hacerse”.

Todos los empleados están en proceso de evaluación constantemente, por consecuencia se tiene que entender que la evaluación es parte de la actividad natural que debe realizar la organización en dónde se evalúan las capacidades, actitudes, habilidades y destrezas.

A. Usos de la evaluación del desempeño

Por otro lado Martin (2011) sobre los usos de la evaluación nos detalla:

“La evaluación del desempeño no es un fin en sí misma, sino un instrumento, medio o herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa. Para alcanzar ese objetivo básico y mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa, la Evaluación del Desempeño trata de alcanzar estos diversos objetivos intermedios:

- *La vinculación de la persona al cargo.*
- *Entrenamiento.*

- Promociones.
- Incentivos por el buen desempeño.
- Mejoramiento de las relaciones humanas entre el superior y los subordinados.
- Auto perfeccionamiento del empleado.
- Informaciones básicas para la investigación de Recursos Humanos”.

La evaluación no se utiliza para sacar personal o desvincularlo de la organización u empresa; lo que nos permite es desarrollar los activos intangibles que posee el personal.

B. Ventajas de la Evaluación del Desempeño

Con referente a las ventajas de la evaluación del desempeño de los trabajadores lo considera Robbins (2010) de la manera siguiente:

“Mejora el Desempeño: mediante la retroalimentación sobre el desempeño, el gerente y el especialista de personal llevan a cabo acciones adecuadas para mejorar el desempeño.

- ✓ *Políticas de Compensación: la Evaluación del Desempeño ayuda a las personas que toman decisiones a determinar quiénes deben recibir tasas de aumento. Muchas compañías conceden parte de sus incrementos basándose en el mérito, el cual se determina principalmente mediante Evaluaciones de Desempeño.*
- ✓ *Decisiones de Ubicación: las promociones, transferencias y separaciones se basan por lo común en el desempeño anterior o en el previsto. Las promociones son con frecuencia un reconocimiento del desempeño anterior.*
- ✓ *Necesidades de Capacitación y Desarrollo: el desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar. De manera similar, el desempeño adecuado o superior puede indicar la Planeación y Desarrollo de la Carrera Profesional: la retroalimentación sobre el desempeño guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.*
- ✓ *Imprecisión de la Información: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre análisis de puesto, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de personal para la toma de decisiones. Al confiar en información que no es precisa se pueden tomar decisiones inadecuadas de contratación, capacitación o asesoría.*
- ✓ *Errores en el Diseño de Puesto: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto. Las evaluaciones ayudan a identificar estos errores.*
- ✓ *Desafíos Externos: en ocasiones, el desempeño se ve influido por factores externos, como la familia, la salud, las finanzas, etc. Si estos factores aparecen como resultado de la evaluación del desempeño, es factible que el departamento de personal pueda prestar ayuda”.*

Cuando en una organización no se evalúan las funciones del personal, este no logra los mínimos objetivos que se le exige, mientras que cuando se le evalúa el rendimiento siempre va estar superior a los estándares establecidos.

2.3. Definición de términos básicos

A. Motivación

Proceso que da cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo por conseguir una meta.

B. Incentivo

Que impulsa a hacer o desear una cosa: las excursiones son un incentivo para conocer la naturaleza. Premio o gratificación económica que se le ofrece o entrega a una persona para que trabaje más o consiga un mejor resultado en una acción o en una actividad.

C. Motivo

Causa o razón que justifica la existencia de una cosa o la manera de actuar de una persona. Forma o figura que se repite en un dibujo o adorno. Figura breve de una composición musical que forma una unidad melódica, rítmica y armónica y que se va repitiendo y desarrollando de distintas formas a lo largo de la pieza: es célebre el motivo con que Beethoven inicia su quinta sinfonía.

D. Estímulo

Animar o incitar a hacer algo o a hacerlo más rápido o mejor. Poner en funcionamiento o avivar la actividad de un órgano o una función orgánica: estimular el apetito.

E. Efecto

Resultado de una causa: tener la piel morena es un efecto de los rayos del sol. Impresión producida en el ánimo: causar buen efecto.

F. Trabajador

Persona que realiza un trabajo a cambio de un salario. Se aplica a la persona que es muy aplicada en el trabajo.

G. Desempeño

Realización, por parte de una persona, un grupo o una cosa, de las labores que le corresponden.

H. Empresa

Entidad en la que intervienen el capital y el trabajo como factores de la producción y dedicada a actividades fabriles, mercantiles o de prestación de servicios.

I. Clima organizacional

Se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él.

J. Factores extrínsecos

Son factores de contexto y se sitúan en el ambiente externo que circunda al individuo. Están relacionados con los factores de higiene.

K. Factores intrínsecos

Factores internos ligados a la satisfacción de los individuos. Se les llaman también factores de satisfacción.

L. Eficiencia

Logro de los fines con la menor cantidad de recursos, es decir, es el logro de los objetivos al menor costo y otras consecuencias no deseadas.

M. Eficacia

Es la consecución de los objetivos, logro de los efectos deseados.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Nivel y Tipo de Investigación

3.1.1. Nivel de Investigación

El tipo de investigación del presente estudio es descriptivo y explicativo, porque nos permitió describir los rasgos y características de la muestra de estudio, al mismo tiempo se pudo explicar el fenómeno de investigación.

3.1.2. Tipo de investigación.

Según Sierra Bravo R., con referente al tipo de investigación lo clasifica de la siguiente manera:

A. Por su finalidad.

Es básica, ya que se pretende la búsqueda de nuevos conocimientos y que no tiene objetivos prácticos más por el contrario a enriquecer el conocimiento científico.

B. Por el alcance temporal.

Es seccional o sincrónica, debido a que se va desarrollar en un tiempo determinado (aprox. de 9 a 10 meses).

C. Por su amplitud.

Esta investigación es microadministrativa, ya que el contexto geográfico y demográfico va estar enmarcado dentro de la ciudad de Huánuco.

D. Por su profundidad.

Es de tipo descriptiva, debido a que va caracterizar y explicar los fenómenos que se presentan en la realidad.

E. Por su fuente.

Es de tipo mixta; porque se va valer de las fuentes primarias (recojo de información de primera mano) y de fuentes secundarias (información de terceros o de segunda mano como son las diversas bibliografías existentes sobre el tema de investigación).

F. Por su carácter.

Es de tipo cuantitativa, ya que utiliza la estadística como medio para demostrar los resultados logrados y porque la naturaleza de los datos es evidentemente cuantitativa (datos numéricos).

G. Por su naturaleza.

Se hace uso de encuestas, debido a que esta técnica nos permitirá recoger información de los sujetos de la investigación y se hará uso del cuestionario respectivo.

H. Por su marco.

Esta investigación es de campo, ya que el contexto donde se desarrollará este estudio incluirán a los usuarios del servicio de internet para ello se va tener que recoger la información en el ambiente natural.

I. Por los estudios a los que se dan lugar.

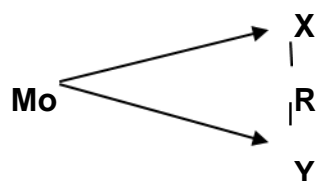
Se utilizan las encuestas, en donde mediante esta técnica nos permitirá contar con datos de primera mano, para luego procesarlo y finalmente analizarlo debidamente.

J. Por el objeto.

Es una investigación de disciplina, debido a que corresponde al campo del comportamiento del consumidor y que es un tema de carrera profesional y es de sectores social, ya que involucra a los ciudadanos de la ciudad de Huánuco que hacen uso del servicio de internet.

3.2. Diseño de la investigación.

La presente investigación fue diseñada desde la óptica correccional. Se estudió la relación existente entre la motivación y el desempeño laboral, por consiguiente se esquematiza de la siguiente manera:



Dónde:

Mo = Muestra

X = La motivación

Y = El desempeño laboral
R = Relación.

