

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**



**Motivación y productividad del área de administración de  
la DRELPA de Santa María, Huaura - 2019.**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en  
Administración

Autor

Purizaga Aquije, Juan Anthony

Asesora

Mg. Ávila Alcalde, Yesenia Margot

Cod. ORCID 0000-0001-5509-4460

Huacho – Perú

2020

### PALABRAS CLAVE

<b>TEMA</b>	Motivación, productividad
<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración Pública

### KEYWORDS

<b>Topic</b>	Motivation, productivity
<b>Specialty</b>	Public administration

### Línea de investigación del VRI. (RCU. N° 4201-2019-USPCU)

<b>Linnea de Investigation</b>	<b>OCDE</b>		
	<b>Área</b>	<b>Sub Área</b>	<b>Disciplina</b>
Gerencia Estratéctica	Ciencias Sociales.	Economía y Negocios.	Economía.

### Research line of VRI. (RCU. N° 4201-2019-USPCU)

<b>Linnea de Investigation</b>	<b>OCDE</b>		
	<b>Área</b>	<b>Sub Área</b>	<b>Disciplina</b>
Strategic management	Social sciences	Economy and management	Economy

Motivación y productividad del área de administración de la DRELP de Santa María,  
Huaura- 2019.

Motivation and productivity of the administration área of the DRELP of santa maría,  
Huaura - 2019



## **RESUMEN**

Nuestra investigación, tuvo como objetivo general: fundamentar como la motivación influye directamente en la productividad del área de Administración de la Dirección Regional de Educación Lima Provincias de Santa María, Huaura - 2019.

En su metodología fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo y de diseño no experimental de corte transaccional, se utilizó una población - muestra conformada por 19 trabajadores del área de administración de dicha institución, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Se obtuvo como resultado: que el nivel de eficiencia de la productividad el 74% de los trabajadores se encuentran en desacuerdo que la gerencia motiva a los trabajadores para una mejor productividad, en cuanto a la motivación el 53% de los trabajadores no se sienten incentivados por la gerencia al no reconocer su trabajo afectando su desarrollo en el día a día, por lo que tiene un efecto de desinformación al usuario sobre el procedimiento administrativo al indicarlo el 69% de los trabajadores, mientras que el 68% de los trabajadores se sienten conformes con sus ambientes de trabajo para el desarrollo de sus actividades.

## **ABSTRACT**

Our research had the general objective of establishing how motivation directly influences the productivity of the Administration area of the Regional Directorate of Education Lima Provinces of Santa María, Huaura.

In its methodology it was quantitative approach, descriptive type and non-experimental design of transactional cut, a population - sample made up of 19 workers from the administration area of said institution was used, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument.

It was obtained as a result: that the level of productivity efficiency 74% of the workers are in disagreement that the management motivates the workers for better productivity, regarding the motivation 53% of the workers do not feel incentivized by Management by not recognizing their work, affecting their development on a day-to-day basis, which has a misinformation effect on the user on the administrative procedure, as 69% of the workers indicate it, while 68% of the workers feel satisfied with their work environments for the development of their activities.

.

## ÍNDICE

<b>PALABRA CLAVE .....</b>	<b>i</b>
<b>TITULO.....</b>	<b>ii</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>INDICE .....</b>	<b>v</b>
<b>CAPITULO I: INTRODUCCION .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACION CIENTIFICA.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION .....</b>	<b>22</b>
<b>1.3 PROBLEMA .....</b>	<b>22</b>
<b>1.4 CONCEPTUACION Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLE.....</b>	<b>22</b>
<b>1.5 HIPOTESIS.....</b>	<b>25</b>
<b>1.6 OBJETIVOS.....</b>	<b>25</b>
<b>CAPITULO II: MATERIAL Y METODOS.....</b>	<b>26</b>
<b>2.1 TIPO DE DISEÑO DE INVESTIGACION.....</b>	<b>27</b>
<b>2.2 POBLACION Y MUESTRA.....</b>	<b>27</b>
<b>2.3 TECNICAS E INSTRUMENTOS.....</b>	<b>27</b>
<b>2.4 PROCESAMINETO Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN.....</b>	<b>27</b>
<b>CAPITULO III: RESULTADOS .....</b>	<b>28</b>
<b>CAPITULO IV: ANALISIS Y DISCUSION.....</b>	<b>50</b>
<b>CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>56</b>
<b>CAPITULO VI: REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS .....</b>	<b>61</b>
<b>ANEXO .....</b>	<b>65</b>

# **CAPITULO I**

## **Introducción**



## **I. INTRODUCCION**

### **1. Antecedentes y fundamentación científica**

#### **En lo Internacional:**

**Santa Cruz, J. (2017)**, en su estudio, el investigador concluye que los empleados del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro, dieron como resultado un bajo nivel de motivacion, dado que se vio reflejado en las tareas y actividades que realizan, viendo que la motivacion es un factor que influye en el desarrollo, laboral debido a la carencia de herramientas y estrategias para mantener un alto nivel de motivacion. La gran parte de los empleados muestran un bajo desempeño laboral debido a las condiciones físicas y ambientales que afectan en su desarrollo y que influye en su motivacion esto afectando a la productividad de la empresa. Para la empresa la evaluación del desempeño es un proceso de trascendental importancia donde les permite analizar y calificar el grado de desempeño que tiene el trabajador, sin embargo, este procedimiento se a dejado de lado y las empresas sufren la baja productividad.

