



**FORMATO DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS Y TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN,  
PARA OPTAR GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES EN EL REPOSITORIO  
INSTITUCIONAL DIGITAL - UNASAM**

Conforme al Reglamento del Repositorio Nacional de Trabajos de Investigación – RENATI.  
Resolución del Consejo Directivo de SUNEDU N° 033-2016-SUNEDU/CD

**1. Datos del Autor:**

Apellidos y Nombres: Maguiña García Noel Jesús

Código de alumno: 01.0181.N.AO

Teléfono: 938637808

Correo electrónico: [noel24mg@gmail.com](mailto:noel24mg@gmail.com)

DNI o Extranjería: 43165889

**2. Modalidad de trabajo de investigación:**

Trabajo de investigación

Trabajo académico

Trabajo de suficiencia profesional

Tesis

**3. Título profesional o grado académico:**

Bachiller

Título

Segunda especialidad

Licenciado

Magister

Doctor

**4. Título del trabajo de investigación:**

La Teoría de Motivación de Maslow y el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Escuela de Post Grado y Centro de Idiomas de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo 2018

**5. Facultad de:** Administración y Turismo

**6. Escuela, Carrera o Programa:** Administración

**7. Asesor:**

Apellidos y Nombres: Peláez Díaz Guillermo Napoleón

Teléfono: 995119490

Correo electrónico: [emperador0604@hotmail.com](mailto:emperador0604@hotmail.com)

DNI o Extranjería: 31934852

A través de este medio autorizo a la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, publicar el trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, Repositorio Nacional Digital de Acceso Libre (ALICIA) y el Registro Nacional de Trabajos de Investigación (RENATI).

Asimismo, por la presente dejo constancia que los documentos entregados a la UNASAM, versión impresa y digital, son las versiones finales del trabajo sustentado y aprobado por el jurado y son de autoría del suscrito en estricto respeto de la legislación en materia de propiedad intelectual.

Firma: 

D.N.I.:

FECHA:

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
“SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO**



**LA TEORÍA DE MOTIVACIÓN DE MASLOW Y EL DESEMPEÑO  
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA ESCUELA DE POST  
GRADO Y CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL  
SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO, AÑO 2018.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor:** Bach. Maguiña García, Noel Jesús

**Asesor:** Mag. Peláez Díaz, Guillermo Napoleón

HUARAZ, PERÚ, 2019

**MIEMBROS DEL JURADO**

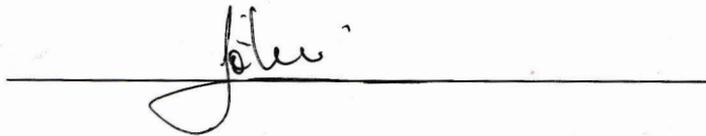
*Dr. Antonio Mercedes Herrera Suarez*

Presidente

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Antonio', written over a horizontal line.

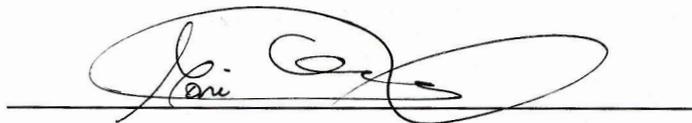
*Dr. John Alex Díaz Ledesma*

Secretario

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'John Alex', written over a horizontal line.

*Lic. Adm. María Elena García Figueroa*

Vocal

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'María Elena', written over a horizontal line.

**ASESOR**

*Mag. Peláez Díaz, Guillermo Napoleón*

## DEDICATORIA

*A Dios, por iluminar mi camino y ser mi padre bondadoso y paciente con mi persona, a San Miguel de Arcángel, por ser mano derecha de Dios y mi guía en la tierra, a mi Padre Eustaquio Maguiña por su incansable lucha de forjarme como persona de bien, a mi Madre Juana García por sus grandes consejos, sabiduría y comprensión, a mis hermanos, por el apoyo imperecedero para seguir hacia delante y cumplir mis objetivos personales y profesionales.*

## AGRADECIMIENTO

- *A Dios, por su gracia divina y supremacía, que intercede en logro de mis metas y objetivos.*
- *A la Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo", por ser cuna de mi formación personal y profesional, en el marco de los valores éticos y morales.*
- *Al Mag. Peláez Díaz, Guillermo Napoleón, por su asesoramiento acertado, y de gran contribución en el proceso del estudio.*
- *A mis familiares y amigos, por el apoyo incólume y consejos atinados, para hacer realidad la investigación.*

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO .....	5
RESUMEN .....	9
ABSTRACT .....	10
1. INTRODUCCIÓN.....	11
2. HIPÓTESIS.....	14
3. MARCO TEÓRICO .....	15
3.1. ANTECEDENTES .....	15
3.2. BASES TEÓRICAS.....	21
3.2.1. Motivación y teorías de la motivación .....	21
Motivación .....	21
Teorías de la motivación .....	23
Dimensiones de la teoría motivacional de Maslow.....	26
3.2.2. Desempeño Laboral .....	28
Conceptos de desempeño Laboral .....	28
Factores que inciden en el desempeño laboral.....	30
Importancia del desempeño laboral .....	32
Evaluación del desempeño laboral.....	32
Métricas del desempeño laboral .....	33
Establecimiento de objetivos .....	35
Dimensiones del desempeño laboral de calidad.....	35
3.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS .....	36
4. MATERIALES Y METODOS .....	39
4.1. TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	39
4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	40
4.3. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	41

4.4.	PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN .....	41
5.	RESULTADOS .....	42
5.2.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS .....	50
6.	DISCUSIÓN.....	56
8.	CONCLUSIONES .....	60
8.	RECOMENDACIONES .....	61
9.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	62
	ANEXOS .....	64
	MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	65
	CUESTIONARIO .....	67
	VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO .....	72

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Percepción sobre la teoría de motivación de Maslow según el desempeño laboral del personal administrativo de la EPG y CI .....	42
Tabla 2. Percepción sobre la teoría de motivación de Maslow en su dimensión necesidades fisiológicas y desempeño laboral en la de la EPG y CI .....	43
Tabla 3. Percepción sobre la teoría de motivación de Maslow en su dimensión Necesidades de seguridad y desempeño laboral en la EPG y CI .....	44
Tabla 4. Percepción sobre la teoría de motivación de Maslow en su dimensión necesidades sociales y desempeño laboral en la EPG y CI .....	45
Tabla 5. Percepción de la teoría de motivación de Maslow en su dimensión Necesidades de Estima y desempeño laboral en la EPG y CI .....	46
Tabla 6. Percepción de la teoría de motivación de Maslow en su dimensión Necesidades de Autorrealización y desempeño laboral en la EPG y CI .....	47
Tabla 7. Descripción del nivel de motivación según Maslow .....	48
Tabla 8. Descripción del nivel del desempeño laboral .....	48
Tabla 9. Recomendaciones del personal administrativo de la EPG y CI de la Universidad Nacional Santiago Antúñez de Mayolo para mejorar la productividad en el trabajo.....	49

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal: Determinar el nivel de relación entre la teoría de motivación de Maslow y el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela de Postgrado y Centro de Idiomas de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, año 2018.

La metodología de la investigación: fue aplicada, de nivel correlacional y diseño no experimental de corte transeccional. La población estuvo conformada por 13 personas administrativos entre la Escuela de Postgrado y Centro de Idiomas de la UNASAM.

Así mismo, el estudio nos permitió ver de cerca la problemática existente en la Escuela de Postgrado y el Centro de Idiomas, más en lo que respecta a la motivación y desempeño Laboral del personal administrativo.

Se concluye, que el nivel de relación entre la teoría de motivación de Maslow y el desempeño laboral del personal administrativo es muy alto y significativo en la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la UNASAM - año 2018.

**Palabras clave:** Motivación, desempeño laboral.

## **ABSTRACT**

The main objective of the research was to: Determine the level of relationship between Maslow's theory of motivation and the work performance of the administrative staff of the Graduate School and Language Center of the National University Santiago Antúnez de Mayolo, 2018.

The methodology of the research: was applied, correlational level and non-experimental design of transectional cut. The population consisted of 13 administrative personnel between the Postgraduate School and Language Center of UNASAM.

Likewise, the study allowed us to see closely the problems existing in the Postgraduate School and the Language Center, even more so as regards the motivation and work performance of the administrative staff.

It is concluded that the level of relationship between the motivation theory of Maslow and the work performance of the administrative staff is very high and significant in the Postgraduate School and Language Center of the UNASAM - 2018.

Keywords: Motivation, work performance.

## 1. INTRODUCCIÓN

Según Chiavenato (2004) “el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de sus objetivos fijados lo que constituye una estrategia individual para lograr los objetivos que tiene una serie de características individuales”; sin embargo, en la Escuela de Postgrado y Centro de Idiomas de la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”, no todo el personal administrativo se identifica con los objetivos de la institución, observándose la descoordinación de las actividades, existencia de baja interacción entre sus integrantes y ausencia de liderazgo y colaboración entre los compañeros de trabajo (trabajo en equipo), lo cual influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal.

En diversas situaciones el personal carece de los apoyos necesarios de carácter motivacional por parte de los directivos de la universidad en el marco de la teoría de Maslow (2006), sustentadas en las necesidades fisiológicas (Respirar, hidratarse, alimentarse, descansar entre otros), necesidades de seguridad (Física, salud, recursos económicos y vivienda), necesidades sociales (Función de relación de amistad, pareja, colegas, familia y aceptación social), necesidades de estima (Estima alta concerniente a la necesidad del respeto a uno mismo, sentimientos de confianza, competencia, maestría, logros, independencia y libertad y estima baja respecto al respecto de las demás personas: la necesidad de atención, aprecio, reconocimiento, reputación, estatus, dignidad, fama, gloria, e incluso dominio), y necesidades de autorrealización (excelencia personal relacionada a la necesidad psicológica más elevada del ser humano); así mismo, Maslow (1970), sugiere que las necesidades individuales se pueden disponer en una jerarquía. Los niveles inferiores de necesidad deben ser satisfechos antes de que la gente se preocupe por satisfacer los niveles de necesidades superiores”, en relación a ello, la entidad poco o nada conocen la importancia de estos elementos que son los pilares para mejorar el desempeño del personal, evidenciándose la frustración y el bajo desempeño de

los trabajadores, descuidando el cumplimiento de las metas y objetivos comunes, convirtiéndose de esta manera las actividades en rutinarias poco interesantes, sumándose aspectos que influyen en la imagen de la organización como la poca colaboración, cooperación, compañerismo, y confianza entre los miembros integrantes.

Por lo expuesto, se formuló como problema general: ¿Cuál es nivel de relación entre la teoría de motivación de Maslow y el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018?; y tiene como problemas específicos: 1. ¿Cuál el nivel de relación entre las necesidades fisiológicas y el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018?, 2. ¿Cuál es el nivel de relación entre las necesidades de seguridad y el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018?, 3. ¿Cuál es nivel de relación entre las necesidades sociales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018?, 4. ¿Cuál es nivel de relación entre las necesidades de estima y el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018?, y 5. ¿Cuál es nivel de relación entre las necesidades de autorrealización y el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Pos Grado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018?