3.3. Métodos de investigación

Los procedimientos rigurosos que se siguieron para el logro de los objetivos, son los siguientes:

3.3.1. Método principal

Las etapas del método científico se pueden explicar en cuatro etapas: la primera de ellas es el planteamiento del problema, en ella se caracterizó el problema de investigación (escasa motivación por parte de los trabajadores en las entidades del estado) y posteriormente se proyectó los objetivos respectivos; como siguiente etapa está la construcción de un modelo teórico, para ello se utiliza las diferentes teorías existentes sobre el tema de la motivación y el desempeño laboral, luego se determinó la variable de investigación; como siguiente etapa se refiere a la deducción de las consecuencias, en donde se utiliza la literatura existente para poder desarrollar el trabajo de investigación de manera objetiva y se determina los antecedentes de diversas investigaciones realizadas que tienen relación estrecha con esta investigación; y la última etapa es la prueba de hipótesis, en donde se determina el diseño metodológico en donde se explica gráficamente la metodología de esta investigación, de la misma forma se recolectó los datos, posterior a ello se analizó e interpretó la información y finalmente se presentaron las conclusiones.

3.3.2. Método secundario

Los diversos métodos más específicos dentro de la presente investigación y que se detallan a continuación:

A. Método de la observación

Dentro de todo el proceso de la investigación se utilizó este método, pero en especial se utilizó en la caracterización del problema de investigación.

B. Método inductivo

Este método se utilizó cuando se obtuvo los resultados en la muestra de estudio y al final se va a generalizar a toda la población de estudio.

C. Método deductivo

El análisis de lo general a lo específico, se realizó en la formulación y en los objetivos de la investigación ya que en primer término se determinó de manera general y posterior a ello se especificó tanto la formulación como los objetivos.

D. Método de análisis

Se utilizó para determinar los componentes de la motivación (intrínseca y extrínseca), en donde luego de descomponer el todo en sus partes se analizó cada una de estos componentes para comprender aún más el objeto de investigación y este mismo método se usó cuando se va a describir esta variable en el campo de estudio.

E. Método de síntesis

Este método se utilizó en la parte final de este trabajo de investigación para plantear las conclusiones del trabajo de investigación y las respectivas recomendaciones.

F. Método descriptivo

Se utilizó de manera más específica en el recojo de información que se realizó para describir el cómo es y cómo se da la motivación de los empleados de la SUNAT y cuál de los dos componentes de la motivación le influyen más para que mejoren su desempeño laboral.

G. Método estadístico

Se usó para el manejo de los datos dentro del proceso de la investigación y se efectuarán las etapas de recolección de los datos de acuerdo al tamaño de la muestra (90), seguidamente para procesar los datos recogidos utilizando la estadística, luego se analizó e interpretó la información obtenida y finalmente se tomó las decisiones respectivas como determinar los resultados finales.

3.4. Población y muestra.

3.4.1. Población

La población de estudio está conformada por los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT de la ciudad de Huánuco, que se detalla a continuación y la manera cómo se determinó la misma:

**CUADRO N° 01
POBLACION**

Cargo	N° de Trabajadores
Área de la sección de servicios al contribuyente	
Administrador OZ Huánuco SUNAT	1
Gestores de orientación	8
Gestores de tramite	10
Área de insumos químicos y bienes fiscalizados	
Supervisor de equipo	15
Fiscalizadores de campo	41
Fiscalizador de oficina	5
Personal de vigilancia	6
Personal de limpieza	4
Total	90

FUENTE: SUNAT
ELABORACIÓN: Propia

3.4.2. Selección de la Muestra.

Para determinar la muestra del trabajo de investigación, se empleará el muestreo no probabilístico, en razón que se determinó tomar como muestra a toda la población conformada por los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria – SUNAT de la ciudad de Huánuco, es decir la muestra será igual a la cantidad de la población de estudio, siendo esta una muestra universal.

3.5. Técnicas e instrumentos.

Para el proceso de recolección de datos se usó de las técnicas e instrumentos que se presentan en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 02

Técnica	Instrumento	Aplicación
De la encuesta	El cuestionario	Trabajadores de la SUNAT
De la observación	La lista de cotejo	Trabajadores de la SUNAT

3.6. Procesamiento y presentación de datos.

Los datos recopilados durante el trabajo de campo fueron procesados haciendo uso de los métodos y técnicas de la Estadística Descriptiva, de la misma manera se utilizará la tabla de distribución de frecuencias, y los estadígrafos (la mediana, la moda, la desviación estándar, la desviación media, etc.).

La respectiva presentación de los datos se realizarán en los cuadros y gráficos estadísticos (como el gráfico de barras, circulares, de líneas y dispersión).

CAPÍTULO IV RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados debidamente procesados, teniendo en consideración la variable, las dimensiones y los instrumentos de recolección de

datos; donde se presentan los cuadros y gráficos estadísticos con su respectivo análisis e interpretación.

4.1. Presentación de los resultados

CUADRO N° 03
SOBRE LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – SUNAT DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO –PERÍODO 2015”

PREGUNTA	RESPUESTA	TOTAL	
		fi	%
¿Cuál es su edad?	Entre 18 a 20 años	8	9.09%
	Entre 21 a 26 años	66	72.73
	Entre 27 a más años	16	18.18
¿Cuál es su género?	Masculino	61	68.18
	Femenino	29	31.82
¿Ha recibido Ud. incentivos y/o reconocimientos, durante los dos últimos años?	Más de uno	86	95.45
	Uno	4	4.55
	Ninguno	0	0
¿La remuneración que percibe Ud. responde al trabajo realizado?	Siempre	90	100
	A veces	0	0

	Nunca	0	0
¿De qué manera las condiciones del ambiente físico de su trabajo influyen en la forma que desempeña su trabajo?	Me ayuda mucho	86	95.45
	Me ayuda poco	4	4.55
	Ni una cosa ni otra	0	0
¿Considera Ud. que la disposición de equipos y materiales diversos de oficina que se emplea en la SUNAT es apropiada?	Siempre	90	100
	A veces	0	0
	Nunca	0	0
¿Cómo considera la relación entre Ud. y su Jefe inmediato?	Buena	82	90.91
	Regular	8	9.09
	Mala	0	0

Fuente : cuestionario

Elaboración : propia

CUADRO N° 04

SOBRE LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – SUNAT DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO –PERÍODO 2015”

¿Cómo considera la relación entre Ud. y sus compañeros de trabajo?	Buena	74	81.82
	Regular	8	9.09
	Mala	8	9.09
¿Considera Ud. que la capacitación recibida por su institución para el desempeño de sus funciones ha sido?	Buena	86	95.45
	Regular	4	4.55
	Mala	0	0
¿Cuántas capacitaciones ha percibido en los dos últimos años?	Más de 4	8	9.09
	De 2 a 4	74	81.82
	De 0 a 1	8	9.09
¿Actualmente cómo considera Ud. su desempeño laboral?	Bueno	70	77.27
	Regular	20	22.73