**Vergara, J. (2015)**, en su estudio el objetivo fundamental que plantea el investigador es propuesta de mejoras para la motivación laboral para elevar la productividad de la empresa Sanmicor S.A. en el periodo 2017. El tipo de estudio es básico. La población a la cual se encuesto es de 30 trabajadores. El estudio concluye en que cuando empezaba a desarrollar esta tesis, me preguntaba cómo se motivara al personal para que aumente su productividad, y uno de mis pensamientos era con recursos económicos, ya que fue avanzando la investigación mi forma de pensar fue cambiando. ya que se tienen que reunir varios factores para que esto ocurra, y no se le puede motivar al trabajador contra su voluntad.

**Vásquez, M. (2018)**, el investigador en su estudio concluye con la expresión de los agentes de la PMT de la municipalidad de San Pedro Sacatepequez, San Marcos hacia una motivacion extrínseca dado que es de tipo progresista ya que

los trabajadores tienen la corazonada de seguir adelante en una institución de provecho. En su estudio se logró identificar que los trabajadores de la PMT de la municipalidad de San Pedro Sacatepequez, San Marcos tienen una productividad significativa dado que cumplen con los procedimientos establecidos por la institución. Se llegó a confirmar que la productividad de los agentes de la PMT de la municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos es evidente dado por su motivación intrínseca que tienen al expresar la calidad y buen desarrollo de su trabajo siendo de suma importancia para la empresa. El investigador en su estudio recomendó que se siga manteniendo la motivación intrínseca en los agentes del departamento de Policía Municipal de Tránsito de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos, mediante actividades y planes continuos donde sea consciente la existencia de la misma en los colaboradores. Generar mayor interés en los agentes de la PMT de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos para que sigan avanzando en la línea de la motivación intrínseca y lo adopten como una costumbre. Considerar el trabajo y desempeño de los agentes de la PMT de la PMT de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos mediante motivación, incentivos u distintas formas donde los trabajadores se sientan valorados.

### **En lo Nacional**

**Rojas, V. (2017)**, el investigador en su estudio concluye en que a la empresa estudiada y analizada le es favorable tener una plantilla de trabajadores permanentemente motivados y se sientan identificados con la empresa donde se le brinde oportunidades para satisfacer sus necesidades, donde la revisión y el objetivo principal determinan que la motivación es un factor de mejora en la productividad de los trabajadores. Se identificó dos grupos de factores que influyen en la productividad de los trabajadores, dado que uno hace referencia a la motivación intrínseca, tal como es el mandato de las responsabilidades del jefe como fiabilidad a su puesto que influye en la rotación de personal; al respecto, luego de observar el objetivo específico 1 y la contrastación de

hipótesis específica 1, se afirma que la motivación intrínseca sí es un factor de mejora de la productividad de los trabajadores de CYJ Constructores y Contratistas SAC; en el primer semestre del año 2017; donde se percibe que más del 90% de los colaboradores están de acuerdo con la delegación de responsabilidades y la mejora de su puesto de trabajo.

**Pizarro, M. (2017)**, el estudio concluye que verdaderamente se encuentra una relación entre motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada 2016. Obteniendo como resultado de relación entre la primera y segunda variable dan cuenta de la existencia de una relación rho de Spearman= 0.618, indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación moderada. Al encargado del área se le recomienda realizar un análisis del personal donde pueda identificar a cada personal para que pueda ver el tipo de motivación aplicara y pueda plantear estrategias por sexo, grado, entre otros ya que cada uno es diferente. Con dicho informe se podrá ejecutar estrategias para cada trabajador con la finalidad de que puedan aumentar su productividad dado que la mayoría tiene regular motivación. Para los trabajadores la motivación es fundamental dado que influye en el desarrollo de sus actividades, ya que fortaleciéndolo se logrará mejores resultados tanto en oficina como en la institución.

**Cruzado, H. y Tejada, D. (2019)**, el investigador en su estudio concluye que el objetivo de la motivación influye en la productividad de los administrativos del sector de certificaciones de Sistemas de Gestión en Perú en los primeros seis meses del año 2018. Los resultados obtenidos en el análisis descriptivo dan cuenta que las empresas del sector tienen una motivación y una productividad regular; sin embargo, si tomamos como referencia el tamaño de cuota de mercado las empresas SGS y Bureau Veritas, que son las dos empresas que concentran casi el 70% del mercado, tienen una perspectiva mala y regular en la motivación y en la productividad. Mientras que las empresas con mejores resultados en la productividad y la motivación fueron BASC y NSF. En el análisis descriptivo, los resultados obtenidos al realizar la Rho de Spearman

indican la existencia un coeficiente de correlación de 0.909 que representa una relación muy alta entre los factores. Se recomienda, deberían elaborar un Plan de Bienestar, el cual integre los factores más influyentes en la productividad, como el reconocimiento, las reuniones de integración, las cuales permitan unificar la relación entre jefes y subordinados, así como también con la familia del empleado, y finalmente el presupuesto para la bonificación de puestos claves y/o para líderes. Dicho plan debería ser revisado por un comité integrado por todas las áreas de la organización.