Para ello, se planteó como objetivo general:

Determinar el nivel de relación entre la teoría de motivación de Maslow y el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018; y objetivos específicos: 1. Identificar el nivel de relación entre las necesidades fisiológicas y el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018, 2. Identificar el nivel de relación entre las necesidades de seguridad y el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018, 3. Identificar el nivel

de relación entre las necesidades sociales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018, 4. Identificar el nivel de relación entre las necesidades de estima y el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018, y 5. Identificar el nivel de relación entre las necesidades de autorrealización y el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018.

La investigación sobre la teoría de motivación de Maslow y el desempeño laboral, es importante porque analiza en su máxima amplitud y profundidad las necesidades del personal administrativo orientado en logro de las metas y objetivos de la Escuela de Postgrado y Centro de Idiomas de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, dando soluciones teóricas, prácticas y metodológicas a los problemas planteados en el estudio.

La tesis está dividida en 9 capítulos; capítulo I: introducción; capítulo II: Hipótesis; capítulo III: marco teórico; capítulo IV: materiales y métodos; capítulo V: resultados; capítulo VI: discusión; capítulo VII: conclusiones; capítulo VIII: recomendaciones y capítulo ix: referencias bibliográficas.

Finalmente; se concluye, que el nivel de relación entre la teoría de motivación de Maslow y el desempeño laboral del personal administrativo es muy alto y significativo en la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la UNASAM - año 2018.

## **2. HIPÓTESIS**

### **Hipótesis general:**

El nivel de relación entre la teoría de motivación de Maslow y el desempeño laboral del personal administrativo es muy alto en la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018.

### **Hipótesis específicas**

- El nivel de relación entre las necesidades fisiológicas y el desempeño laboral del personal administrativo es muy alto en la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018.
- El nivel de relación entre las necesidades de seguridad y el desempeño laboral del personal administrativo es muy alto en la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018.
- El nivel de relación entre las necesidades sociales y el desempeño laboral del personal administrativo es muy alto en la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018.
- El nivel de relación entre las necesidades de estima y el desempeño laboral del personal administrativo es muy alto en la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018.
- El nivel de relación entre las necesidades de autorrealización y el desempeño laboral del personal administrativo es muy alto en la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018.

### **3. MARCO TEÓRICO**

#### **3.1. Antecedentes**

##### **A nivel local**

Sánchez y Morales (2015) en la tesis: El clima organizacional y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz 2015, llegan a las siguientes conclusiones:

- El clima organizacional en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz tiene relación directa con el desempeño laboral de sus trabajadores.
- La Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz presenta un clima organizacional positivo, en lo concerniente al nivel del desempeño laboral encontramos que solo un 25% de los trabajadores fueron calificados por tener un desempeño bajo. Por lo cual se puede afirmar que el clima organizacional positivo influye de manera significativa y positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL – Huaraz.
- La frecuencia con que se presentan conflictos en el nivel jerárquico superior (jefes de área) es en un porcentaje de 75%, a diferencia del 47.73% de trabajadores que afirman que la presencia de conflictos es activa la UGEL – Huaraz.
- El nivel de compromiso que existe por parte de los jefes de área como el de los trabajadores de la UGEL – Huaraz, denota que están bastante comprometidos con la entidad, lo cual se refleja en un buen desempeño laboral calificado por los jefes como alto en un 87.50%.
- Los trabajadores afirman que su buen desempeño laboral es reconocido frecuentemente en un 70.45%, sin embargo, la UGEL – Huaraz no cuenta con una política de motivación propiamente dicha, que de implementarse podría incrementar los niveles de satisfacción laboral.
- La comunicación dentro de la UGEL – Huaraz es clara y oportuna sobre sus objetivos en un 62.50% desde la perspectiva de los jefes de área, mientras que 61.36% de trabajadores expresan que la comunicación en su área de

trabajo es poco fluida. Lo que evidencia una debilidad en un aspecto fundamental para el desarrollo óptimo de sus labores.

- Los trabajadores de la UGEL – Huaraz, aseguran que tienen poca participación dentro de la toma de decisiones en su entorno laboral, por otra parte, ellos tienen un alto nivel de autonomía en sus labores dentro de las distintas áreas en las que se desempeñan.
- La confianza tampoco es uno de los puntos más fuertes en la UGEL – Huaraz, ya que los resultados presentan que el 61.36% de trabajadores considera que el nivel de confianza es alto, y en menor porcentaje dicen que es muy bajo o muy alto, por lo que podemos concluir que la confianza debe reforzarse.
- El 68.18% de los trabajadores considera que casi siempre su jefe desarrolla un trabajo eficiente, así mismo el 59.09% de trabajadores consideran que el nivel de productividad de su jefe de área fluctúa en un 60 – 80%. Al mismo tiempo los trabajadores consideran que es muy necesaria la supervisión hacia el jefe de su trabajo para un buen desempeño de sus labores.

### **A nivel nacional**

Burga y Wiese (2018) en la tesis: Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque, llega a las siguientes conclusiones:

- La empresa agroindustrial ubicada en la Región de Lambayeque muestra una motivación adecuada, ello gracias al buen manejo de las capacitaciones y a adecuadas relaciones interpersonales, de manera que permiten generar un ambiente laboral óptimo para los colaboradores del Área Administrativa.
- El personal administrativo expone que es necesario prestar atención a la dimensión salarial y de beneficios, para mejorar la remuneración que perciben por el trabajo que realizan.
- El desempeño laboral de la empresa es adecuado, pues el personal considera que los productos y servicios son brindados de manera adecuada,

su productividad es alta, y cuentan con un rendimiento y actitud beneficiosa para la empresa en términos de rentabilidad.

- El tener una alta motivación también ha permitido a la empresa lograr un adecuado desempeño laboral para bien propio y de sus trabajadores, en términos de productividad y eficiencia.

Perez (2017) en la tesis: Motivación y desempeño laboral en el área de producción de la empresa CALIMETAL SAC, San Juan de Lurigancho, 2017, llega a las siguientes conclusiones:

- En referencia al objetivo principal que es determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en el área de producción de la empresa CALIMETAL SAC, San Juan de Lurigancho, 2017, mediante la prueba de correlación de Spearman, se puede evidenciar que tiene correlación fuerte de 0.742, considerando el valor de significancia 0.000, lo cual demuestra que existe relación entre la motivación y el desempeño laboral.
- En referencia al primer objetivo específico que es determinar la relación que existe entre las necesidades fisiológicas y el desempeño laboral en el área de producción de la empresa CALIMETAL SAC, San Juan de Lurigancho, 2017, mediante la prueba de correlación de Spearman, se puede evidenciar que tiene correlación moderada de 0.507 considerando el valor de significancia 0.002, lo cual demuestra que existe relación entre las necesidades fisiológicas y el desempeño laboral.
- En referencia al segundo objetivo específico que es determinar la relación que existe entre las necesidades de seguridad y el desempeño laboral en el área de producción de la empresa CALIMETAL SAC, San Juan de Lurigancho, 2017, mediante la prueba de correlación de Spearman, se puede evidenciar que tiene correlación débil de 0.450 considerando el valor de significancia 0.007, lo cual demuestra que existe una baja relación entre las necesidades de seguridad y el desempeño laboral.

- En referencia al tercer objetivo específico que es determinar la relación que existe entre las necesidades de pertenencia y el desempeño laboral en el área de 36 producción de la empresa CALIMETAL SAC, San Juan de Lurigancho, 2017, mediante la prueba de correlación de Spearman, se puede evidenciar que tiene correlación moderada de 0.566 considerando el valor de significancia 0.000, lo cual demuestra que existe relación entre las necesidades de pertenencia y el desempeño laboral.
- En referencia al cuarto objetivo específico que es determinar la relación que existe entre las necesidades de estima y el desempeño laboral en el área de producción de la empresa CALIMETAL SAC, San Juan de Lurigancho, 2017, mediante la prueba de correlación de Spearman, se puede evidenciar que tiene correlación moderada de 0.554 considerando el valor de significancia 0.001, lo cual demuestra que existe relación entre las necesidades de estima y el desempeño laboral.
- En referencia al quinto objetivo específico que es determinar la relación que existe entre las necesidades de autorrealización y el desempeño laboral en el área de producción de la empresa CALIMETAL SAC, San Juan de Lurigancho, 2017, mediante la prueba de correlación de Spearman, se puede evidenciar que tiene correlación moderada de 0.714 considerando el valor de significancia 0.000, lo cual demuestra que existe relación entre las necesidades de autorrealización y el desempeño laboral.

Reynaga (2015), en la tesis: Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – 2015, llega a las siguientes conclusiones:

- Siendo el objetivo general determinar la motivación y su relación con el desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. El valor de “sig” es de 0.000 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ); por tanto se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación

significativa entre la motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Además la correlación de spearman es 0.488 lo que indica una correlación positiva moderada.

- Siendo el primer objetivo específico determinar la relación de dimensión intensidad y la participación del empleado en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. El valor de "sig" es de 0.011 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ); por tanto se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la dimensión intensidad y participación del empleado en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Además la correlación de spearman es 0.245 lo que indica una correlación positiva baja.
- Siendo el segundo objetivo específico determinar la relación de dimensión dirección con la formación de desarrollo profesional en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. El valor de "sig" es de 0.630 que es mayor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ); por tanto se puede afirmar que no existe relación significativa entre la dimensión dirección y formación de desarrollo profesional en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Además la correlación de spearman es 0.049 lo que indica una correlación positiva moderada.
- Siendo el tercero objetivo específico establecer la relación de dimensión persistencia con el ambiente de trabajo en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. El valor de "sig" es de 0.004 que es mayor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ); por tanto se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la dimensión persistencia con el ambiente de trabajo en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Además la correlación de spearman es 0.283 lo que indica una correlación positiva baja.
- El proceso motivacional puede ser visto como un ciclo que va desde la conciencia de una necesidad hasta el logro de los incentivos que la satisfacen; la motivación puede ser abordada desde distintas perspectivas;

por lo tanto observarse a partir de las fuerzas que la energizan (motivación extrínseca y motivación intrínseca).

**A nivel internacional:**

Sum (2015), en la tesis: Motivación y desempeño laboral en el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, llega a las siguientes conclusiones.

- Proveer al personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, capacitaciones de forma más constantes sobre temas que ayuden a que ellos estén motivados y así se favorezca su desempeño laboral.
- Crear más programas de incentivos no monetarios para que los colaboradores se sientan aún motivados y así mismo realicen sus actividades con más entusiasmo.
- Compartir la información obtenida en el estudio a la encargada de Recursos Humanos de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, los resultados de dicha investigación, que sea una herramienta que puedan utilizar para poder fortalecer la motivación con el personal administrativo y así obtener buenos beneficios para la misma.
- Qué el jefe de cada departamento tenga más comunicación con su equipo de trabajo, para que ellos sepan que tiene el apoyo y la confianza necesaria para poder opinar o tomar las decisiones, y así los colaboradores realicen su trabajo con mayor seguridad.

Olvera (2013) en la tesis: Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos, llega a las siguientes conclusiones:

- Los principales factores que influyen en el desempeño son aquellos que hacen referencia al entorno laboral, y estos son trabajo en equipo y seguridad e higiene ambos son considerados factores operativos y que dentro de la motivación son parte de los extrínsecos.