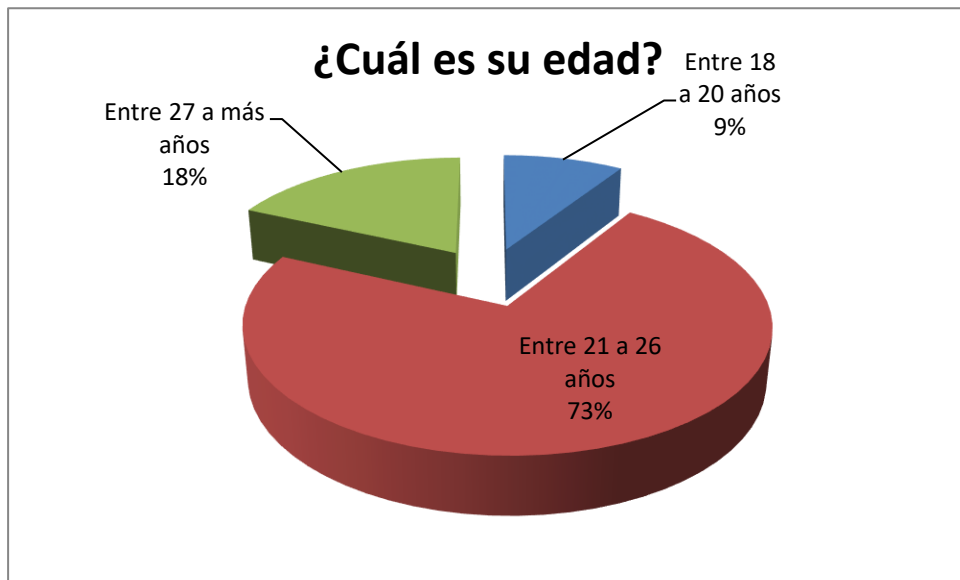
	Malo	0	0
¿En su situación personal, que tendría que mejorarse en la organización?	Remuneración	70	77.27
	Reconocimientos	8	9.09
	Relaciones interpersonales	4	4.55
	Ambiente físico/disposición de recursos	0	0
	Capacitación	8	9.09
¿Cómo considera Ud. su nivel de productividad?	Aceptable	61	68.18
	Inaceptable	0	0
	No medible	29	31.82
¿Cree Ud. que existe justicia en el pago de remuneraciones para todos los trabajadores de la SUNAT?	Creo que sí	86	95.45
	Creo que no	4	4.55
	No opino	0	0
¿Considera Ud. que su institución (SUNAT) debería dar incentivos y/o reconocimientos a su personal en base a los méritos alcanzados?	Siempre	90	100
	A veces	0	0
	Nunca	0	0

Fuente : cuestionario

Elaboración : propia

GRÁFICO N° 01

EDAD DE LOS EMPLEADOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – SUNAT DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO –PERÍODO 2015”



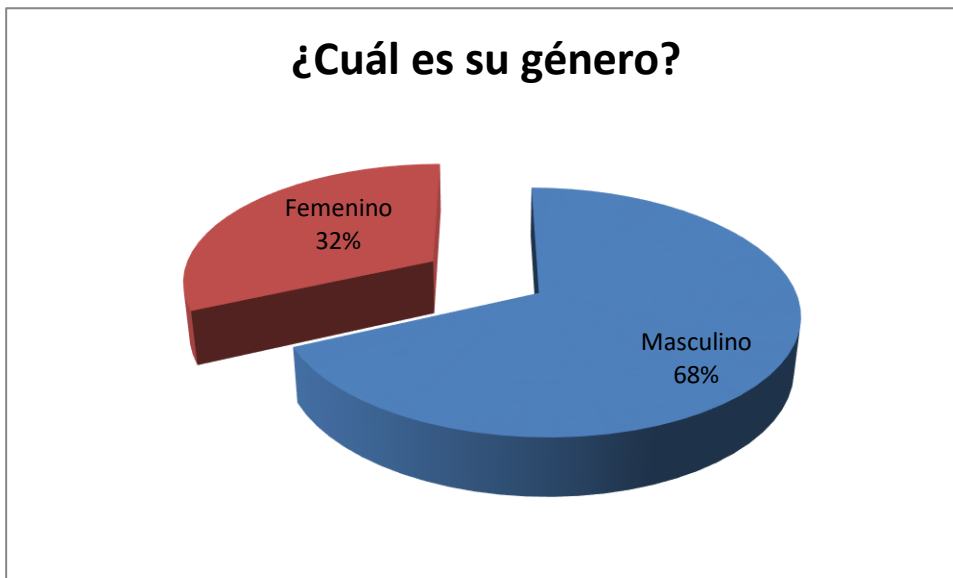
Fuente : cuadro N° 03
 Elaboración : propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del 100% de encuestados, el 73% de los trabajadores de la SUNAT de la ciudad de Huánuco, tienen edades entre 21 a 26 años; desde ese mismo criterio el 18% de los encuestados tienen edades entre 27 años a más. Tan sólo un 9% tiene edades entre 18 a 20 años de edad. Lo que significa que en su gran mayoría los trabajadores de la SUNAT de la ciudad de Huánuco tienen edades entre 21 a 26 años de edad.

GRÁFICO N° 02

GÉNERO DE LOS EMPLEADOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – SUNAT DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO –PERÍODO 2015”



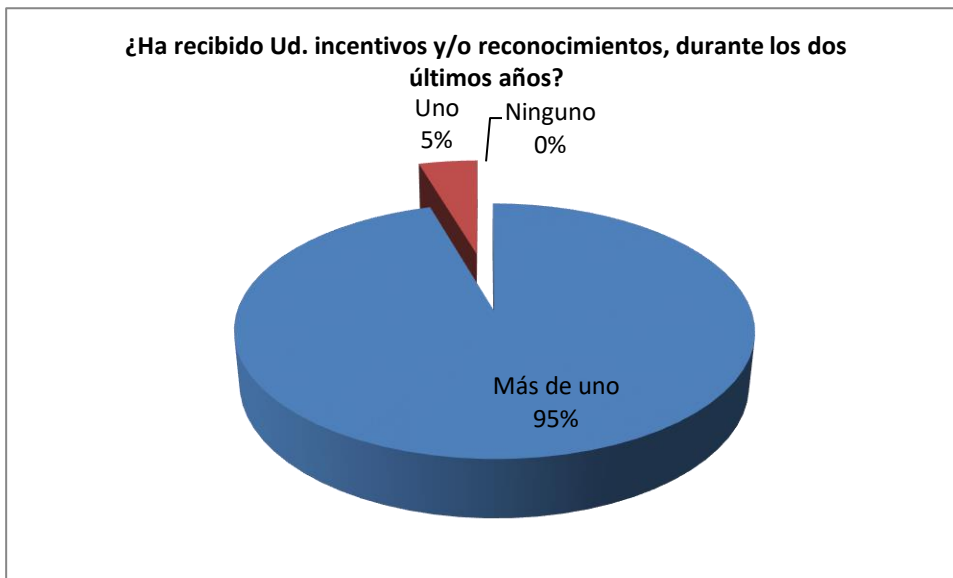
Fuente : cuadro N° 03
 Elaboración : propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De acuerdo al género de los trabajadores de la SUNAT de la ciudad de Huánuco, la gran mayoría son de género masculino en un 68%, mientras que tan sólo un 32% representan al género femenino. Lo que significa que en su gran mayoría los trabajadores de la SUNAT de la ciudad de Huánuco son de género masculino.