**Vílchez, P. (2018)**, en su estudio concluye identificando el vínculo que existe entre motivación y productividad de los empleados de la organización Vilmar SAC, dando resultados mediante los análisis y resultados que se le realizó a los trabajadores y dio como resultado un servicio medio alto la cual genera productividad, a la vez tienen una motivación media baja y por lo que su productividad es media alta, la organización deberá enfatizar en el trabajo en equipo y en la atención dado que tienen una baja aceptación por lo que como empresa se busca tener mayor productividad. El investigador recomienda que, por el lado de la productividad al estar medio alto, la organización Vilmar SAC deberá repasar sus procesos con la finalidad mejorar sus recursos, tanto en mano de obra como en insumos para tener una mejor rentabilidad.

### **En lo Local**

**Romero, H. (2018)**, el investigador en su estudio concluye dando a conocer la relación entre la motivación y el desempeño laboral teniendo un papel importante en la organización, viendo lo más favorable para el desempeño de cada personal y para el cumplimiento de los objetivos personales y organizacionales propuestos en un periodo de tiempo. El investigador recomienda tener ambientes adecuados para el mejor desempeño de los trabajadores tanto en sus tareas como en su bienestar, seleccionando de esta manera al personal adecuado para que realicen sus funciones y no tenga inconvenientes en su productividad. De igual manera fomentar los

reconocimientos a los trabajadores, con incentivos salariales para que sienta que su esfuerzo es valorado, así como también el reconocimiento verbal y las palabras de aliento pueden ser de gran ayuda para el trabajador generando una mejor productividad en la empresa. Brindar capacitaciones para mejorar sus habilidades y conocimientos para que sean más productivos y tengan un mejor rendimiento laboral.

**Guillermo, Y. (2017)**, en su investigación concluye dando a conocer la relación entre la satisfacción laboral y la productividad, dado que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, manifiestan estar satisfechos trabajando dentro de la institución teniendo una producción favorable en el desarrollo de sus actividades. Se le recomienda a la Municipalidad hacer uso del mobiliario y equipo que tienen para acondicionar los ambientes y puedan dar una mejor atención al público, realizar capacitaciones para un mejor desarrollo de actividades y fortalecer sus conocimientos, realizar estrategias para incentivar a los trabajadores para así tener trabajadores comprometidos con la Municipalidad, a la vez realizar las rotaciones de personal para que los trabajadores no sientan rutinario su día a día.

**Morales, L. y Rimac H. (2017)**, el investigador en su estudio concluye en que los resultados obtenidos demuestran que existen una relación significativa entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.615, representando una correlación positiva. Se recomienda que las autoridades se involucren e ideen estrategias para motivar a su personal administrativo y mantenerlos así satisfechos laboralmente, ya que de ellos depende el buen trato que estos tengan con los usuarios.

**Corcino, M. y Salazar, N. (2018)**, el objetivo general que plantea el investigador es determinar en qué medida la motivación se relaciona con la

productividad de los colaboradores de la empresa Arcor S.A. Chancay, 2018. Se recomienda mejorar el ambiente de trabajo de los colaboradores para ofrecerles un entorno ergonómico, promoviendo la seguridad de los colaboradores, la salud e higiene en las áreas de trabajo; de esta manera la empresa estaría evitando los accidentes en el trabajo, las enfermedades, el mal uso de la fuerza o posturas anormales en las labores diarias. Por lo tanto, se lograría una mejor productividad y mejores resultados.

## **Fundamentación científica**

### **A. Motivación**

**Chiavenato, I. (2017)**, nos dice que es todo estímulo, empuje que tiene la persona de cierta manera, tendencia o comportamiento. Este empuje o estímulo se puede dar de manera externa o de manera interna por los mismos procesos mentales del individuo.

#### **Existen 3 premisas que explican la conducta humana:**

- **La conducta es causada**

De forma externa o interna, debido a la causalidad en la conducta.

- **La conducta es motivada**

Se refiere que en toda conducta del ser humano existe una finalidad, dado que no es causal y siempre está dirigido a un objetivo.

- **La conducta está orientada hacia los objetivos**

Se refiere que para todo comportamiento siempre hay un impulso, deseo, necesidad o tendencia sirviendo para destinar a los motivos de la conducta.

#### **El modelo situacional de motivación de Vroom**

Basada en una estructura uniforme y jerárquica de las necesidades y la de

Herzberg, ya que ambas suponen que existe una mejor manera de motivar a las personas.

Vroom nos dice que cada individuo cuenta con tres factores que determinan su motivación para producir:

- Con objetivos individuales se podrá alcanzar objetivos.
- La idea del ser humano entre productividad y el logro de los metas individuales.
- El ser humano tendrá la capacidad de influir en su nivel de productividad siempre y cuando crea en él.