- Los factores motivacionales de mayor influencia en el personal son el salario que es un factor extrínseco y el reconocimiento que es un motivador intrínseco, el medio preferido para obtener retribución es la expectativa, estos inciden en el desempeño laboral del personal administrativo del área comercial de la empresa constructora Furoiani.
- Los empleados del área comercial reciben los mismos beneficios económicos (bonos, premios, % comisión, movilización, entre otros), pero en los no económicos existen algunos beneficios que los empleados del proyecto Napoli reciben y que los de ciudad Santiago no, por lo que existe inconformidad. La empresa Furoiani Obras y Proyectos lleva a cabo un sistema de reconocimiento monetario atractivo, pero ellos no solo desean ser reconocidos de ésta forma, sino a través de un reconocimiento no económico que le otorgue prestigio personal y profesional.
- Haciendo un análisis de los factores considerados de importancia por el personal encuestado, y su relación con las calificaciones obtenidas en las evaluaciones de desempeño demostraron que existe una influencia negativa entre los factores motivacionales de los empleados y su desempeño laboral.
- Además, podemos determinar que según el último informe de clima laboral realizado en el proyecto Ciudad Santiago no se está cumpliendo con las expectativas del personal con respecto a los factores motivacionales.

## **3.2. Bases teóricas**

### **3.2.1. Motivación y teorías de la motivación**

#### **Motivación**

Según Luthans (2008) la motivación es un proceso que inicia con una deficiencia fisiológica o psicológica, o necesidad, la cual activa un comportamiento o tendencia que se dirige a una meta o incentivo. Por lo tanto, la clave para comprender el proceso de motivación radica en el significado de las necesidades, las tendencias y los incentivos, y las relaciones que surgen entre ellos.

Las necesidades generan tendencias que se dirigen a incentivos; de esto trata el proceso básico de motivación. En un enfoque de sistemas, la motivación consiste en estudiar esos tres elementos interrelacionados e interdependientes:

- a. Necesidades.** Las necesidades se crean siempre que existe un desequilibrio fisiológico o psicológico. Por ejemplo, existe una necesidad cuando las células del cuerpo carecen de alimento y agua o cuando a la personalidad le hace falta que otras personas actúen como amigos o compañeros. Aunque las necesidades psicológicas pueden basarse a una deficiencia, no siempre sucede así. Por ejemplo, una persona con una fuerte necesidad de progreso puede tener una historia de éxito constante.
- b. Tendencias.** Con pocas excepciones, las tendencias o motivos (los dos términos se usan con frecuencia en forma indistinta), se crean para aliviar necesidades. Una tendencia psicológica se define simplemente como una deficiencia con dirección. Las tendencias fisiológicas y psicológicas se orientan hacia la acción y proporcionan un impulso energizante hacia el logro de un incentivo. Están en el centro mismo del proceso motivacional. Los ejemplos de las necesidades de alimento y agua se traducen en sensaciones de hambre y sed, y la necesidad de amigos se convierte en una tendencia a la afiliación.
- c. Incentivos.** Al final del ciclo de la motivación está el incentivo, este se define como aquello que alivia una necesidad y disminuye una tendencia. Por lo tanto, el logro de un incentivo tiende a restaurar el equilibrio psicológico o fisiológico y a disminuir o eliminar la tendencia. Tomar alimento, beber agua y ganar amigos  
Restaura el equilibrio y disminuye las tendencias correspondientes. El alimento, el agua y los amigos son los incentivos en estos ejemplos. Asimismo, Robbins y Mary (2010), mencionan que: la motivación 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 clave: energía, dirección y perseverancia.

El elemento energía es una medida de intensidad o impulso. Una persona motivada pone mayor empeño y trabajo duro. Sin embargo, también debe considerarse la calidad del esfuerzo. Los niveles altos de 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 consciente 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.

Por su parte Olivera (2002) indica que el estudio de la motivación se refiere, básicamente, a las razones por las cuales las personas se comportan de cierta manera.

En términos generales, la motivación puede ser descrita como la dirección y la perseverancia de la acción. Ello se refiere a una elección de las personas, que optan por un curso de acción en lugar de otros, y las razones por las cuales prosiguen con la acción elegida, muchas veces por un largo periodo enfrentando muchas dificultades.

### **Teorías de la motivación**

Para la investigación es necesario citar algunas teorías de motivación.

De acuerdo a la cultura desarrollada en el campo de la motivación, existen varias teorías de motivación, tal como lo consigna Luthans (2008), haciendo referencia a otros autores, afirma lo siguiente: existen tres corrientes históricas de teorías de la motivación laboral. Las teorías de contenido se remontan hasta el inicio del siglo XX, cuando los primeros administradores científicos, como Frederick, Frank, Henry y Gantt, propusieron complejos modelos de incentivos salariales para motivar a los trabajadores. Posteriormente, llegó el movimiento de relaciones humanas y luego las teorías de contenido de Maslow, Herzberg y Alderfer. Después del movimiento de la teoría referida al contenido siguieron las teorías

de procesos, basadas principalmente en el concepto cognitivo de las expectativas, las teorías de procesos se relacionan de manera más cercana con el trabajo de los primeros psicólogos sociales Kurt y Edward, y de los expertos en comportamiento organizacional Vroom, Porter y Ed Lawer. Finalmente, surge la teoría de equidad y otras teorías de justicia organizacional y de procedimientos, así como la teoría de atribución, que tienen sus orígenes en la psicología social, ciencia que ha brindado atención a la motivación laboral.

### **Teoría de motivación ERC de Alderfer**

Según Ivancevich, Konopasque y Matteson (2005), consideran que: Alderfer coincide con Maslow en que las necesidades individuales obedecen a una jerarquía. Sin embargo, la jerarquía de necesidades que propone solo comprende tres conjuntos de necesidades:

- a. Existencia. Necesidades satisfechas por factores como alimento, aire, agua, suelo y condiciones laborales.
- b. Relaciones. Necesidades satisfechas por relaciones sociales e interpersonales significativas.
- c. Crecimiento. Necesidades satisfechas por un individuo que hace aportaciones creativas o productivas.

Las tres necesidades de Alderfer existencia (E), relaciones (R) Y crecimiento (C), o ERC- corresponden a las de Maslow en cuanto a que las necesidades existenciales son similares a las categorías fisiológicas y de seguridad, de Maslow; las necesidades de relaciones son similares a la categoría de pertenencia social y amor; y las necesidades de crecimiento son similares a las categorías de estima y autorrealización.

### **Teoría de motivación de Herzberg**

Según Luthans (2008), afirma que: Frederick Herzberg amplió el trabajo de Maslow y desarrolló una teoría de contenido específico de la motivación laboral. A diferencia de Maslow, Herzberg condujo hace muchos años un estudio de motivación muy difundido sobre 200 contadores e ingenieros empleados por empresas de Pittsburgh, Pennsylvania y sus alrededores. Usó un método de

incidentes críticos para obtener datos para el análisis. Básicamente, se plantearon dos preguntas a los profesionales que participaron en el estudio: 1) Cuando se sintió particularmente bien en su empleo, ¿qué lo animó? y 2) cuando de sintió sumamente mal en su empleo, ¿qué lo desanimó?

Las respuestas obtenidas de este método de incidentes críticos fueron interesantes y bastante consistentes. Los sentimientos agradables reportados se relacionan por lo general con experiencias laborales y el contenido laboral. Un ejemplo fue el supervisor de contabilidad que se sintió bien al recibir la tarea de instalar un nuevo equipo de cómputo. Se sintió orgulloso y satisfecho con su trabajo al saber que el nuevo equipo mejoró considerablemente el funcionamiento general de su departamento. Por otro lado, los sentimientos desagradables reportados se relacionan usualmente con los aspectos circundantes o periféricos del empleo, es decir, el contexto laboral. (...).

**Factores de higiene:** Política y administración de la empresa, supervisión, aspectos técnicos, salario, relaciones interpersonales, supervisor y condiciones laborales.

**Factores motivadores:** Logro, reconocimiento, trabajo mismo, responsabilidad y avance.

### **Teoría motivacional de Maslow**

Maslow (1970), ofrece una teoría muy útil para analizar la motivación individual. Sugiere que las necesidades individuales se pueden disponer en una jerarquía. Los niveles inferiores de necesidad deben ser satisfechos antes de que la gente se preocupe por satisfacer los niveles de necesidades superiores. El hambre se considera una necesidad básica, incluso más importante que la seguridad. Cuando se satisface una necesidad, la gente avanza e intenta satisfacer la próxima necesidad. El tercer nivel de necesidades es el de las necesidades sociales, seguido del estatus. El mayor nivel de necesidades es el de la realización personal, que implica el desarrollo personal superando los retos de forma satisfactoria. (...). Si se amenaza un nivel de necesidades que ya ha sido

satisfecho, los individuos volverán a centrar sus actividades para proteger ese nivel inferior.

El patrón de necesidades real varía según el individuo. Se pueden realizar intercambios entre necesidades de distintos niveles. Por ejemplo, algunas personas pueden estar dispuestas a asumir ciertos riesgos en cuanto a seguridad para poder satisfacer niveles de necesidades superiores, como la realización personal. El nivel de necesidad también puede variar en función de cada persona, por ejemplo, el nivel de estatus que se quiere alcanzar. Además, es probable que las necesidades cambien con el tiempo y en función de los requisitos de cada situación.

Según Ivancevich, Konopasque y Matteson (2005), señalan que: la esencia de la teoría de Maslow es que las necesidades forman parte de una jerarquía. Las necesidades de nivel inferior son las fisiológicas, y las necesidades de nivel superior son las de autorrealización. Estas necesidades se definen de la siguiente manera:

- a. Fisiológicas. Necesidades de alimento, bebida, refugio y alivio del dolor.
- b. Salud y seguridad. Necesidad de estar libre de amenazas, es decir, la seguridad ante sucesos o entornos amenazadores.
- c. Pertenencia social y Amor. Necesidad de amistad, afiliación, interacción y amor.
- d. Estima. Necesidad de autoestima y estima de los demás.
- e. Autorrealización: Necesidad de satisfacerse aprovechando al máximo las capacidades, habilidades y potencial.

### **Dimensiones de la teoría motivacional de Maslow**

La escala de las necesidades se describe como una pirámide de cinco niveles: los cuatro primeros niveles pueden ser agrupados como «necesidades de déficit» (deficit needs o D-needs) (primordiales); al nivel superior lo denominó por última vez «autorrealización», «motivación de crecimiento», o «necesidad de ser» (being needs o B-needs).

La idea básica es: sólo se atienden necesidades superiores cuando se han satisfecho las necesidades inferiores, es decir, todos aspiramos a satisfacer necesidades superiores. Las fuerzas de crecimiento dan lugar a un movimiento ascendente en la jerarquía, mientras que las fuerzas regresivas empujan las necesidades prepotentes hacia abajo en la jerarquía. Según la pirámide de Maslow dispondríamos de:

### **Necesidades básicas**

Son necesidades fisiológicas básicas para mantener la homeostasis (referentes a la supervivencia):

- Necesidad de respirar, beber agua (hidratarse) y alimentarse.
- Necesidad de dormir (descansar) y eliminar los desechos corporales.
- Necesidad de evitar el dolor.
- Necesidad de mantener la temperatura corporal, en un ambiente cálido con vestimenta.