GRÁFICO N° 03

**INCENTIVOS Y/O RECONOCIMIENTOS DE LOS EMPLEADOS DE LA- SUNAT
 DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO –PERÍODO 2015”**



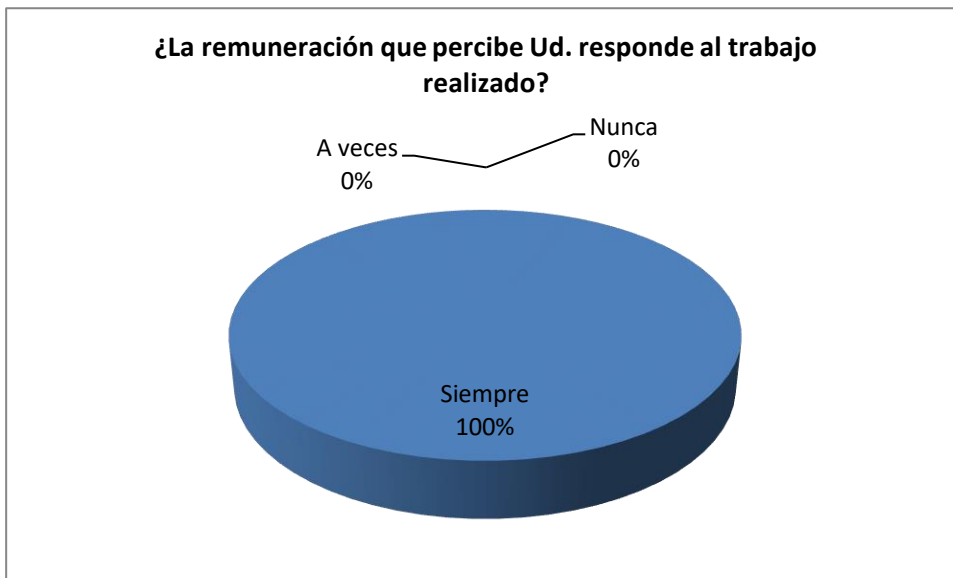
Fuente : cuadro N° 03
 Elaboración : propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Con respecto a los incentivos y/o reconocimientos que reciben los empleados el 95% de los trabajadores expresan que han recibido más de un incentivos y/o reconocimientos; y tan sólo el 5% sólo recibió uno de ellos. Todo ello significa que en la SUNAT los trabajadores reciben algún incentivo por parte de la entidad.

GRÁFICO N° 04

REMUNERACIÓN DE LOS EMPLEADOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – SUNAT DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO –PERÍODO 2015”



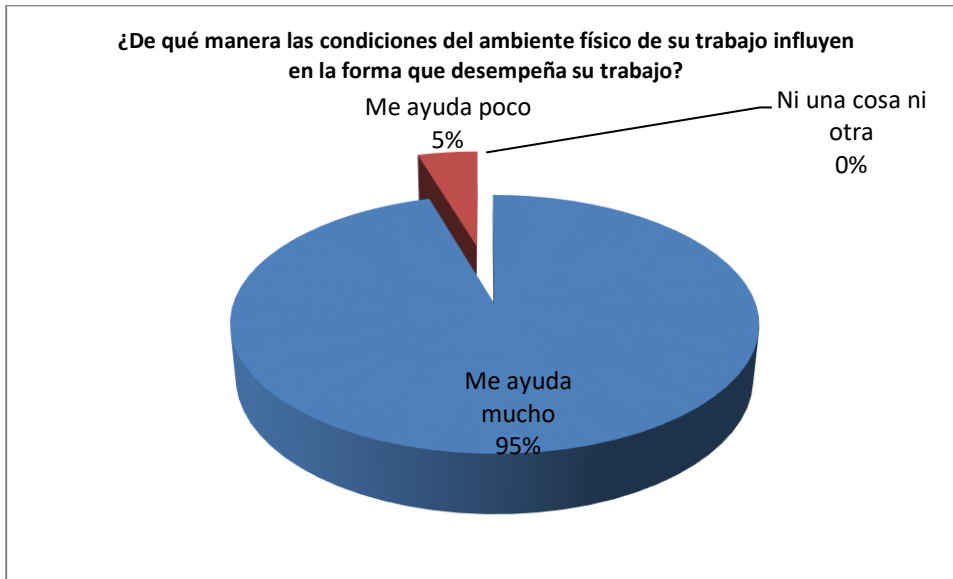
Fuente : cuadro N° 03
 Elaboración : propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Sobre la remuneración que perciben los trabajadores, el 100% afirma que las mismas responden al trabajo que realizan y por ende se sienten satisfechos con su remuneración.

GRÁFICO N° 05

CONDICIONES DEL AMBIENTE DE LOS EMPLEADOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – SUNAT DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO –PERÍODO 2015”



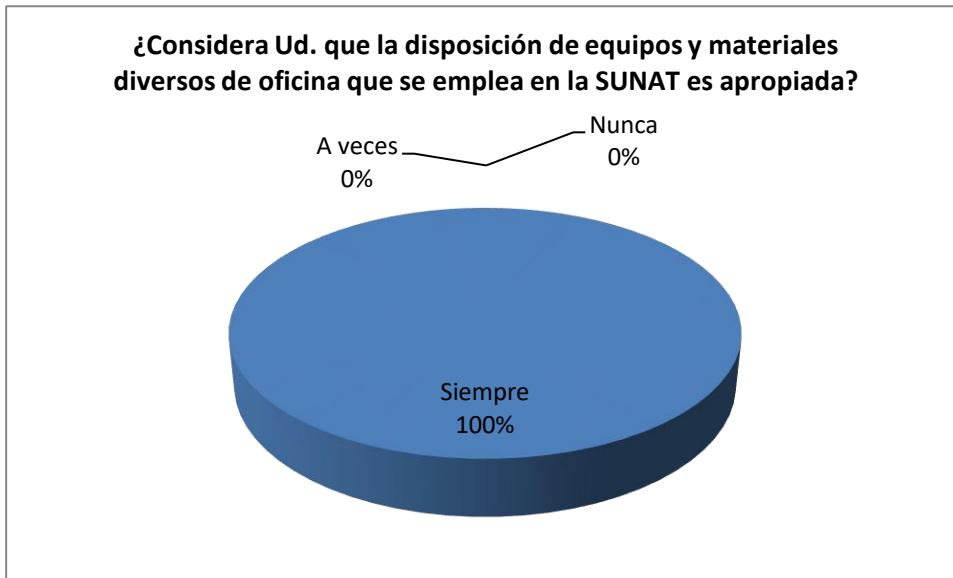
Fuente : cuadro N° 03
 Elaboración : propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Con respecto a las condiciones del ambiente físico, los empleados en un 95% consideran favorable para mejorar su desempeño en sus actividades en el trabajo; y tan sólo el 5% expresan lo contrario. Todo ello significa que en la SUNAT la mayoría de los trabajadores se sienten satisfechos en el lugar de trabajo y por ende influyen favorablemente en su desempeño laboral.

GRÁFICO N° 06

DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS Y MATERIALES DE LOS EMPLEADOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – SUNAT DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO –PERÍODO 2015”



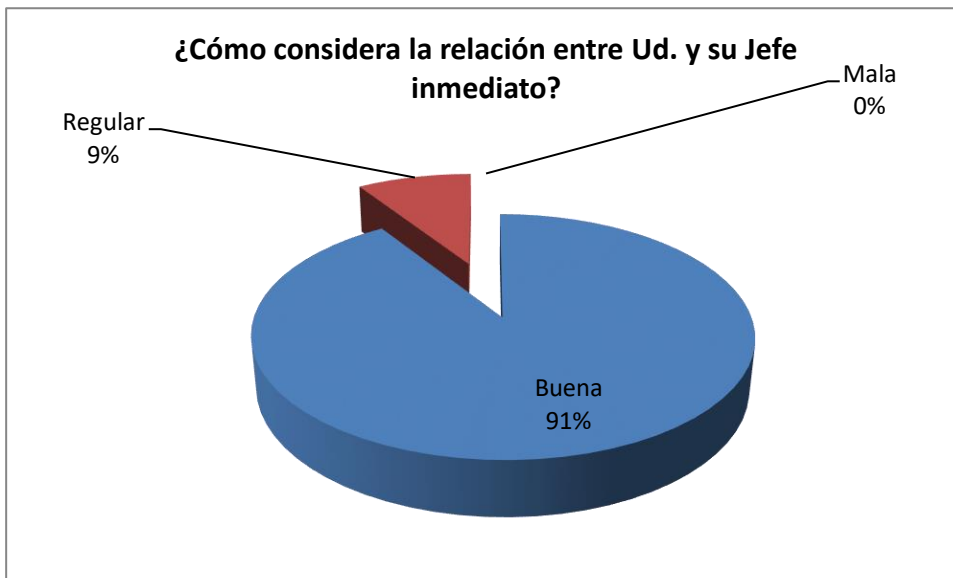
Fuente : cuadro N° 03
 Elaboración : propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El total de los trabajadores de la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – SUNAT en Huánuco afirman que tienen a su disponibilidad todos los recursos materiales y en equipos para el normal desarrollo de sus labores y con ello cumplir sus responsabilidades.