Según Vroom una persona puede desear aumentar la productividad cuando se dan tres condiciones:

- **Objetivos personales del individuo**  
Comprende salario, estabilidad laboral, trabajo en equipo y reconocimiento.
- **Relación percibida entre logro de los objetivos y alta productividad**  
Si el empleado tiene como meta obtener un salario elevado, pero el pago es en base a la producción, este se motivará para producir más. Si para el trabajador es más importante ser aceptado socialmente por el equipo tendrá productividad menor al nivel que considere como patrón de producción.
- **Percepción de su capacidad de influir sobre su productividad**  
Si el trabajador da su máximo esfuerzo y ve pocos resultados, este no se esforzará al máximo, tal como sucede en personal que no cuenta con capacitación de su puesto.

### **Teoría de las expectativas**

Lawler III en sus investigaciones, identificó que el dinero puede motivar el desempeño y otros comportamientos. Pese a los resultados, obtuvo que el dinero tiene poco poder en relación a su aplicación incorrecta en gran parte de la

organización. En distintas organizaciones la relación no siempre es entre dinero y desempeño también se debe a varias razones, a saber:

- Los tiempos que pasa entre el desempeño y el incentivo salarial, dan a conocer la una imagen distorsionada de que las ganancias no son independientes del desempeño.
- Las evaluaciones del desempeño no llevan a diferencias salariales, dado que los gerentes prefieren evitar confrontarse con el personal de bajo desempeño que no están dispuestos a recibir incentivos. De tal manera estos procuran mantener un salario medio y terminan sin recompensar el excelente desempeño provocando desacuerdos entre dinero y desempeño.
- Las políticas de remuneración se subordinan a las políticas gubernamentales o a las convenciones sindicales, siendo de carácter genérico tratando de reglamentar indistintamente los salarios con la finalidad de neutralizar el efecto de la inflación.
- El daño generado por la teoría de las relaciones humanas respecto al salario en sí y de las limitaciones publicado por la teoría de la administración científica de Taylor, este es un problema existente en la actualidad y parece convertir al dinero en algo vil y sórdido, cuando verdaderamente es la razón por la que las personas trabajan en una organización.

Lawler III concluye que para sus teorías existen dos bases solidad:

- Para las personas el dinero no solo les permite satisfacciones de sus necesidades, también les permite satisfacción de las necesidades sociales, de estima y autorrealización.
- El desempeño y esfuerzo que las personas le pueden poner a sus actividades es a la creencia de que pueden lograr más dinero, solo se necesita establecer ese tipo de percepción.

**Koontz, H. et al (2012)**, nos dice que es un término generalizado que se adapta a cualquier tipo de iniciativa, afán, necesidades, anhelos y fuerzas similares. Que



los gerentes motiven a los trabajadores es un decir ya que esperan que satisfagan esos impulsos y deseos, que los motive a actuar de manera deseada.

### **Teoría de la equidad**

En la motivación un factor importante es que los individuos perciban la estructura de recompensas como justa. Esta teoría se refiere al juicio subjetivo del individuo sobre lo justo de la recompensa que recibe en términos de recompensas.

J. Stacy Adams es el más influenciador en base a esta teoría dado que se expresa de la siguiente manera:

$$\frac{\text{Resultados de una persona}}{\text{insumos de una persona}} = \frac{\text{Resultados de otra persona}}{\text{insumos de otra persona}}$$

Entre una persona y otra debe de existir un equilibrio de la relación resultados/recursos, las personas si no son consideradas con una recompensa pueden quedar insatisfechas, disminuir la producción, o incluso renunciar, pero si son recompensados, puede que continúen seguir produciendo al mismo nivel o si consideran que las recompensas son mayores estos pueden llegar a producir más.

### **Teoría del establecimiento de metas de la motivación**

En esta investigación se demuestra que para ser efectiva, las actividades gerenciales se deben de integrar a un sistema más completo, por más que una parte importante del sistema haga referencia a los pasos necesarios para establecer objetivos.

Lo que proponen es que para que los objetivos sean significativos, primeramente, deberían de ser claros, alcanzables y verificables, siendo también claras para que sean aceptadas.

Para estar comprometidos a alcanzar las metas se necesita de una participación verdadera, en un ambiente apropiado donde se incentivará a los individuos a que las establezcan ellos mismos, aunque serán revisados por el supervisor y deba aprobarlas.

## **Teoría del reforzamiento de Skinner**

Dicho autor desarrollo una cautivadora técnica para la motivacion. Este enfoque llamado el reforzamiento positivo o la modificación del comportamiento, nos dice que al individuo se le puede motivar mediante un buen ambiente de trabajo o elogiando su desempeño, mientras que una mala conducta puede generar resultados negativos.

Skinner y sus seguidores no solo elogian el buen desempeño sino también analizan la situación laboral para determinar cómo es el desarrollo de los trabajadores, para luego comenzar con los cambios y descartar las áreas que generen problemas al desempeño, luego de establecer objetivos con los individuos, se pone a disposición la pronta regularización de los resultados, para recompensar las mejoras en el desarrollo con reconocimientos.