Según, Maslow (2006),

### **Necesidades de seguridad y protección**

Surgen cuando las necesidades fisiológicas están satisfechas. Se refieren a sentirse seguro y protegido:

- Seguridad física (asegurar la integridad del propio cuerpo) y de salud (asegurar el buen funcionamiento del cuerpo).
- Necesidad de seguridad de recursos (casa, dinero, automóvil, etc.),
- Necesidad de vivienda (protección).

Según, Maslow(2006).

### **Necesidades sociales (afiliación)**

Son las relacionadas con nuestra naturaleza social:

Función de relación (amistad, pareja, colegas o familia).

Aceptación social.

### **Necesidades de estima (reconocimiento)**

Maslow describió dos tipos de necesidades de estima, alta y baja.

- La estima alta concierne a la necesidad del respeto a uno mismo, e incluye sentimientos tales como confianza, competencia, maestría, logros, independencia y libertad.
- La estima baja concierne al respeto de las demás personas: la necesidad de atención, aprecio, reconocimiento, reputación, estatus, dignidad, fama, gloria, e incluso dominio.

La merma de estas necesidades se refleja en una baja autoestima e ideas de inferioridad. El tener satisfecha esta necesidad apoya el sentido de vida y la valoración como individuo y profesional, que tranquilamente puede escalonar y avanzar hacia la necesidad de la autorrealización.

La necesidad de autoestima es la necesidad del equilibrio en el ser humano, dado que se constituye en el pilar fundamental para que el individuo se convierta en una persona de éxito que siempre ha soñado, o en un ser humano abocado hacia el fracaso, la cual no puede lograr nada por sus propios medios. Según, Maslow (2006).

### **Autorrealización**

Este último nivel es algo diferente y Maslow, utilizó varios términos para denominarlo: «motivación de crecimiento», «necesidad de ser» y «autorrealización».

Es la necesidad psicológica más elevada del ser humano, se halla en la cima de las jerarquías, y es a través de su satisfacción que se encuentra una justificación o un sentido válido a la vida mediante el desarrollo potencial de una actividad. Se llega a ésta cuando todos los niveles anteriores han sido alcanzados y completados, o al menos, hasta cierto punto (Maslow, 2006).

## **3.2.2. Desempeño Laboral**

### **Conceptos de desempeño Laboral**

Según Chiavenato (2004) el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de sus objetivos fijados lo que constituye una

estrategia individual para lograr los objetivos que tiene una serie de características individuales.

Chiavenato (2004), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”.

En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Según Druker (2002), al analizar las concepciones sobre el desempeño laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de éste término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros.

Según Robbins (2004), plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño.

Este mismo autor expone que el desempeño laboral es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles.

Según Gómez (1999), el desempeño laboral es la cantidad de esfuerzo que aplica un trabajador en una determinada tarea, asimismo el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables que percibe el trabajador de su centro de trabajo y lo refleja en su productividad.

Chiavenato (1998), lo conceptualiza como “una sistemática apreciación del desempeño, del potencial de desarrollo del individuo en el cargo, afirmando que toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona.

Según Chiavenato, (2000), dice que “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados”.

Según Stoner (1994), es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”.

Bojórquez (2004), como herramienta para el éxito empresarial “define el Desempeño Laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

### **Factores que inciden en el desempeño laboral**

Dessler(2001), Considera que los factores para el desempeño laboral son:

**Calidad:** Situación laboral en la que se disfruta de un buen trabajo, una buena paga e incentivos, el trabajo es interesante y se pueden conseguir promociones profesionales.

- La exactitud, precisión que el trabajador tiene para realizar el trabajo.
- Cumplimiento, la obediencia con la que el trabajador realiza su trabajo.
- Aceptabilidad del trabajo realizado, tanto del trabajador como del jefe.

**Productividad:** Es la relación entre la producción obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos, cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. En realidad la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia, obtener mayores resultados con la mínima inversión, que se relaciona con la cantidad de producto utilizado con la cantidad de producción obtenida dentro de un plazo determinado.

**Conocimiento del trabajador:** las habilidades, la información práctica y las técnicas usadas en el trabajo.

- a. Las habilidades: Capacidad de reconocer los elementos importantes en una situación y comprender las relaciones entre ellos, para solucionar problemas en forma tal que la empresa se beneficie. Para ser eficiente, en particular en

los niveles organizacionales más altos. Los gerentes deben estar en posibilidad de ser algo más que ver el problema.

- b. La información práctica: Grado de conocimientos que tiene el trabajador con respecto a la realización de su trabajo, es consciente de lo que sabe y de lo que no, así como identifica los órganos de autoridad y la estructura de su campo del saber. Incorpora su aprendizaje al acervo colectivo de su organización.
- c. Técnicas usadas en el trabajo: Es el conocimiento y la pericia para realizar actividades que incluyen métodos, proceso y procedimiento. Por lo tanto, representa trabajar con determinadas herramientas.
- d. Confiabilidad: El grado en que se puede depositar confianza, en un empleado, en el sentido en que terminará sus tareas y les dará seguimiento. La confianza tiene un significado central para el éxito de una organización y se construye teniendo en cuenta los valores.
- e. Disponibilidad: La medida en que el empleado es puntual, observa los tiempos señalados para comer y descansar y el registro general de asistencia, así como mantiene la exactitud al momento de realizar sus actividades dentro y fuera de la organización.
- f. Independencia: El grado en que el trabajo es realizado con ninguna o poca supervisión (controlar las actividades del trabajador para la toma de decisiones).

Al respecto, Chiavenato (2000), expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

### **Importancia del desempeño laboral**

Al respecto, Chiavenato (2000), enfatiza que el desempeño de los empleados es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una compañía, por esta razón, hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de los empleados a través de continuos programas de capacitación y desarrollo. De aquí se desprenden los siguientes factores como aporte del desempeño laboral.

- a. En vista que el desempeño es una variable importante en el desarrollo de las compañías, así como su administración, no debe ser descuidado por la gerencia.
- b. La falta de una administración de desempeño en una empresa, niega que la misma tenga una visión hacia el futuro y deja al mayor recurso de la organización sin el compromiso de enfocarse hacia el logro de las estrategias de la organización.
- c. La administración del desempeño es una herramienta que ayuda a la comunicación entre el jefe y los empleados, genera diálogo que de otra manera no existiría, y una mejor comunicación proporciona beneficios para todas las partes.
- d. La administración del desempeño provee un marco práctico para establecer metas, objetivos y medidas de desempeño, así como bases para tomar decisiones relacionadas con la eficiencia y eficacia de un puesto de trabajo.

### **Evaluación del desempeño laboral**

Para Dessler y Varela (2011), la evaluación del desempeño laboral es “calificar el desempeño actual y/o anterior de un trabajador en relación con sus estándares... La evaluación de desempeño también supone que se han establecido estándares de éste, y también que se dará a los trabajadores la retroalimentación y los incentivos para ayudarlos a solventar en el desempeño, o para que continúen desempeñándose de forma sobresaliente”.

Decenzo y Robbins, (2001), sostienen que “Las evaluaciones de desempeño deben transmitirle a los empleados qué tan bien se están desempeñándose en función de las metas establecidas. También es deseable que estas metas y evaluaciones del desempeño las establezcan conjuntamente el empleado y el supervisor”.

Por último, Gómez, Mejía, Balkin, y Cardy, (2008) plantean que es la identificación, medida y gestión del rendimiento de los RR.HH. de las organizaciones. La evaluación debería ser una actividad orientada al futuro que ofrezca a los trabajadores una información útil y les apoye lograr mejores niveles de rendimiento”.

### **Métricas del desempeño laboral**

Evaluar el desempeño de los empleados puede proporcionar numerosos beneficios para tu organización. Además de permitirte distribuir de forma equitativa los incentivos de compensación, las evaluaciones de desempeño de los empleados pueden aumentar la eficiencia operativa y la productividad del personal al mismo tiempo que identifica a los candidatos de alto rendimiento para puestos directivos. Los sistemas de revisión de desempeño efectivos requieren indicadores cuantificables para medir con precisión el rendimiento de cada empleado. Una lista de ejemplos de métricas te pueden ayudar a comprender los tipos de rendimiento que se pueden medir y mejorar. Según: Gómez, Mejía, Balkin, y Cardy, (2008), Evaluar el desempeño de los empleados puede proporcionar numerosos beneficios para tu organización. Además de permitirte distribuir de forma equitativa los incentivos de compensación, las evaluaciones de desempeño de los empleados pueden aumentar la eficiencia operativa y la productividad del personal al mismo tiempo que identifica a los candidatos de alto rendimiento para puestos directivos. Los sistemas de revisión de desempeño efectivos requieren indicadores cuantificables para medir con precisión el rendimiento de cada empleado. Una lista de ejemplos de métricas te

pueden ayudar a comprender los tipos de rendimiento que se pueden medir y mejorar (Gómez et al., 2008).

**a. Métricas de productividad**

La productividad es un componente básico del desempeño de los empleados de cualquier empresa. Se refiere a la cantidad de trabajo que un empleado lleva a cabo en un marco de tiempo específico, como un día de trabajo. Los nuevos empleados, en general, muestran una menor productividad que los trabajadores con más experiencia, en constante aumento de la velocidad de su trabajo con el tiempo. Los gerentes pueden medir productividad usando diversas métricas en situaciones diferentes. Los fabricantes pueden medir la productividad en función del número de unidades que los empleados producen cada día. Los gerentes de ventas a menudo miden la productividad como el número de ventas que un empleado hace por día (Gómez et al., 2008).

**b. Métricas de eficiencia**

La eficiencia es un complemento indispensable de la productividad. La eficiencia es el resultado de maximizar la productividad con un mínimo esfuerzo o gasto. Los indicadores de eficiencia se refieren a la reducción de los costos y del tiempo de producción en las operaciones, los cuales contribuyen al aumento de la ganancia. El número de errores cometidos por día en una cadena de montaje, el tiempo que se tarda en completar cada serie de tareas repetitivas y la precisión en los trabajos de ingreso de datos son ejemplos de indicadores de eficiencia. (Decenzo y Robbins, 2001).

**c. Métricas de entrenamiento**

Los programas de formación para empleados trabajan para mejorar el rendimiento de los mismos de alguna manera. Utilizando indicadores cuantificables para medir el éxito de los empleados en los programas de capacitación pueden arrojar luz sobre el impacto de dichos programas en el desempeño del empleado. Los programas de entrenamiento que incluyen pruebas escritas o prácticas, con el único fin de controlar la eficacia de la

capacitación, puede proporcionar métricas de rendimiento fácilmente disponibles, tales como los resultados de las pruebas y las tasas de aprobación/reprobación (Decenzo y Robbins, 2001).

### **Establecimiento de objetivos**

Los sistemas de revisión de desempeño colaborativos reúnen a los empleados con sus supervisores para establecer metas de desempeño individuales. Esta filosofía, también conocida como gestión por objetivos, crea indicadores personalizados y mensurables diseñados para aumentar el rendimiento del empleado a nivel individual, aumentando gradualmente la productividad y la eficiencia en el tiempo. El dominio de las responsabilidades de un nuevo puesto de trabajo, la realización de programas específicos de formación y llegar a tiempo para el trabajo, son ejemplos de objetivos que los gerentes y empleados pueden establecer juntos (Decenzo y Robbins, 2001).