GRÁFICO N° 07

RELACIÓN CON SU JEFE DE LOS EMPLEADOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – SUNAT DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO –PERÍODO 2015”



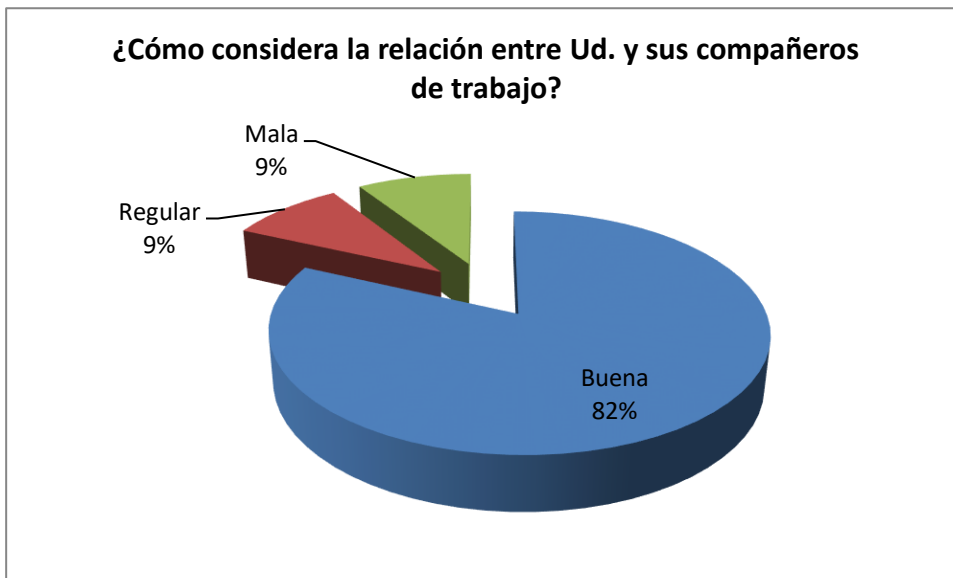
Fuente : cuadro N° 03
 Elaboración : propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 91% de los empleados afirman que tienen una relación favorable con sus jefes inmediatos y esas afirmaciones muestran un clima agradable en la relación empleado y jefe y ese escenario les permite alcanzar las metas y objetivos organizacionales. Tan sólo un 9% expresan que la relación con sus jefes inmediatos lo considera de manera regular, lo que significa que hay dificultades de entendimiento entre el jefe y su subordinado. En términos generales se puede afirmar que la relación entre los empleados y sus jefes inmediatos son positivos y este panorama incide positivamente en el desempeño laboral.

GRÁFICO N° 08

RELACIÓN CON SUS COMPAÑEROS DE LOS EMPLEADOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – SUNAT DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO –PERÍODO 2015”



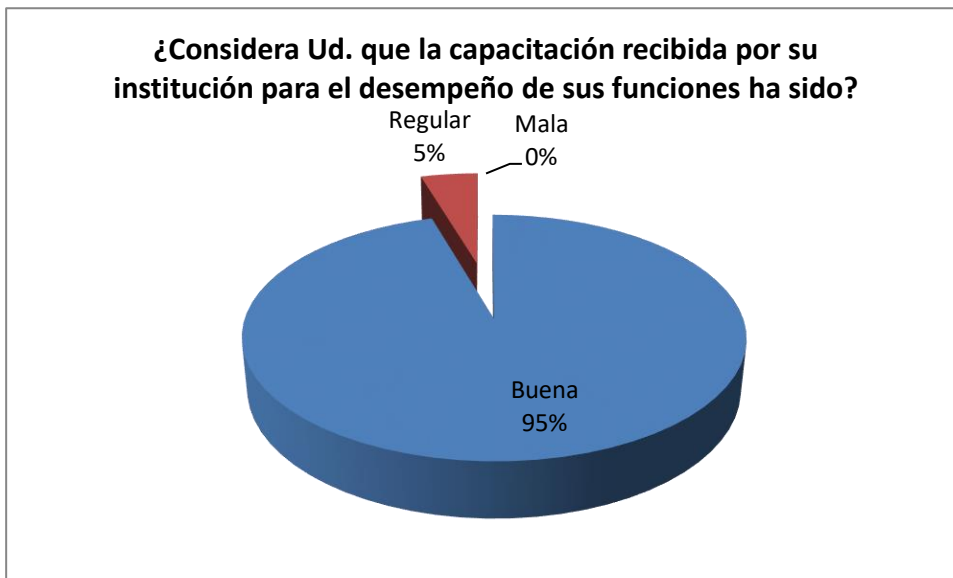
Fuente : cuadro N° 04
 Elaboración : propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 82% de los empleados afirman que tienen una relación favorable con sus jefes inmediatos y esas afirmaciones muestran un clima agradable en la relación empleado y jefe y ese escenario les permite alcanzar las metas y objetivos organizacionales. Tan sólo un 9% expresan que la relación con sus jefes inmediatos lo considera de manera regular, lo que significa que hay dificultades de entendimiento entre el jefe y su subordinado. En términos generales se puede afirmar que la relación entre los empleados y sus jefes inmediatos son positivos y este panorama incide positivamente en el desempeño laboral.

GRÁFICO N° 09

CAPACITACIÓN DE LOS EMPLEADOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – SUNAT DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO –PERÍODO 2015”



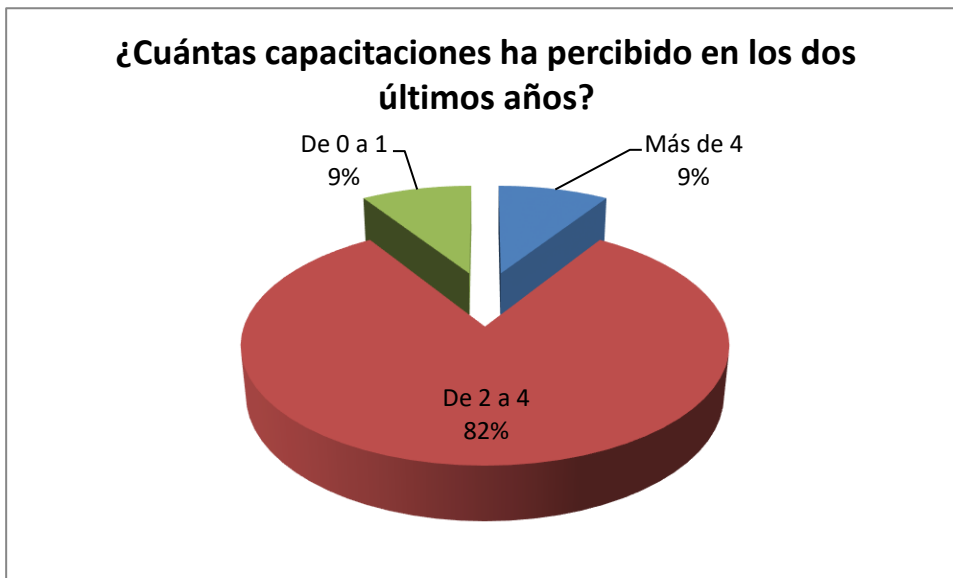
Fuente : cuadro N° 04
 Elaboración : propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Con respecto a las capacitaciones que reciben los empleados en un 95% consideran favorable para mejorar su desempeño en sus actividades en el trabajo; y tan sólo el 5% expresan que reciben ello. Todo ello significa que en la SUNAT la mayoría de los trabajadores se sienten satisfechos en el lugar de trabajo y al mismo tiempo se les brinda actividades de actualización profesional y por ende influyen favorablemente en su desempeño laboral.