## **Teoría de las necesidades de la motivacion de McClelland**

En la presente teoría existen 3 impulsores (poder, afiliación y logro) que son fundamentales para la administración, dado que se tiene que reconocer para que la organización funcione bien.

- Necesidad de poder

Los investigadores identificaron a personas con una alta necesidad de poder donde se preocupan por desarrollar influencia y control, por lo que ellos buscan principalmente cargos de liderazgo, también suelen discutir, suelen ser expresivos y disfrutan de enseñar y hablar en público.

- Necesidad de afiliación

Este tipo de personas por lo general les gusta sentirse querido y prefieren evitar el engaño o a ser excluidos por el grupo social.

- Necesidad de logro

Este tipo de individuos tienen un elevado deseo de éxito y temor al igual que un intenso temor al fracaso. Se proponen metas complejas, pero no

imposibles.

### **Técnicas especiales de motivación**

- **Dinero**

No puede sobreestimarse al dinero como motivador, ya sea como pago de remuneración, medio tiempo o cualquier otro tipo al cual se le pueda dar a las personas por su desempeño, el dinero es importante. Algunos investigadores indican, que el dinero a menudo es más que valor monetario, también significa estatus, poder u otro.

- **Recompensas**

Algunas recompensas no son del todo satisfactorias para el individuo, como el pago por hora, semanal o hasta anual, caso contrario, también pueden basarse los pagos en trabajo por pieza, comisiones, bonos o utilidades.

- **Participación**

Las personas se sienten poco motivadas cuando se les consulta sobre una acción que las afecta, quiere decir, cuando se las hace ser parte del acto, además, la gran parte de quienes están en el centro de una operación tienen conocimiento de los problemas y su solución.

- **Calidad de la vida laboral**

De los enfoques más cautivador es el programa de la Calidad de Vida Laboral (CVL), ya que es un enfoque sistémico al puesto y desarrollo en relación de las responsabilidades laborales, fusionado en el enfoque de los sistemas sociotécnicos de la administración.

Es el deseo, la pasión por vivir para desarrollarnos en las actividades que nos apasiona para ser recompensados por nuestro desempeño.

## **Teoría De Mcgregor**

**Koontz, H. et al (2012)**, nos dice que la Teoría X al subordinado se le tiene que obligar, controlar para que consiga los objetivos de la empresa. Todo lo contrario, es la Teoría Y, los trabajadores se esfuerzan se sienten satisfechos para lograr lo mejores resultados para la empresa.

### **Supuestos de la teoría X**

Según McGregor en la teoría X está incluido la naturaleza de las personas de la siguiente manera:

- Un porcentaje de los seres humanos sienten un disgusto por el trabajo y harán lo que puedan por evitarlo.
- Por el comportamiento del desagrado por el trabajo, las personas se verán castigadas y obligadas a realizar esfuerzos de logro para la organización.

### **Supuesto de la teoría Y**

Los supuestos son los siguientes:

- El desgaste físico mental de las personas es de forma natural con el jugar o descansar.
- Las amenazas y obligaciones no son las únicas alternativas para alcanzar los objetivos de la empresa.
- El nivel de responsabilidad con los objetivos es proporcional a comparación de las recompensas asociadas a su logro.
- En la vida industrial de la modernidad, el trabajador promedio solo hace uso de sus potenciales intelectuales.

## **Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow**

**Koontz, H. et al (2012)**, nos indica que una de las teorías de la motivación más mencionadas es la teoría de la jerarquía de las necesidades Abraham Maslow,

quien pensaba que las necesidades humanas tienen un orden jerárquico que va desde la parte inferior hasta la parte superior, donde termina que cuando se satisface una necesidad, estas dejan de ser una motivación.

### **La jerarquía de las necesidades**

Las 4 necesidades básicas que Maslow colocó de manera fundamental y en ascendente.