### **Dimensiones del desempeño laboral de calidad**

La calidad laboral determina directamente la productividad de los colaboradores de la empresa. Es decir, la productividad depende de la motivación, satisfacción y felicidad con la que los colaboradores desarrollen su trabajo día tras día. El exceso de trabajo, como jornadas laborales mayores a ocho horas, no sólo implica riesgos en la salud y bienestar del trabajador, si no que su capacidad y motivación pueden reducirse notablemente.

De esta forma, la productividad está determinada por la seguridad y flexibilidad con que el trabajador desarrolle planes para equilibrar el trabajo con su vida personal. Un trabajador tranquilo y con buena actitud que esté en un contexto de calidad laboral positiva en el cual pueda desarrollar sus competencias y creatividad, está mejor preparado para afrontar todos los desafíos que se presenten, en vez de caer en graves consecuencias físicas y emocionales (Maslow, 2006).

## **Productividad**

La productividad laboral se define como la producción promedio por trabajador en un período de tiempo. Puede ser medido en volumen físico o en términos de valor (precio por volumen) de los bienes y servicios producidos. La teoría económica sostiene que las remuneraciones deben reflejar la productividad laboral, de manera que lo producido en promedio por los trabajadores alcance para cubrir los costos salariales. Si los incrementos salariales están por encima de esta paridad, podrían generar pérdidas al provocar que las empresas no alcancen a cubrir el nuevo costo. Tales aumentos se pueden producirse en razón de disposiciones gubernamentales como la regulación del salario mínimo. Por ello, podría incentivar a las empresas a trasladarse al sector informal para reducir costos (Maslow, 2006).

### **3.3. Definición de términos básicos**

**La actitud:** son enunciados de evaluación, ya sean favorables o desfavorables con respecto a los objetivos, a la gente o a los eventos. Reflejan cómo se siente uno acerca de algo, cuando digo “me gusta mi trabajo” estoy expresando mi actitud acerca del trabajo (Robbins y Mary, 2010).

**Condiciones de trabajo:** Factores tales como el alumbrado, temperatura, la seguridad material, los riesgos, el ruido, el polvo, etc., que afectan la forma de llevar a cabo los trabajos o el bienestar general del empleo (García, 2012).

**Desempeño laboral:** El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuos en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional (Pedraza, Amaya y Conde, 2010).

**Incentivo:** Es aquello que se propone estimular o inducir a los trabajadores a observar una conducta determinada que, generalmente, va encaminada directa o indirectamente a conseguir los objetivos de: más calidad, más cantidad, menos coste y mayor satisfacción; de este modo, se pueden ofrecer incentivos al

incremento de la producción, siempre que no descienda la calidad, a la asiduidad y puntualidad (premiándola), al ahorro en materias primas (Ynfante, 2008). Estímulo que se ofrece a una persona, grupo o sector de la economía con el fin de elevar la producción y mejorar los rendimientos. Parte variable del salario o un reconocimiento que premia un resultado superior al exigible.

**Motivación:** La motivación es lo que impulsa al individuo a realizar una determinada actividad o a responder con un comportamiento u otro ante una situación concreta (García, 2012).

**Motivación laboral:** La motivación laboral será la fuerza que estimule al trabajador para conseguir satisfacer sus propias necesidades y alcanzar unos objetivos a través del desarrollo de su trabajo (García, 2012).

**Necesidad:** Carencia de las cosas que son menester para la conservación de la vida. Impulso irresistible que hace que las cosas obren (García, 2012).

**Conflicto:** Choque alterador de intereses, objetivos o personalidades que se producen entre individuos, entre individuos y grupos o entre grupos dentro de una organización (Robbins & Judge, 2013).

**Desempeño laboral:** El desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos (Boland y Carro, 2007).

**Equipo de trabajo.** Los equipos de trabajo son grupos cuyos miembros trabajan intensamente en un objetivo en común y específico, y utilizan su sinergia positiva, responsabilidad individual y mutua, junto con sus habilidades complementarias (Robbins y Judge, 2013).

**Liderazgo.** Sostienen que actualmente se puede definir el liderazgo, con la idea de que el líder es un gestor de significados, definiendo la realidad organizacional e identificando lo que es importante para los miembros. Así el arte de liderar consistirá en influir en la interpretación que los demás hagan de la situación (Robbins y Judge, 2013).

**Motivación.** Definen la motivación como la representación de las fuerzas que actúan sobre una persona, provocando que esta se comporte de una manera específica y encaminándola hacia metas (Koontz, Wehrich, y Cannice, 2012).

**Personal administrativo.** Es la designación de un extenso campo de relaciones entre los hombres, relaciones humanas que existen por la necesaria colaboración de hombres y mujeres en el proceso de empleo de la industria moderna (Koontz, Wehrich, y Cannice, 2012).

**Trabajador.** El trabajador es la persona física que presta sus servicios a un empresario en las siguientes condiciones: voluntariedad, ajenidad, dependencia y remuneración. El trabajador solo puede ser una persona natural o física (Hernández, Gallarzo, y Espinoza, 2011).

## **4. MATERIALES Y METODOS**

### **4.1. Tipo, nivel y diseño de la investigación**

#### **Tipo de la investigación**

Según el propósito de la investigación fue aplicada, porque tuvo como fin ver el problema del desempeño laboral tomando como base la teoría de motivación de Maslow, en el periodo corto, mediante la aplicación del cuestionario, obteniéndose resultados confiables en la determinación del objetivo de la investigación.

#### **Nivel de investigación**

Los diseños correlacionales tienen como objetivo describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Se trata también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones. En estos diseños lo que se mide es la relación entre variables en un tiempo determinado. Por lo que, la presente investigación fue de tipo Correlacional, ya que, tiene como objetivo general determinar el nivel de relación que existe la teoría de motivación de Maslow y el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela de Postgrado y Centro de Idiomas de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, año 2018.

#### **Diseño de la investigación**

La investigación fue no experimental, porque las variables de estudio no fueron manipuladas deliberadamente; es decir, no se realizó cambios intencionados de las variables de la teoría de motivación y desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela de Postgrado y Centro de Idiomas de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, año 2018; así mismo, fue de tipo transversal, porque la recolección de los datos de estudio fueron en un solo momento respecto a las variables de estudio.

## 4.2. Población y muestra

### Población

La población estuvo conformada por 13 personas administrativos entre la Escuela de Postgrado y Centro de Idiomas de la Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo".

### Muestra

La muestra poblacional estuvo conformada por la totalidad de la población, representada por el siguiente marco muestral.

<b>Escuela de Post Grado</b>	
<b>Nombrados</b>	
Director	1
Asistente	1
Bibliotecario	1
<b>Total</b>	<b>3</b>
<b>Contrato Administrativo de Servicios</b>	
Secretaria director	1
Secretaria Unidad Académica	1
<b>Total</b>	<b>2</b>
<b>Locación de servicios</b>	
Centro computo	1
Limpieza	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

<b>Centro de Idiomas</b>	
<b>Nombrados</b>	
Director	1
Asistente	1
<b>Total</b>	<b>2</b>
<b>Locación de servicios</b>	
Secretaria	1
Asistente administrativo	1
Asistente académico	1
Limpieza	1

#### **4.3. Técnica e instrumentos de recolección de la información**

##### **Técnica**

La técnica que se consideró para la investigación fue la encuesta.

##### **Instrumentos**

**Fuentes primarias:** se utilizó el instrumento del cuestionario con preguntas cerradas, con respuestas categorizadas, tomadas al personal administrativo de la Escuela de Postgrado y el Centro de idiomas de la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”.

**Fuentes secundarias:** La fuente secundaria que se utilizaron en la presente investigación fueron tomadas de libros, textos, antecedentes de tesis y páginas electrónicas, relacionadas a las variables de estudio.

#### **4.4. Plan de procesamiento y análisis estadístico de la información**

##### **Métodos y modelos de análisis de datos según tipo de variable**

Se utilizó el método de RHO de Spearman, por tratarse de una investigación correlacional, porque cuyo objetivo fue determinar el nivel de relación entre las variables cualitativas.

##### **Programa utilizado para análisis de datos**

Los datos obtenidos de la investigación de campo fueron procesados las encuestas mediante el programa SPSS versión 25, que nos permitió el análisis univariado y bivariado de la información.

## 5. RESULTADOS

### 5.1. Descripción de resultados

Tabla 1. Percepción sobre la teoría de motivación de Maslow según el desempeño laboral del personal administrativo de la EPG y CI.

Motivación de Maslow	<u>Desempeño Laboral</u>						Total	
	Modesto		Moderado		Destacado			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	1	7%	3	21%	0	0%	3	<b>29%</b>
Moderado	0	0%	5	36%	1	7%	6	<b>43%</b>
Alto	0	0%	0	0%	4	29%	4	<b>29%</b>
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>7%</b>	<b>8</b>	<b>57%</b>	<b>5</b>	<b>36%</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

#### Interpretación:

De la tabla 1, se observa que el 43% de los trabajadores administrativos perciben un nivel de Motivación moderado, un 29% un nivel bajo, alto de motivación.

Así mismo, se observa que el 36% de los trabajadores administrativos perciben un nivel de motivación moderado y que a su vez son calificados con un nivel de desempeño laboral moderado, mientras que el 29.0% de los trabajadores administrativos perciben un nivel de motivación alto y que a su vez son calificados con un nivel de desempeño laboral destacado, solo el 7% de los trabajadores administrativos perciben un nivel de motivación bajo y son calificados con un desempeño laboral modesto.

Tabla 2. Percepción sobre la teoría de motivación de Maslow en su dimensión necesidades fisiológicas y desempeño laboral en la de la EPG y CI.

Necesidades Fisiológicas	Desempeño Laboral						Total	
	Bajo		Moderado		Alto		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Bajo	1	7%	1	7%	0	0%	2	14%
Moderado	0	0%	4	29%	0	0%	4	29%
Alto	0	0%	3	21%	5	36%	7	57%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>7%</b>	<b>8</b>	<b>57%</b>	<b>5</b>	<b>36%</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

#### Interpretación:

De la tabla 2, se observa que el 57% de los trabajadores administrativos perciben un nivel alto de Motivación de las necesidades fisiológicas, un 29% un nivel moderado, solo un 14% un nivel bajo de motivación en las necesidades fisiológicas.

Así mismo, se observa que el 36% de los trabajadores administrativos perciben un nivel alto de motivación de las necesidades fisiológicas y que a su vez son calificados con un nivel de desempeño laboral alto, mientras que el 29.0% de los trabajadores administrativos perciben un nivel de motivación moderado de las necesidades fisiológicas y que a su vez son calificados con un nivel de desempeño laboral moderado, solo el 7% perciben un nivel de motivación bajo de necesidades fisiológicas y son calificados con un nivel de desempeño laboral bajo.

Tabla 3. Percepción sobre la teoría de motivación de Maslow en su dimensión Necesidades de seguridad y desempeño laboral en la EPG y CI.

Necesidades de Seguridad	Desempeño Laboral						Total	
	Bajo		Moderado		Alto		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Bajo	1	7%	0	0%	0	0%	1	<b>7%</b>
Moderada	0	0%	8	57%	3	21%	10	<b>79%</b>
Alto	0	0%	0	0%	2	14%	2	<b>14%</b>
Total	<b>1</b>	<b>7%</b>	<b>8</b>	<b>57%</b>	<b>5</b>	<b>36%</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

#### **Interpretación:**

De la tabla 3, se observa que el 79% de los trabajadores administrativos perciben un nivel moderado de Motivación de las necesidades de seguridad, un 14% un nivel alto, solo un 7% un nivel bajo de motivación de las necesidades de seguridad.