GRÁFICO N° 10

CANTIDAD DE CAPACITACIONES RECIBIDAS DE LOS EMPLEADOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – SUNAT DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO –PERÍODO 2015”



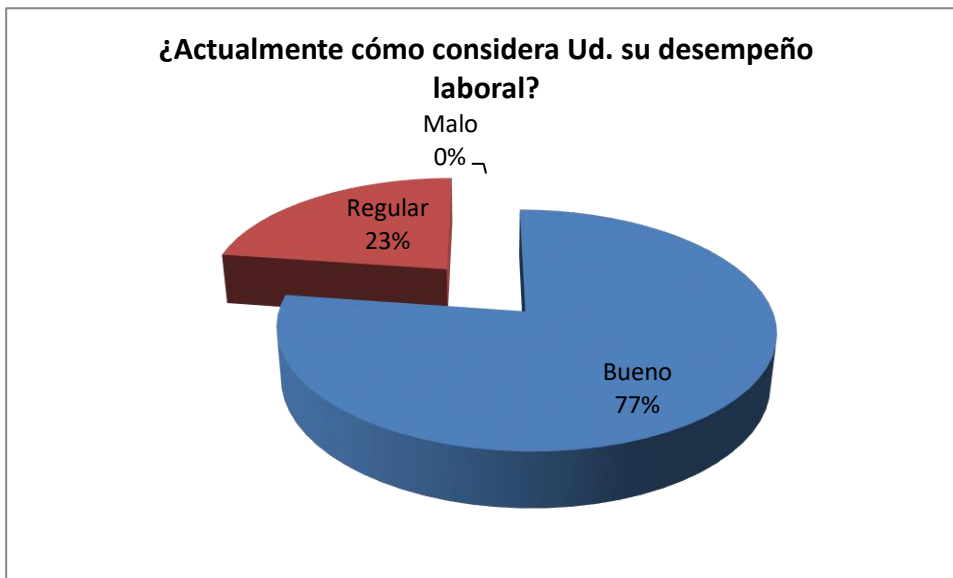
Fuente : cuadro N° 04
 Elaboración : propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 82% de los empleados afirman que han recibido entre 2 a 4 capacitaciones en los últimos 2 años y esas afirmaciones muestran un clima agradable en la relación empleado y jefe y ese escenario les permite alcanzar las metas y objetivos organizacionales. Tan sólo un 9% expresan por un lado que han recibido más de 4 capacitaciones, lo que significa que los mismos iban dirigidos a empleados que necesitaban competencias diferentes; y en ese mismo porcentaje sólo han recibido máximo 1 capacitación durante estos últimos dos años. Todo ello significa que en su gran mayoría reciben alguna capacitación para fortalecer sus competencias laborales y profesionales.

GRÁFICO N° 11

DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – SUNAT DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO –PERÍODO 2015”



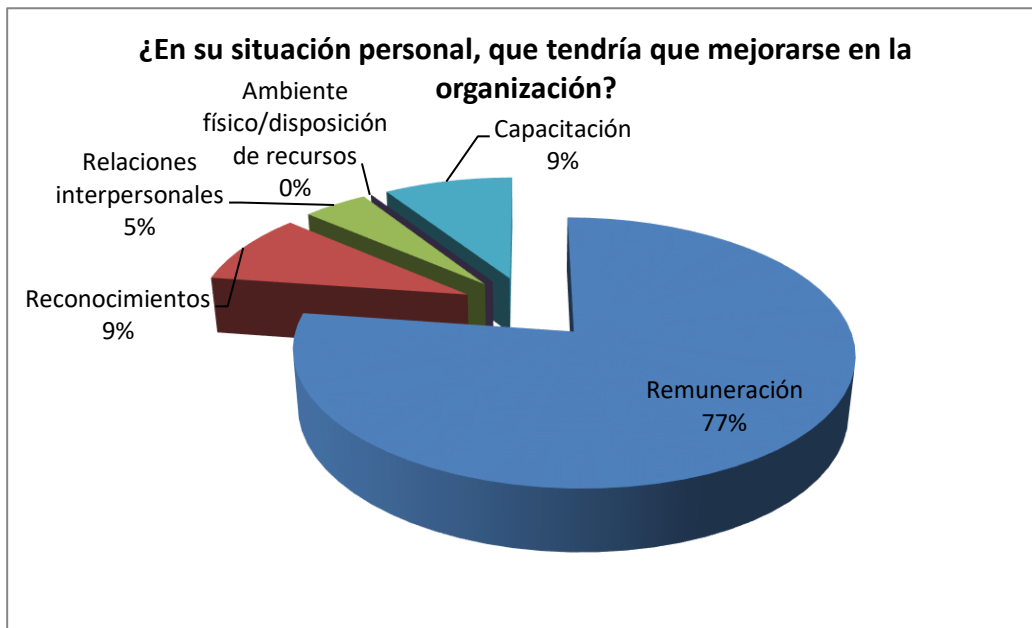
Fuente : cuadro N° 04
 Elaboración : propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Entre los que valoran su desempeño laboral y la percepción que tienen sus jefes sobre su desenvolvimiento laboral un 77% creen que es bueno. En un 23% se consideran que el desempeño laboral es regular. Lo que significa que en términos generales el nivel de desempeño laboral entre los trabajadores y lo que evalúan los gerentes son positivas en el logro de objetivos y metas.

GRÁFICO N° 12

MEJORAS EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – SUNAT DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO – PERÍODO 2015”



Fuente : cuadro N° 04
 Elaboración : propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Sobre las mejoras que se deberían de realizar en la institución se destaca: que el 77% consideran que la remuneración se debe mejorar, lo que significa que aunque en el Cuadro N° 08 los mismos trabajadores en su totalidad afirman que su remuneración responden al trabajo que realizan y por ende se sienten satisfechos, ello no quiere decir que aspiren a ganar más. En un 9% consideran que se debe mejorar las capacitaciones en algunos temas específicos de sus funciones y en ese mismo porcentaje consideran que deben haber más reconocimiento hacia su labor. Sobre las relaciones interpersonales debe mejorarse entre los trabajadores lo afirma un 5% de los mismos. Lo que significa que en su gran mayoría sólo perciben una mejora en la relación institución – trabajador a nivel remunerativo para sentirse más satisfechos.

GRÁFICO N° 13

NIVEL DE PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – SUNAT DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO –PERÍODO 2015”



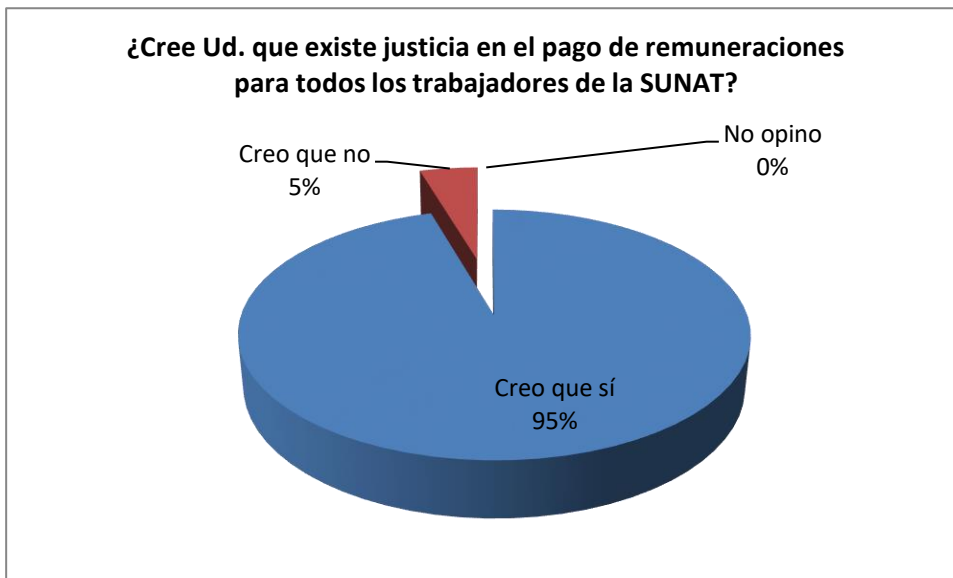
Fuente : cuadro N° 04
Elaboración : propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En su gran mayoría consideran que su productividad es aceptable en un 68%, lo que significa que se sienten satisfechos por la labor que realizan. Si bien el 32% de los empleados tienen una opinión favorable de las acciones que realizan pero los mismos no pueden calificar o medir su nivel de productividad debido a que sus funciones no ameritan una evaluación exacta desde su percepción. En términos generales significa que todos los empleados tienen una opinión favorable sobre su nivel de productividad generados en sus actividades laborales.