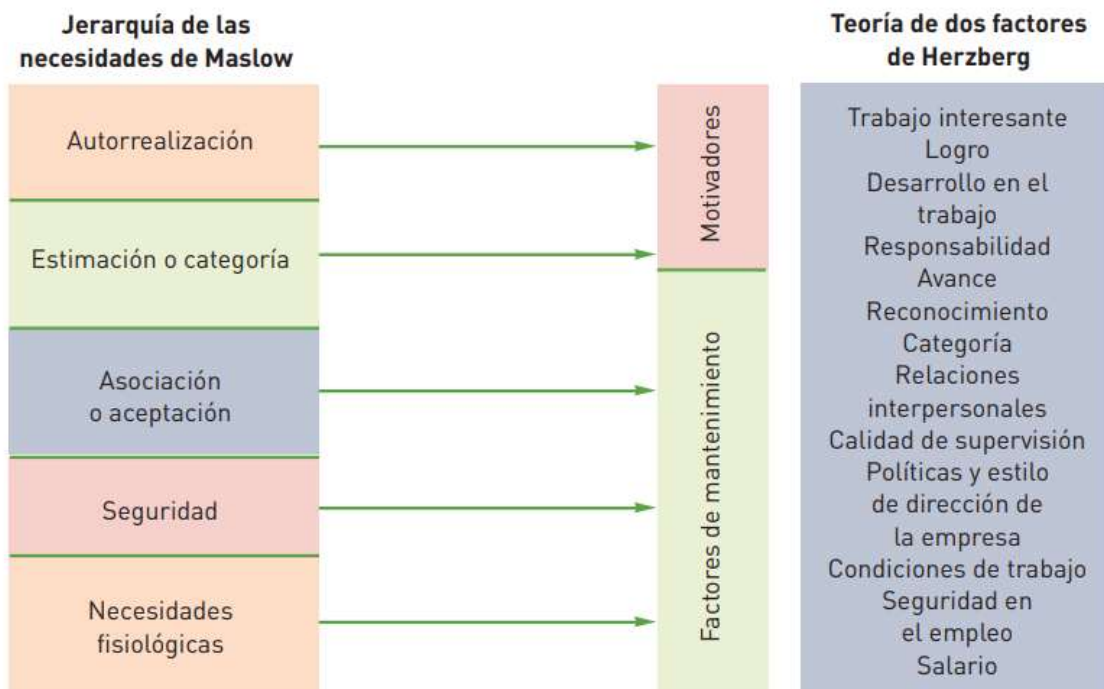
- Necesidades fisiológicas: nos indica que hay otra necesidad que motivara más a las personas que las necesidades básicas como el agua, calor, abrigo y sueño; para sostener la vida humana.
- Necesidades de seguridad: las personas siempre quieren sentirse seguras, sin temor a perder su trabajo, propiedades o alimentos.
- Necesidades afiliación o aceptación: nos indica que todo ser humano debe ser aceptado por otro, dado que necesitan un sentido de permanencia.
- Necesidades de estima: nos indica que las personas comienzan a sentir afecto, tanto por sí mismas, como por otros.



## Teoría de la motivación – higiene de Herzberg

**Koontz, H. et al (2012)**, indica que, en el entorno existen diferentes tipos de necesidades donde esto es resultado de insatisfacción y dando a conocer que no existe motivaciones, pero que si existiera calidad esto no generaría insatisfacción.

El enfoque de las necesidades de Maslow, tuvo un cambio rotundo; el cual vemos en la siguiente figura:



Herzberg y sus colaboradores propusieron hallar una teoría de dos factores de la motivación; donde en un primer grupo están el salario, la seguridad en el empleo, la vida personal entre otros, es aquí donde Herzberg encuentra solo insatisfactores mas no motivadores. Herzberg llama a esto factores de

mantenimiento. Higiene o contexto del trabajo.

Herzberg en el segundo grupo reconoce ciertos satisfactores, que tienen relación con el contenido del trabajo, el reconocimiento, el trabajo desafiante entre otros.

### **Dimensiones:**

#### **a. Motivación extrínseca**

**Fischman, D. (2014)**, nos expresa que las personas realizan las cosas con el único fin de obtener algo a cambio, dando a conocer que es más importante el cómo, porque y cuando lo haces, dado que lo clasifica mediante los reconocimientos, premiación, bonos, entre otros.

#### **Indicadores**

**Salario:** Según RAE (2014), retribución de dinero que se le da a los trabajadores por sus servicios.

**Tipo de Incentivo:** Según RAE (2014), forma de animar a un individuo o sector de la economía con la finalidad de aumentar y mejorar la producción.

**Evaluación: Koontz, H. et al (2012)**, nos indica que, para llegar a lograr los objetivos, metas y desarrollar planes, así como también el desempeño de las funciones gerenciales, se debe de medir el desempeño mostrado.

#### **b. Motivación Intrínseca**

**Fischman, D. (2014)**, nos indica que, es la que nos motiva por hacer las cosas por pasión o por gusto, donde es el momento clave para identificar a un motivador extrínseco, dado que mientras ejecutan su actividad se verá los seis motivadores intrínsecos: autonomía, competencia, relación, novedad, crecimiento y trascendencia.

## **Indicadores**

**Autonomía:** Según RAE (2014), nos dice que es la capacidad que tiene el individuo para darse leyes así mismo, sin nada a cambio.

**Competencia:** **Chiavenato, I. (2017)**, el individuo requerirá aprender y desarrollar algunas competencias personales para que se pueda desarrollar en nuevos ambientes de negocios de las organizaciones, tales como:

- Aprender a aprender: los trabajadores deberán de contribuir en todo, desde la calidad del producto hasta contribuir en la mejora del proceso organizacional.
- Comunicación y colaboración: antiguamente hacía referencia al conjunto de tareas repetitivas.
- Razonamiento creativo y solución de problemas: la administración del pasado tenía que asumir la responsabilidad de desarrollar los medios para incrementar la productividad del individuo.
- Conocimiento tecnológico: significaba como operar la computadora personal para procesar los textos o análisis financiero.
- Conocimiento de negocio globales: el trabajador tiene la responsabilidad de aprender nuevas habilidades técnicas y comerciales para este mundo competitivo global.
- Liderazgo: el desarrollo y el compromiso de las personas será trascendental para llevar la organización al éxito.
- Autogestión de la carrera: las empresas están pasando al autodesarrollo involucrando a las personas para que sientan la responsabilidad de su profesión y puedan desarrollarse profesionalmente.
- Aprendizaje: Según RAE (2014): Acción y efecto de aprender algún arte, oficio u otra cosa.