Así mismo, se observa que el 57% de los trabajadores administrativos perciben un nivel moderado de motivación de las necesidades de seguridad y que a su vez son calificados con un nivel de desempeño laboral moderado, mientras que el 21.0% de los trabajadores administrativos perciben un nivel de motivación moderado de las necesidades de seguridad y que a su vez son calificados con un nivel de desempeño laboral alto, solo el 7% perciben un nivel de motivación bajo de necesidades de seguridad y son calificados con un nivel de desempeño laboral bajo.

Tabla 4. Percepción sobre la teoría de motivación de Maslow en su dimensión necesidades sociales y desempeño laboral en la EPG y CI.

Necesidades sociales	Desempeño Laboral						Total	
	Bajo		Moderado		Alto		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Bajo	1	7%	1	7%	0	0%	2	14%
Moderada	0	0%	7	50%	0	0%	6	50%
Alto	0	0%	0	0%	5	36%	5	36%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>7%</b>	<b>8</b>	<b>57%</b>	<b>5</b>	<b>36%</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

#### Interpretación:

De la tabla 4, se observa que el 50% de los trabajadores administrativos perciben un nivel moderado de Motivación de las necesidades sociales, un 36% un nivel alto, solo el 14% un nivel bajo de motivación de las necesidades sociales.

Así mismo, se observa que el 50% de los trabajadores administrativos perciben un nivel moderado de motivación de las necesidades sociales y que a su vez son calificados con un nivel de desempeño laboral moderado, mientras que el 36% de los trabajadores administrativos perciben un nivel de motivación alto de las necesidades sociales y que a su vez son calificados con un nivel de desempeño laboral alto, solo el 7% perciben un nivel de motivación bajo de necesidades sociales y son calificados con un nivel de desempeño laboral bajo.

Tabla 5. Percepción de la teoría de motivación de Maslow en su dimensión Necesidades de Estima y desempeño laboral en la EPG y CI.

Necesidades de estima	Desempeño Laboral						Total	
	Bajo		Moderado		Alto		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Bajo	1	7%	2	14%	0	0%	3	21%
Moderada	0	0%	6	43%	4	29%	9	71%
Alto	0	0%	0	0%	1	7%	1	7%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>7%</b>	<b>8</b>	<b>57%</b>	<b>5</b>	<b>36%</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

#### Interpretación:

De la tabla 5, se observa que el 71% de los trabajadores administrativos perciben un nivel moderado de Motivación de las necesidades de estima, un 21% un nivel bajo, solo el 7% un nivel alto de motivación de las necesidades de estima.

Así mismo, se observa que el 43% de los trabajadores administrativos perciben un nivel de motivación moderado de las necesidades de estima y que a su vez son calificados con un nivel de desempeño laboral moderado, mientras que el 29% de los trabajadores administrativos perciben un nivel de motivación moderado de las necesidades de estima y que a su vez son calificados con un nivel de desempeño laboral alto, el 7% perciben un nivel de motivación bajo de necesidades de estima y son calificados con un nivel de desempeño laboral bajo.

Tabla 6. Percepción de la teoría de motivación de Maslow en su dimensión Necesidades de Autorrealización y desempeño laboral en la EPG y CI.

Necesidades de Autorrealización	Desempeño Laboral						Total	
	Bajo		Moderado		Alto		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Baja	1	7%	5	36%	0	0%	6	43%
Moderada	0	0%	3	21%	0	0%	3	21%
Alto	0	0%	0	0%	5	36%	4	36%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>7%</b>	<b>8</b>	<b>57%</b>	<b>5</b>	<b>36%</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

#### **Interpretación:**

De la tabla 6, se observa que el 43% de los trabajadores administrativos perciben un nivel bajo de Motivación de las necesidades de autorrealización, un 36% un nivel alto, solo el 21% un nivel moderado de motivación de las necesidades de autorrealización.

Así mismo, se observa que el 36% de los trabajadores administrativos perciben un nivel de motivación alto de las necesidades de autorrealización y que a su vez son calificados con un nivel de desempeño laboral alto, mientras que el 21% de los trabajadores administrativos perciben un nivel de motivación moderado de las necesidades de autorrealización y que a su vez son calificados con un nivel de desempeño laboral moderado, el 7% perciben un nivel de motivación bajo de necesidades de autorrealización y son calificados con un nivel de desempeño laboral bajo.

Tabla 7. Descripción del nivel de motivación según Maslow

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	4	29%
Moderado	5	43%
Alto	4	29%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Interpretación:**

De la tabla 7, se observa el nivel de motivación de los trabajadores administrativos de la EPG y CI de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo donde: él 43 % de los trabajadores administrativos perciben un nivel de motivación moderado, un 29 % un nivel alto al igual que el nivel bajo de motivación según Maslow.

Tabla 8. Descripción del nivel del desempeño laboral

<b>Nivel Bajo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Moderado	1	7%
Alto	7	57%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>36%</b>
	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Interpretación:**

De la tabla 8, se observa el nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la EPG y CI de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo donde: él 57 % de los trabajadores administrativos perciben un nivel de desempeño laboral moderado, un 36 % en un nivel, solo el 7% percibe un nivel malo de desempeño laboral.

Tabla 9. Recomendaciones del personal administrativo de la EPG y CI de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo para mejorar la productividad en el trabajo.

Propuestas	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna	3	29%
Honestidad, Honradez	1	7%
Estimulo ,Motivación	1	7%
Capacitación en las normas ( En cuanto a su aplicación)	1	7%
Capacitación en Gestión Publica	1	7%
Nuevos equipos de escritorio	1	7%
Trabajo en equipo, comunicación	1	7%
Priorizar ,y enfrentar tareas más complejas	1	7%
Visacion de las resoluciones a su tiempo ,los jefes	1	7%
Asignación de funciones de acuerdo a la formación profesional y especialización	1	7%
capacitación respecto al trabajo que se realiza y no en general	1	7%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

#### **Interpretación:**

De la tabla 9, muestra las recomendaciones del personal administrativo de la EPG y CI de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Donde solo el 29 % no recomendó ninguna alternativa, los demás puntualizaron las siguientes recomendaciones:

- Honestidad y honradez.
- Estímulo y motivación.
- Capacitación en las normas (En cuanto a su aplicación)
- Capacitación en Gestión Pública
- Nuevos equipos de escritorio.
- Trabajo en equipo, comunicación.
- Priorizar, y enfrentar tareas más complejas.
- Que los jefes de cada área visen las resoluciones en su debido tiempo.

- Asignación de funciones de acuerdo a la formación profesional y especialización.
- Capacitación respecto al trabajo que se realiza y no en general.

## 5.2. Contrastación de hipótesis

### Hipótesis general

**Ho.** El nivel de relación entre la teoría de motivación de Maslow y el desempeño laboral del personal administrativo no es muy alto en la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018.

**H1.** El nivel de relación entre la teoría de motivación de Maslow y el desempeño laboral del personal administrativo es muy alto en la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018.

Correlación		Indicador	Desempeño laboral
		Coefficiente de correlación	0.992
Rho de Spearman	<b>Teoría de Motivación de Maslow</b>	Sig. (bilateral)	0,00
		N	13

### Decisión estadística

Como el coeficiente de RHO de Spearman es 0,992 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación, existe una correlación muy alta. Además el nivel de significancia es menor al 0,05 ( $0,00 < 0,05$ ), esto indica que existe relación entre las variables, luego podemos concluir que el nivel de relación entre la teoría de motivación de Maslow y el desempeño laboral del personal administrativo es muy alto y significativo en la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”, año 2018.

### Hipótesis específica 1

**Ho.** El nivel de relación entre las necesidades fisiológicas y el desempeño laboral del personal administrativo no es muy alto en la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018.

**H1.** El nivel de relación entre las necesidades fisiológicas y el desempeño laboral del personal administrativo es muy alto en la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018.

---

Correlación	Dimensiones de la Teoría de Motivación de Maslow	Indicador	Desempeño laboral
		Coefficiente de correlación	0.936
Rho de Spearman	Necesidades Fisiológicas	Sig. (bilateral)	0.00
		N	13

---

### Decisión estadística

Como el coeficiente de RHO de Spearman es 0,936 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación, existe una correlación muy alta. Además el nivel de significancia es menor al 0,05 ( $0,00 < 0,05$ ), esto indica que existe relación entre las variables, luego podemos concluir que el nivel de relación entre las necesidades fisiológicas y el desempeño laboral del personal administrativo es muy alto y significativo en la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”, año 2018.

## Hipótesis específica 2

**Ho.** El nivel de relación entre las necesidades de seguridad y el desempeño laboral del personal administrativo no es muy alto en la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018.

**H1.** El nivel de relación entre las necesidades de seguridad y el desempeño laboral del personal administrativo es muy alto en la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018.

---

Correlación	Dimensiones de la Teoría de Motivación de Maslow	Indicador	Desempeño laboral
		Coefficiente de correlación	0.86
Rho de Spearman	Necesidades de seguridad	Sig. (bilateral)	0.00
		N	13

---

## Decisión estadística

Como el coeficiente de RHO de Spearman es 0,86 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación, existe una correlación muy alta. Además el nivel de significancia es menor al 0,05 ( $0,00 < 0,05$ ), esto indica que existe relación entre las variables, luego podemos concluir que el nivel de relación entre las necesidades de seguridad y el desempeño laboral del personal administrativo es muy alto y significativo en la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”, año 2018.

### Hipótesis específica 3

**Ho.** El nivel de relación entre las necesidades sociales y el desempeño laboral del personal administrativo no es muy alto en la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018.

**H1.** El nivel de relación entre las necesidades sociales y el desempeño laboral del personal administrativo es muy alto en la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018.

<b>Correlación</b>	<b>Dimensiones de la Teoría de Motivación de Maslow</b>	<b>Indicador</b>	<b>Desempeño laboral</b>
Rho de Spearman	Necesidades sociales	Coefficiente de correlación	0.969
		Sig. (bilateral)	0.00
		N	13

### Decisión estadística

Como el coeficiente de RHO de Spearman es 0.969 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación, existe una correlación muy alta. Además el nivel de significancia es menor al 0,05 ( $0,00 < 0,05$ ), esto indica que existe relación entre las variables, luego podemos concluir que el nivel de relación entre las necesidades sociales y el desempeño laboral del personal administrativo es muy alto y significativo en la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”, año 2018.

#### Hipótesis específica 4

**Ho.** El nivel de relación entre las necesidades de estima y el desempeño laboral del personal administrativo es alto y significativo en la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018.

**H1.** El nivel de relación entre las necesidades de estima y el desempeño laboral del personal administrativo es alto y significativo en la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018.

---

<b>Correlación</b>	<b>Dimensiones de la Teoría de Motivación de Maslow</b>	<b>Indicador</b>	<b>Desempeño laboral</b>
		Coeficiente de correlación	0.800
Rho de Spearman	Necesidades de estima	Sig. (bilateral)	0.00
		N	13

---

#### Decisión estadística

Como el coeficiente de RHO de Spearman es 0,80 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación, existe una correlación muy alta. Además el nivel de significancia es menor al 0,05 ( $0,00 < 0,05$ ), esto indica que existe relación entre las variables, luego podemos concluir que el nivel de relación entre las necesidades de estima y el desempeño laboral del personal administrativo es muy alto y significativo en la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”, año 2018.