GRÁFICO N° 14

PAGO DE REMUNERACIONES DE LOS EMPLEADOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – SUNAT DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO –PERÍODO 2015”



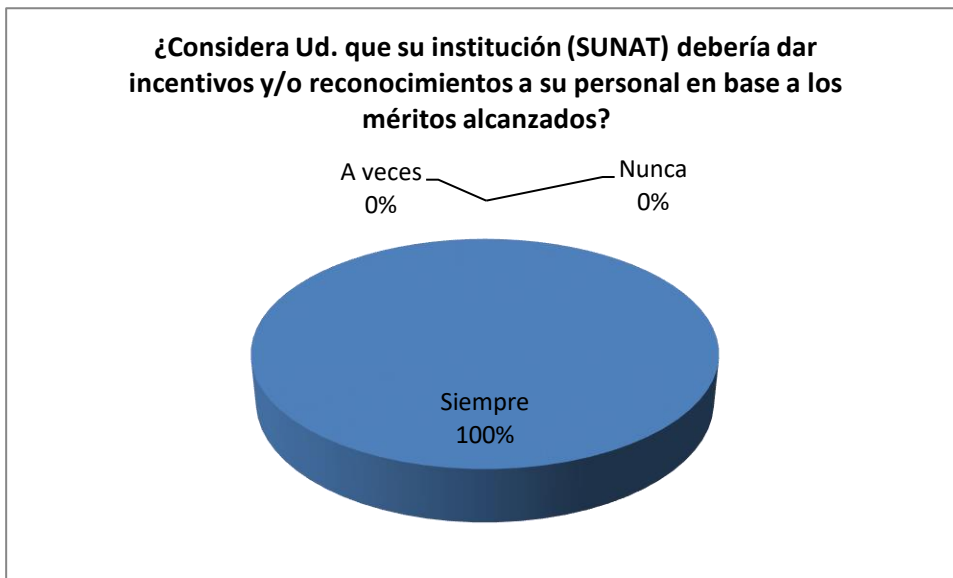
Fuente : cuadro N° 04
 Elaboración : propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Con respecto a la percepción que si existe justicia en el pago de las remuneraciones un 95% consideran favorable o que la misma si responde a las funciones que realiza; y tan sólo el 5% expresan que no hay justicia, cabe indicar que no se refiere a ellos mismos sino cuando comparan los mismos con sus jefes inmediatos o los cargos superiores. Todo ello significa que en la SUNAT la mayoría de los trabajadores se sienten satisfechos con la remuneración que perciben.

GRÁFICO N° 15

INCENTIVOS Y/O RECONOCIMIENTOS DE LOS EMPLEADOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – SUNAT DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO –PERÍODO 2015”



Fuente : cuadro N° 04
 Elaboración : propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El total de los trabajadores de la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – SUNAT en Huánuco afirman que los jefes inmediatos al alcanzar los méritos (objetivos y Metas) deben recibir incentivos y/o reconocimientos por parte de la institución para que estén más motivados. Lo que significa que en la mayoría de casos los empleados buscan recibir algún incentivo por parte de sus instituciones.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Luego de haber procesado los datos, presentados, analizados e interpretados los resultados es conveniente confrontarlo, verificarlo, compararlo y contrastarlo con los antecedentes, los mismos que se presentan a continuación:

5.1. Discusión con los antecedentes

Se seleccionaron los antecedentes que guardan relación directa con los resultados obtenidos en el trabajo de campo, las que se señalan a continuación:

A. Jaén Díaz, Mari; “PREDICCIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL A PARTIR DE INDICADORES DE MOTIVACIÓN, PERSONALIDAD Y PERCEPCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES”; quien realizo esta tesis para optar al grado de doctor en la Universidad Complutense de Madrid _2010; lo que concluye que:

- ✓ “Son las variables de Motivación y las Demandas Cognitivas percibidas en el entorno laboral, las que juegan un rol más importante (aunque comedido, en el caso de la presente investigación) a la hora de determinar el nivel de rendimiento de los vigilantes de seguridad”.
- ✓ “Aquellos vigilantes que tuvieran una puntuación más baja en los factores Apoyo, Control y Recompensas, o una puntuación más elevada en Demandas Cognitivas, tendrían un mejor rendimiento laboral”.
- ✓ “Una condición que debe darse para que además de motivación y satisfacción se obtenga un buen rendimiento laboral, es que el individuo sienta su trabajo como lleno de significado, como algo que “cuenta” en su propio sistema de

valores. Pensamos que ésta podría ser la explicación de la tendencia repetida de que a mayores Demandas Cognitivas, se tenga un mejor rendimiento”.

Esta conclusión, coincide con los resultados obtenidos en el trabajo de campo como se percibe en el cuadro N° 04, ya que el 95.45% consideran que las capacitaciones recibidas por su institución son buenas y al mismo tiempo afirman que consideran que su desempeño laboral es bueno acorde a las funciones que realizan en un 77.27%. Lo que significaría que al elevar el nivel cognitivo también se mejoraría el nivel de desempeño laboral o la percepción de la misma.

B. DREYFUS ARMAS, Gloria; “FACTORES MOTIVACIONALES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA PERIODO 2003_HUÁNUCO.”; tesis para optar el Grado Académico de: Magíster En Administración y gerencia en salud-Pucallpa _Perú 2005.El autor al realizar este trabajo ha concluido:

“Los factores motivadores que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería se encuentran afectados en forma negativa, ya que las necesidades jerárquicas según Maslow, no se encuentran satisfechas, sin embargo como aspecto positivo el personal de enfermería del hospital tiene un alto compromiso en el desempeño laboral. Se recomienda fomentar los incentivos y reconocimientos para fomentar una actitud positiva dentro de los roles y funciones asignadas a cada profesional de enfermería”.

Esta conclusión, coincide con los resultados obtenidos en el trabajo de campo como se percibe en el cuadro N° 03, los empleados expresan en un 95.45% que han recibido algún incentivo y/o reconocimiento; lo que

significa que los elementos motivacionales siempre van a influir en las acciones del trabajar para el beneficio institucional.

A. Amancio Rodolfo Valdivieso Echevarría; “LA MOTIVACIÓN Y EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA SEDE DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN SUB-REGIÓN HUÁNUCO”; presentado en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” en el año 1992, el investigador llegó a las siguientes conclusiones:

- ✓ “Los empleados técnicos, profesionales administrativos de la sede de la Dirección General de Educación Sub-Región Huánuco no se encuentran motivados óptimamente en sus puestos de trabajo. Sin embargo los profesionales (fejes de área) indican que motivan a sus subordinados para el cumplimiento de sus funciones con eficiencia en un 85%.
- ✓ “Existe una relación directa entre motivación y el rendimiento (préstamo de servicio) del personal profesional y técnico de la sede de la Dirección General de Educación Sub-Región Huánuco”.
- ✓ “El sistema de motivación que aplica los jefes es de carácter personal, más no se basan en normas de motivación”.