## **B. Productividad**



**Según Koontz, H. et al (2012)**, nos dice que, es la relación de bienes y servicios de una organización donde se podrá evaluar el rendimiento de los subordinados y el material de trabajo para generar recursos e ingresos dependiendo la forma en como administren los insumos, para hacer rentable y competitiva a la empresa y a los individuos.

**García, R. (2009)**, nos indica que es el nivel de productividad con que se emplean los recursos disponibles para lograr los objetivos propuestos. Hace mención también que si iniciamos de que los índices de productividad podrían determinar a través de la relación producto-insumo, teóricamente existen tres formas de incrementarlos:

- Hacer crecer el producto y mantener el mismo insumo.
- Disminuir el insumo y mantener el mismo producto.
- Hacer crecer el producto y disminuir el insumo

La productividad es la eficiencia con la que se han compuesto y utilizado los recursos para lograr los objetivos, mas no es una medida de producción ni de cantidad que se fabrica. Por tanto, el autor no indica que la productividad puede ser medida según el punto de vista:

1.  $= \frac{\text{produccion}}{\text{insumos}}$
2.  $= \frac{\text{resultados logrados}}{\text{recursos empleados}}$

### **Factores que restringen la productividad**

Nos dice que el aumento de la productividad no se da por si solo, sino que es provocado por la competencia y dedicación de los directivos, que se da por los objetivos propuestos, por los obstáculos que se oponen y todos los recursos eficaces que están al alcance para mejorar la productividad.

Se presentarán los factores restrictivos más comunes:

- La incompetencia de los directivos para crear un clima y ambiente

laboral favorable para el aumento de la productividad:

Todos los directivos son responsables del desarrollo de las actividades y tener un buen ambiente laboral.

- Problemas de los reglamentos gubernamentales:

Los reglamentos gubernamentales influyen negativamente en la productividad, dado que reduce los recursos de la empresa.

- El tiempo y tamaño de las organizaciones se ven afectadas en el aumento de la productividad:

Cada que la empresa quiera obtener mayor tamaño, mayores serán sus obstáculos a los que se enfrentaran tanto internos como externos.

- Incompetencia para medir y evaluar la productividad de la fuerza de trabajo:

El desconocimiento de los procedimientos para medir y evaluar la productividad, es los que genera la inconformidad en los empleados.

- Los recursos físicos, los métodos de trabajo y los factores tecnológicos que trabajan tanto en forma individual y combinada para reducir la productividad:

El área de producción, diseño del producto, la maquinaria y el equipo, así como la calidad de las materias primas tienen un importante efecto en la productividad.

## **Dimensiones:**

### **a. Eficiencia**

**Según Koontz, H. et al (2012)**, nos dice que, la eficiencia es lograr conseguir los objetivos propuestos y planteados con el mínimo de recursos.

**Chiavenato, I. (2017)**, nos indica que en el estudio del trabajo y, tiempos y movimientos se trata de emplear la mejor manera de llevar a cabo una tarea e

incrementar la eficiencia del trabajador, es por eso que lo definimos como la correcta utilización de los recursos disponibles. También los definimos de la siguiente manera:

$$E= P/R$$

Donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados. La organización racional del trabajo siempre busca la mejor manera de establecer el desarrollo laboral y el desempeño en las tareas.

### **Indicadores**

**Recurso Material:** Según RAE (2014): recursos que la organización puede utilizar para el logro de sus objetivos, tales como maquinarias, inmuebles, insumos, etc.

**Recurso Humano:** Según **Chiavenato I. (2012)**, es el área donde se da a conocer el talento, dado a los procesos y al cuidado del capital humano de la organización ya que es la base de su éxito.

**Cantidad:** Según RAE (2014), porción que puede ser medida y numerada, tal como los objetos, personas, dinero, entre otros. También existen cuestiones que no se pueden medir, como la felicidad o el cariño.

**Calidad:** Según **Schroeder, R (2009)**, es la satisfacción que se le da al cliente de la actualidad y del futuro, ya que el producto o servicio es el ideal para el cliente.

### **Calidad de los servicios**

Se centra en los productos expedidos, tangibles y psicológicos. Así sea que la calidad del producto que se ofrezca se mida mediante el uso de las dimensiones de manufactura, tangibles y psicológicos.