### Hipótesis específica 5

**Ho.** El nivel de relación entre las necesidades de autorrealización y el desempeño laboral del personal administrativo es alto y significativo en la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018.

**H1.** El nivel de relación entre las necesidades de autorrealización y el desempeño laboral del personal administrativo es alto y significativo en la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018.

---

Correlación	Dimensiones de la Teoría de Motivación de Maslow	Indicador	Desempeño laboral
		N	13
Rho de Spearman	Necesidades de autorrealización	Coefficiente de correlación	0.948
		Sig. (bilateral)	0.00
		N	13

---

### Decisión estadística

Como el coeficiente de RHO de Spearman es 0,948 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación, existe una correlación muy alta. Además el nivel de significancia es menor al 0,05 ( $0,00 < 0,05$ ), esto indica que existe relación entre las variables, luego podemos concluir que el nivel de relación entre las necesidades de seguridad y el desempeño laboral del personal administrativo es muy alto y significativo en la Escuela Pos Grado y Centro de Idiomas de la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”, año 2018.

## 6. DISCUSIÓN

En la tesis: Teoría de motivación de Maslow y el desempeño laboral del personal administrativo en la escuela de postgrado y centro de idiomas de la universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo, año 2018, tuvo como objetivo general Determinar el nivel de relación entre la teoría de motivación de Maslow y el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la UNASAM; y objetivos específicos: identificar el nivel de relación entre las necesidades fisiológicas y el desempeño laboral del personal administrativo, identificar el nivel de relación entre las necesidades de seguridad y el desempeño laboral del personal administrativo, identificar el nivel de relación entre las necesidades sociales y el desempeño laboral; identificar el nivel de relación entre las necesidades de estima y el desempeño laboral del personal administrativo, e Identificar el nivel de relación entre las necesidades de autorrealización y el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018.

El resultado de la hipótesis general de investigación demuestra que el nivel de relación entre la teoría de motivación de Maslow y el desempeño laboral del personal administrativo es positiva y significativo, confirmado la existencia de la relación directa entre las variables estudio de la Escuela de Postgrado y Centro de Idiomas de la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”.

Así mismo, los resultados de las hipótesis específicas demuestran que el nivel de relación entre las necesidades fisiológicas y el desempeño laboral del personal administrativo confirma la existencia de la relación es muy alto y significativo en la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”, año 2018, con un coeficiente de correlación de RHO de Spearman en 0,936 y con un nivel de significancia menor al 0,05 ( $0,00 < 0,05$ ); mientras en la tesis: motivación y desempeño laboral en el área de producción de la empresa CALIMETAL SAC, San Juan de Lurigancho, 2017 (Perez, 2017), se aprecia la correlación de Spearman, moderada de 0.507 considerando el valor

de significancia 0.002, lo cual demuestra que existe relación entre las necesidades fisiológicas y el desempeño laboral.

Las necesidades de seguridad y el desempeño laboral del personal administrativo se relaciona en un nivel muy alto y significativo establece una relación indirecta en la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”, año 2018, con un coeficiente de correlación de RHO de Spearman en un 0,86 y con un nivel de significancia menor al 0,05 ( $0,00 < 0,05$ ); mientras que, en la tesis: Motivación y desempeño laboral en el área de producción de la empresa CALIMETAL SAC, San Juan de Lurigancho, 2017 (Perez, 2017), se evidencia la correlación de Spearman, de 0.450 considerando el valor de significancia 0.007, lo cual demuestra la existe de una baja relación entre las necesidades de seguridad y el desempeño laboral.

Por otra parte en la tesis: Estudio de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos (Olvera, 2013), concluyen que los principales factores que influyen en el desempeño son aquellos que hacen referencia al entorno laboral, y estos son trabajo en equipo y seguridad e higiene considerados factores operativos y que dentro de la motivación son parte de los extrínsecos, afirmando con mayor influencia el salario como factor intrínseco, reafirmandose en la en la tesis: Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque (Burga y Wiese, 2018).

Las necesidades de estima y el desempeño laboral del personal administrativo se relaciona en un nivel muy alto y significativo en la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”, año 2018, con un coeficiente de correlación de RHO de Spearman en un 0,80 y con un nivel de significancia menor al 0,05 ( $0,00 < 0,05$ ), mientras que en la tesis: Motivación y desempeño laboral en el área de producción de la empresa CALIMETAL SAC,

San Juan de Lurigancho, 2017 (Perez, 2017), con una correlación de Spearman moderada en un 0.554 considerando el valor de significancia 0.001, lo cual demuestra que existe relación entre las necesidades de estima y el desempeño laboral.

Y las necesidades de autorrealización y el desempeño laboral del personal administrativo se relaciona en un nivel muy alto y significativo en la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo", año 2018, con un coeficiente de correlación de RHO de Spearman en un 0,948 y con un nivel de significancia menor al 0,05 ( $0,00 < 0,05$ ); en cambio, en los resultados de las necesidades de autorrealización y el desempeño laboral en el área de producción de la empresa CALIMETAL SAC, San Juan de Lurigancho - 2017, con una correlación de Spearman de 0714, se puede evidenciar que tiene correlación moderada de 0.714 considerando el valor de significancia 0.000, lo cual demuestra que existe relación entre las necesidades de autorrealización y el desempeño laboral.

Según, Maslow (2006), la teoría de motivación se sustenta en:

En las necesidades fisiológicas básicas para mantener la homeostasis, en cuanto a respirar, beber agua, hidratarse, alimentarse, descansar y mantener la temperatura corporal, en un ambiente cálido o con vestimenta, dentro de este marco se explica en la Tabla 10, en la cual se observa que el 57% de los trabajadores administrativos perciben un nivel alto de Motivación de las necesidades fisiológicas, un 29% un nivel moderado, solo un 14% un nivel bajo de motivación en las necesidades fisiológicas.

En las necesidades de estima, Maslow (2006) describe dos tipos de estima, primero la estima alta que concierne a la necesidad del respeto a uno mismo, e incluye sentimientos tales como confianza, competencia, maestría, logros, independencia y libertad, y segundo la estima baja que concierne al respeto de las demás personas: la necesidad de atención, aprecio, reconocimiento, reputación, estatus, dignidad, fama, gloria, e incluso dominio, en referencia a la

clasificación anterior, el estudio se sustenta en el segundo tipo, en relación a la tabla 5, donde se observa que el 71% de los trabajadores administrativos perciben un nivel moderado de Motivación de las necesidades de estima, un 21% un nivel bajo, solo el 7% un nivel alto de motivación de las necesidades de estima. Así mismo, se observa que el 43% de los trabajadores administrativos perciben un nivel de motivación moderado de las necesidades de estima y que a su vez son calificados con un nivel de desempeño laboral moderado, mientras que el 29% de los trabajadores administrativos perciben un nivel de motivación moderado de las necesidades de estima y que a su vez son calificados con un nivel de desempeño laboral alto, el 7% perciben un nivel de motivación bajo de necesidades de estima y son calificados con un nivel de desempeño laboral bajo. La merma de estas necesidades se refleja en una baja autoestima e ideas de inferioridad. El tener satisfecha esta necesidad apoya el sentido de vida y la valoración como individuo y profesional, que tranquilamente puede escalar y avanzar hacia la necesidad de la autorrealización.

Finalmente, Chiavenato (2002), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento; en cambio, en la tabla 8, se observa el 57 % de los trabajadores administrativos perciben un nivel de desempeño laboral moderado, un 36 % en un nivel, solo el 7% percibe un nivel malo de desempeño laboral de la EPG y CI de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

## 8. CONCLUSIONES

- El nivel de relación entre la teoría de motivación de Maslow y el desempeño laboral del personal administrativo es muy alto y significativo en la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la UNASAM - año 2018.
- El nivel de relación entre las necesidades fisiológicas y el desempeño laboral del personal administrativo es muy alto y significativo en la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018, considerando como prioridad la alimentación y descanso.
- El nivel de relación entre las necesidades de seguridad y el desempeño laboral del personal administrativo es muy alto y significativo en la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018, debido a la importancia de la seguridad física, seguridad de empleo, moral y estabilidad familiar.
- El nivel de relación entre las necesidades sociales y el desempeño laboral del personal administrativo es muy alto y significativo en la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la UNASAM - año 2018, tomados a partir de los círculos amicales y afecto.
- El nivel de relación entre las necesidades de estima y el desempeño laboral del personal administrativo es muy alto y significativo en la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la UNASAM - año 2018, contrastando por medio del auto reconocimiento, respeto y éxito.
- El nivel de relación entre las necesidades de autorrealización y el desempeño laboral del personal administrativo es muy alto y significativo en la Escuela Postgrado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018, obtenidos a través del desarrollo de objetivos personales y profesionales.

## **8. RECOMENDACIONES**

- A la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”, establecer como política de la administración, orientados a la satisfacción de las necesidades fisiológicas, necesidad de seguridad, necesidades sociales y necesidad de estima como primer pilar del desarrollo motivacional para lograr la autorrealización del personal, garantizando alcanzar un desempeño laboral de calidad en bien de la administración pública bajo normas de responsabilidad y compromiso para con la población estudiantil.
- A la Escuela de Postgrado y Centro de Idiomas de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, promover el fortalecimiento de capacidades, mediante capacitaciones, cursos, charlas y reconocimientos del personal administrativo a fin de lograr el cumplimiento de las metas y objetivos de la institución.
- Al personal administrativo, adoptar el compromiso con la institución, con la finalidad de lograr una calidad administrativa de la entidad, dicho de otra manera, desempeño por resultados, tomando como base la motivación en el marco de la necesidad fisiológica, seguridad, social, estima y autorrealización.
- participación directa del personal administrativo en la toma de decisiones y en lo concerniente a decisiones relativas a su trabajo, capacitación a la Jefatura de Recursos Humanos para así conocer el desarrollo de su personal responsable de su área.