Estas conclusiones, coincide con los resultados obtenidos en el trabajo de campo como se percibe en el cuadro N° 03, los empleados expresan en un 95.45% que han recibido algún incentivo y/o reconocimiento; de la misma manera el total de ellos consideran que la remuneración que perciben está acorde al trabajo que realizan; y sobre la relación laboral entre ellos y sus jefes inmediatos son muy buenas en un 90.91%. Lo que evidencia, que la motivación siempre va ser un impulso favorable para el logro de los objetivos organizacionales y con ello cada entidad debe buscar la mejor manera de motivar al talento humano.

B. Nina Jeannette Marín Orihuela; ‘LA MOTIVACIÓN Y EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNIVERSIDAD NACIONAL

“HERMILIO VALDIZÁN”; presentado en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” en el año 1998, la investigadora llegó a las siguientes conclusiones:

- ✓ “Los servidores administrativos de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” no se encuentran motivados óptimamente en sus puestos de trabajo”.
- ✓ “Los servidores administrativos remunerativamente y en cuanto a seguridad en el trabajo no son motivados, porque están sujetos a coacción”.
- ✓ “El rendimiento del personal administrativo está por debajo, porque no existe motivación de acuerdo a las expectativas, solo cumplen los condicionamientos por falta de un mercado laboral”.
- ✓ “Existe un índice significativo de insatisfacción de necesidades básicas de bienestar de personal”.
- ✓ “Los funcionarios y directivos de la Universidad indican que motivan a sus subordinados en un índice de 80%, sin embargo los servidores administrativos manifiestan que no existen motivación”.

Estas conclusiones, coincide con los resultados obtenidos en el trabajo de campo como se percibe en el cuadro N° 03, los empleados expresan en un 95.45% que han recibido algún incentivo y/o reconocimiento; de la misma manera el total de ellos consideran que la remuneración que perciben está acorde al trabajo que realizan; y sobre la relación laboral entre ellos y sus jefes inmediatos son muy buenas en un 90.91%. Ya en el cuadro N° 04, el 95.45% consideran que son muy buenas las capacitaciones recibidas por su institución, y el 77.27% afirman que su desempeño es bueno y en un 22.73% que es regular. Lo que evidencia, que la motivación siempre va ser un impulso favorable para el logro de los objetivos organizacionales y con ello cada entidad debe buscar la mejor manera de motivar al talento humano.

CONCLUSIONES

Luego del proceso de investigación se arribó a las siguientes conclusiones, con respecto al trabajo de investigación se destaca:

- La mayoría de los empleados de la SUNAT son jóvenes entre 21 a 26 años; la mayoría en un 68.18% son varones y en un 31.82% son mujeres, lo que se está mejorando la equidad de género. En su gran mayoría siempre han recibido

más de un incentivo y/o reconocimiento por parte de su institución y ello es muy bueno.

- Todo el personal que labora en la SUNAT consideran satisfechos con la remuneración que reciben, lo que significa que se sienten muy a gustos con ello. En un 95.45% afirman que las condiciones del ambiente físico les ayuda mucho para la mejorar en el desempeño laboral. Y todo el personal está satisfecho con los medios que utiliza en sus labores ya que todos tienen a su disposición los equipos y materiales el normal desarrollo de sus funciones.
- Con respecto a la relación laboral que tienen con sus jefes inmediatos en un 90.91% afirman tener relación buena, lo que evidencia que el desempeño laboral se debe en gran medida también a las buenas habilidades humanas desarrolladas en el ambiente laboral. Y con referente a la relación laboral entre sus pares (compañeros de trabajo) afirman que es buena en un 81.82% lo que significa que el clima laboral de interrelación es positiva.
- Con referente a las capacitaciones recibidas por su institución un 95.45% afirman que han sido muy buenas y el 81.82% manifiestan que las mismas se dieron entre 2 a 4 de ellas dentro de los últimos dos años que vienen laborando. El desempeño laboral es percibida por los empleados y por sus jefes como bueno en un 77.27% lo que evidencia que si bien el desempeño es favorable se tiene que ir mejorando en muchos aspectos más. Cuando los mismos trabajadores se ven a futuro consideran que la mejorar debe seguir enfocándose en el incremento de la remuneración, lo que es obvio ya que todo trabajador siempre va buscar ganar un poco más. Ya que un 68.18% perciben su trabajo como aceptable a nivel de productividad. Y el total de los

trabajadores manifiestan que la institución deben seguir premiando con más incentivos y/o reconocimientos para seguir mejorando su desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

Al concluir el proceso de investigación se recomienda a las diversas organizaciones públicas o privadas, considerar la importancia de la motivación en el desempeño laboral:

- A los funcionarios de la alta gerencia de la O.Z. SUNAT – Huánuco, que siempre motiven a sus trabajadores para el logro de los objetivos organizacionales, y se

mejores las percepciones negativas que hay por parte de los trabajadores, entre ellos la relación entre sus pares y entre sus jefes inmediatos.

- A los gerentes de nivel alto, de nivel medio o de primera línea, de las diversas entidades del estado y de las diversas empresa públicas y privadas de la ciudad de Huánuco, siempre motiven a los trabajadores desde un incentivo monetario hasta otro simbólico ya que ello significará un motivo para que su personal se siga esforzándose en alcanzar las metas y/o objetivos organizacionales.
- A los trabajadores de las diversas entidades del estado, de las empresas públicas y privadas de la ciudad de Huánuco, siempre busquen mejorar su desempeño laboral gracias a la motivación intrínseca para lograr los objetivos organizacionales.
- A los futuros estudiantes y/o egresados que consideren en sus ideas de investigación temas relacionados con la motivación y desempeño laboral ya que es importante medir cada cierto tiempo cual es la relación o influencia de estas dos variables en el comportamiento organizacional.

BIBLIOGRAFÍA

Albers, Henry H. (1987).

Barrientos P. (2008).

Calmet A. (2005).

Dominick J. (2006).

Principios de organización y dirección (2ª ed.). México : LIMUSA.

La investigación Científica (1ª ed.)Perú: Editorial Ugraf S.A.C.

Manuel de navegación por Internet para universitarios (1ª ed.). Perú, Lima.: Universidad Ricardo Palma/Editorial Universitaria.

La dinámica de la comunicación: Los medios en la era digital (8ª ed.). México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana editores, S.A. de C.V.

Gonzales Diego (2008)

Hernández, R., Fernández-Collado, C., & Baptista, P.(2006).

Manzuoli J. (2006).

Peter P. & Olson J. (2006).

Sánchez H. & Reyes C.(1998).

Schneider G. (2004).

Snell N. (1995).

Albers, Henry H. (1987).

Psicología de la motivación (1ª ed.). El Vedado, Ciudad de la Habana. Cuba. Editorial EcoMed.

Metodología de la investigación (4ª ed.). México, D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Una visión renovadora sobre el proceso de decisión de compra. Argentina: Revista de la Pontificia Universidad Católica Argentina. Pág. 60.

Comportamiento del consumidor y estrategia de marketing (7ª ed.).

Metodología y Diseño en la Investigación Científica (2ª ed.) Perú, Lima: Editorial Mantaro.

Comercio electrónico (3ª ed.). México, D.F.: International Thomson Editores, S.A. de C.V.

Internet: ¿Qué hay que saber? (2ª ed.). España: Prentice Hall International (UK) ltd.

Principios de organización y dirección (2ª ed.). México : LIMUSA.

Páginas de Internet:

<http://www.eluniversal.com.co/cartagena/actualidad/poblacion-mundial-superara-los-7000-millones-en-2011-38690>

http://www.mintel.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=903:2000-millones-de-usuarios-de-internet-a-nivel-mundial&catid=154:historico-enero-2011&Itemid=115