## 9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Burga Vásquez , G., & Wiese Slava, S. J. (2018). Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1108/1/TM\\_BurgaVasquezGuisela\\_Wi esseEslavaSandra.pdf.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1108/1/TM_BurgaVasquezGuisela_Wi esseEslavaSandra.pdf.pdf)
- Chivaneto, I. (2004). *Comportamiento organizacional - La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: International Thomson Editores S.A. .
- García, S.V. (2012). *La motivación laboral - Estudio descriptivo de algunas variables*. Valladolid.
- Ivancevich, J. M., Konopasque, R., & Matteson , M. T. (2005). *Comportamiento organizacional*. México: Mc Graw -Hill Interamericana Editores S.A. .
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. McGraw-Hill Interamericana . Olvera , Z. Y. (2013). Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10432/1/TESIS%20DE%20GRAD O%20-%20YOLANDA%20OLVERA.pdf>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde , M. (2010). Revista de ciencias sociales Scielo. Obtenido de [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315 - 95182010000300010](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315 - 95182010000300010)
- Pérez Cáceres , M. (s.f.). Motivación y desempeño laboral en el área de producción de la empresa CALIMETAL SAC, San Juan de Lurigancho, 2017. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7191/PEREZ\\_CM.p df?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7191/PEREZ_CM.p df?sequence=1&isAllowed=y)

- Reynaga Utani , Y. (s.f.). Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – 2015. Obtenido de [http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda\\_Reynaga\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda_Reynaga_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Robbins, S. P. (1994). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Prentice Hall. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional*. México : Editoreal Prentice Hall.
- Robbins, S. P., & Mary, C. (2010). *Administración*. México: Prentice Hall. SánchezArrieta, Y. J., & Morales Mego, A. F. (2015). El clima organizacional y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz 2015. Obtenido de [http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2190/T033\\_42213772\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2190/T033_42213772_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Stoner, J. A. (1994). *Administración*. México : Editorial Prentice - Hall Hispanoamericana S.A.
- Sum Mazariegos , M. I. (2015). Motivación y desempeño laboral en el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum- Monica.pdf>
- Varela , E. (2013). Comportamiento organizacional. Obtenido de <http://elcomportamientoenlaorganizacion.blogspot.pe/2013/07/motivar - mediante-el-diseno-del-trabajo.html>
- Ynfante, T. R. (2008). Los incentivos y la motivación laboral - Gestipolis. Obtenido de <http://www.gestipolis.com/los-incentivos-y-la-motivacion-laboral>.

## **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE	TÉCNICA	INSTRUMENTO
	PROBLEMA GENERAL	PROBLEMA GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL						
Teoría de motivación de Maslow y el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Pos Grado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018.	¿Cuál es nivel de relación entre la teoría de motivación de Maslow y el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Pos Grado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018?	Determinar el nivel de relación entre la teoría de motivación de Maslow y el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Pos Grado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018.	El nivel de relación entre la teoría de motivación de Maslow y el desempeño laboral del personal administrativo es muy alto en la Escuela Pos Grado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018.	X1= Teoría de motivación de Maslow	Necesidades fisiológicas	Alimento	Cualitativa	Encuesta	Cuestionario
						Reposo			
						Abrigo			
					Necesidades de seguridad	Seguridad y protección			
						Enfermedad			
					Necesidades sociales	Incertidumbre y desempleo			
			Relaciones humanas						
			Amistad						
	¿Cuál el nivel de relación entre las necesidades fisiológicas y el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Pos Grado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018?	Identificar el nivel de relación entre las necesidades fisiológicas y el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Pos Grado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018.	El nivel de relación entre las necesidades fisiológicas y el desempeño laboral del personal administrativo es muy alto en la Escuela Pos Grado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018. D16			Comprensión y consideración			
	¿Cuál es el nivel de relación entre las necesidades de seguridad y el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Pos Grado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018?	Identificar el nivel de relación entre las necesidades de seguridad y el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Pos Grado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018.	El nivel de relación entre las necesidades de seguridad y el desempeño laboral del personal administrativo es muy alto en la Escuela Pos Grado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año 2018.		Necesidades de estima	Satisfacción del ego			
				Estatus y prestigio					
				Auto respeto					
	¿Cuál es nivel de relación entre las necesidades sociales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Pos	Identificar el nivel de relación entre las necesidades sociales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Pos	El nivel de relación entre las necesidades sociales y el desempeño laboral del personal administrativo es muy alto en la		Necesidades de autorrealización	Reconocimiento			
				Progreso					
				Admiración de los colegas					
					Necesidades de autorrealización	Autorrealización			
				Autodesarrollo					
						Excelencia personal			
						Competencia			

Grado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año2018?	Grado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año2018	Escuela Pos Grado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año2018.			Experiencia		
¿Cuál es nivel de relación entre las necesidades de estima y el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Pos Grado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año2018?	Identificar el nivel de relación entre las necesidades de estima y el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Pos Grado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año2018	El nivel de relación entre las necesidades de estima y el desempeño laboral del personal administrativo es muy alto en la Escuela Pos Grado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año2018.	X2= Desempeño laboral	Calidad	Exactitud con relación al trabajo		
					Cumplimiento del trabajo		
¿Cuál es nivel de relación entre las necesidades de autorrealización y el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Pos Grado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año2018?	Identificar el nivel de relación entre las necesidades de autorrealización y el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Pos Grado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año2018.	El nivel de relación entre las necesidades de autorrealización y el desempeño laboral del personal administrativo es muy alto en la Escuela Pos Grado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año2018.	X2= Desempeño laboral	Productividad	Aceptabilidad del trabajo		
					Cantidad de producción		
¿Cuál es nivel de relación entre las necesidades de autorrealización y el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Pos Grado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año2018?	Identificar el nivel de relación entre las necesidades de autorrealización y el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Pos Grado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año2018.	El nivel de relación entre las necesidades de autorrealización y el desempeño laboral del personal administrativo es muy alto en la Escuela Pos Grado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año2018.	X2= Desempeño laboral	Conocimiento del trabajo	Eficiencia		
					Habilidades		
					Información práctica		
					Técnicas para analizar el trabajo		
¿Cuál es nivel de relación entre las necesidades de autorrealización y el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Pos Grado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año2018?	Identificar el nivel de relación entre las necesidades de autorrealización y el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Pos Grado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año2018.	El nivel de relación entre las necesidades de autorrealización y el desempeño laboral del personal administrativo es muy alto en la Escuela Pos Grado y Centro de Idiomas de la UNASAM, año2018.	X2= Desempeño laboral	Confiabilidad	Grado de confianza		
					Puntualidad		
					Grado de supervisión		

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE	TÉCNICA	INSTRUMENTO
X1= Teoría de motivación de Maslow	Necesidades fisiológicas	Alimento	Cualitativa	Encuesta	Cuestionario
		Reposo			
		Abrigo			
	Necesidades de seguridad	Seguridad y protección			
		Enfermedad			
		Incertidumbre y desempleo			
	Necesidades sociales	Relaciones humanas			
		Amistad			
		Aceptación			
		Comprensión y consideración			
	Necesidades de estima	Satisfacción del ego			
		Estatus y prestigio			
		Auto respeto			
		Reconocimiento			
		Progreso			
Admiración de los colegas					
Necesidades de autorrealización	Autorrealización				
	Autodesarrollo				

		Excelencia personal		
		Competencia		
		Experiencia		
X2= Desempeño laboral	Calidad	Exactitud con relación al trabajo		
		Cumplimiento del trabajo		
		Aceptabilidad del trabajo		
	Productividad	Cantidad de producción		
		Eficiencia		
	Conocimiento del trabajo	Habilidades		
		Información práctica		
		Técnicas para analizar el trabajo		
	Confiabilidad	Grado de confianza		
		Puntualidad		
		Grado de supervisión		

## CUESTIONARIO

1. Indique usted según su grado de satisfacción con los siguientes factores de motivación.

Motivación	Completamente insatisfecho	insatisfecho	Poco satisfecho	satisfecho	Muy satisfecho
Alimentación, descanso, abrigo					
Seguridad física, seguridad de empleo, moral, estabilidad familiar.					
Círculos amicales, afecto.					
Auto reconocimiento, respeto, éxito.					
Desarrollo de objetivos personales.					

2. Indique usted, cuál es su grado de satisfacción respecto a los siguientes factores

Motivación	Completamente insatisfecho	insatisfecho	Poco satisfecho	satisfecho	Muy satisfecho
Condiciones físicas de trabajo (infraestructura, muebles, implementos de trabajo)					
Clima laboral (relaciones con los compañeros de trabajo, relación con los jefes)					
Política organizacional, misión, visión.					

3. En General, Cuan satisfecho se encuentra usted con su trabajo

- a) Completamente insatisfecho
  - b) Insatisfecho.
  - c) Poco satisfecho
  - d) Satisfecho
  - e) Muy satisfecho
4. Usted cumple plenamente con los objetivos que plantea la dirección de su unidad y los de la UNASAM.
- a) No percibo que existan objetivos a nivel institucional
  - b) No los cumpla para nada
  - c) Cumpla pocos objetivos
  - d) Cumpla todos los objetivos
  - e) Supero los objetivos propuestos
5. Usted cumple plenamente con los objetivos que se ha trazado usted mismo respecto a su trabajo
- a) No me propongo objetivos personales para con el trabajo
  - b) No los cumpla para nada
  - c) Cumpla pocos objetivos
  - d) Cumpla todos los objetivos
  - e) Supero los objetivos propuestos
6. Cuan eficiente es usted en su trabajo
- a) Completamente ineficiente
  - b) Ineficiente
  - c) Poco eficiente
  - d) Eficiente
  - e) Muy eficiente
7. Cuanto valor agregado usted proporciona a su trabajo
- a) Nunca aplico valor agregado a mi trabajo
  - b) Aplico poco valor agregado a mi trabajo.
  - c) A veces aplico valor agregado a mi trabajo.
  - d) Aplico regularmente valor agregado a mi trabajo.
  - e) Siempre aplico valor agregado a mi trabajo
8. Con cuál de estos enunciados se identifica.
- a) Nunca aplico el principio de economía a mis actividades en el trabajo.
  - b) Aplico poco el principio de economía en mi trabajo.
  - c) A veces aplico el principio de economía en mi trabajo

- d) Aplico regularmente el principio de economía en mi trabajo.
- e) Aplico siempre el principio de economía en mi trabajo.

9. En general, cuan productivo se considera usted.

- a) Improductivo.
- b) Para nada productivo.
- c) Poco productivo
- d) Muy productivo
- e) Altamente productivo

10. Que recomendación haría usted para que pueda mejorar su productividad en el trabajo

---

---

---

11. Genero del encuestado

- a) Masculino
- b) Femenino

12. Edad del encuestado \_\_\_\_\_

13. En que unidad labora usted:

- a) Centro de idiomas
- b) Escuela de postgrado

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

**DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombres del Informante:	Cargo e institución donde labora:	Nombre del instrumento:	Año(s) (es) del instrumento:
Título del estudio:			



**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIO	DEFICIENTE 0% - 20%				REGULAR 21% - 40%				BUENA 41% - 60%				MUY BUENA 60% - 80%				EXCELENTE 81% - 100%				SUB TOTAL	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																						
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en la Organización.																						
3. ACTUALIDAD	Reflexiona avances de la ciencia y la tecnología.																						
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																						
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (Indicadores, sub escalas, dimensiones). Eficacia y calidad.																						
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o relacionar ambas, con determinados sujetos y contexto.																						
7. CORRESPONDENCIA	Existe en aspectos Técnico - científicos.																						
8. COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores y las Dimensiones.																						
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del Diagnóstico.																						
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.																						
PROMEDIO																							

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Procede su Aplicación   
Procede su aplicación previo al ambiente de los observados que se aplicarán   
No procede su aplicación

Lugar y fecha	DNI/ M*	Firma del experto	Teléfono

OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS

FECHA: 7.../20...

\_\_\_\_\_  
Firma del experto

## CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

### Teoría de Motivación de Maslov

Alpha Cronbach	N de Ítems
0,972	8

### Desempeño Laboral

Alpha Cronbach	N de Ítems
0,902	7

En la prueba sobre el cuestionario la fiabilidad de los instrumentos alcanzaron coeficientes de confiabilidad en un nivel alto según Alfa de Crombach (alta).respaldando la consistencia interna de los cuestionarios para el presente estudio para la ejecución del recojo de información.