La forma más apropiada de medir la calidad del servicio es con SERVQUALA, midiéndose a través de un cuestionario para el cliente con base en cinco medidas perceptivas del servicio:

- **Consideraciones tangibles:** la apariencia de los recursos instalados tanto del personal como de sus equipos.
- **Confiabilidad:** la capacidad de ejecución del servicio para que sea exacto y sin errores.
- **Receptividad:** la disponibilidad de la organización para dar un servicio rápido y eficaz al cliente.
- **Seguridad:** la amabilidad de los trabajadores de la organización, así como la capacidad para transmitir confianza.
- **Empatía:** la buena atención que la empresa ofrece a los clientes

#### **b. Eficacia**

Según **Chiavenato, I. (2017)**, nos dice que, es el tamaño en el que podamos obtener resultados.

#### **Indicadores**

**Grado de Organización:** Según **Chiavenato I. (2012)**, “Las instituciones son totalmente cambiantes tanto en su tamaño, características y otros. Puesto en este caso tan variable los administradores y empresarios deben de estar preparados para estructurar o reestructurar la organización.”

**Programas Informáticos:** Son netamente programas informáticos o software que darán las facilidades dentro de la empresa o área de trabajo.

## **1.2 Justificación de la investigación**

La presente investigación dará a conocer a través de las bases teóricas la influencia entre la motivación y productividad de la Dirección Regional de Educación Lima Provincias, del área de Administración, teniendo como fin saber a profundidad los enfoques de nuestras dos variables que serán nuestro aval en nuestra investigación. De esta manera servirá como material para próximas investigaciones.

Nuestra investigación es de tipo descriptiva, dado que no hay manipulación de nuestras variables de investigación. El desarrollo de la investigación es viable, ya que se cuenta con la información y presupuesto para desarrollar el tema, buscaremos extender los conocimientos de la motivación para dar como resultado la productividad en la Dirección Regional de Educación.

Nuestro estudio servirá como instrumento de consulta y apoyo para la Dirección Regional de Educación. La investigación también servirá y podrá ser utilizada por otros investigadores o usuarios que tengan interés en el tema.

La presente investigación dará como resultado la solución a la problemática que existe en la Dirección Regional de Educación.

## **1.3 Problema**

¿Como influye la Motivación directamente en la Productividad del área de Administración de la Dirección Regional de Educación Lima Provincias de Santa María, Huaura - 2019?

## **1.4 Conceptualización y operacionalización de variables**

**Conceptualización de Variables:**

**a. Motivacion**

**Robbins, S. y Judge, T. (2013)**, lo define como el desarrollo que alcanza la intensidad, dirección y persistencia del empeño que hace la persona para lograr los objetivos.

**b. Productividad**

**Hernández, S. (2011)**, nos indica que es la consecuencia de la óptima utilización de los recursos en la relación productos y servicios generados.

**Concepto operacional**

**a. Motivacion**

Con las teorías y haciendo uso de una escala valorativa de 19 ítems se determinará su nivel de influencia de la motivación en el área de administración de la DRELPE de Santa María, Huaura a través de sus dos dimensiones motivación intrínseca y motivación extrínseca.

**b. Productividad**

Con las teorías y haciendo uso de una escala valorativa de 19 ítems se determinará en qué nivel de eficiencia se encuentra la productividad en el área de administración de la DRELPE de Santa María, Huaura a través de sus dimensiones eficiencia y eficacia.

### Cuadro operacional

<i>Variable 1</i>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
<b>Motivación</b>	Con las teorías y haciendo uso de una escala valorativa de 19 ítems se determinará su nivel de influencia de la motivación en el área de administración de la DREL P de Santa María, Huaura a través de sus dos dimensiones motivación intrínseca y motivación extrínseca.	Motivacion intrínseca	Autonomía	<b>1, 2</b>
			Competencia	<b>3, 4</b>
			Aprendizaje	<b>5, 6,</b>
		Motivacion extrínseca	Salario	<b>7, 8</b>
			Tipo de incentivo	<b>9, 10</b>
			Evaluación	<b>11, 12</b>

<b>Variable 2</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
<b>Productividad</b>	Con las teorías y haciendo uso de una escala valorativa de 19 ítems se determinará en qué nivel de eficiencia se encuentra la productividad en el área de administración de la DREL P de Santa María, Huaura a través de sus	Eficiencia	Recurso material	<b>13, 14</b>
			Recurso humano	<b>16</b>
			Cantidad	<b>15</b>
			calidad	<b>17, 18</b>
		eficacia	Tipo de incentivo	<b>19, 20</b>
			Evaluación	<b>21, 22, 23</b>

	dimensiones eficiencia y eficacia.			
--	--	--	--	--

### **1.5 Hipótesis**

“La Motivación influye directamente en la productividad del área de administración de la Dirección Regional de Educación Lima Provincias de Santa María, Huaura - 2019”

### **1.6 Objetivos**

#### **Objetivo General**

1. Fundamentar como la motivación influye directamente en la productividad del área de Administración de la Dirección Regional de Educación Lima Provincias de Santa María, Huaura.

#### **Objetivo Especifico**

1. Determinar el nivel de motivación de los trabajadores en al área de administración de la Dirección Regional de Educación Lima Provincias de Santa María, Huaura.
2. Determinar cómo se encuentra el nivel de eficiencia de la productividad en el área de administración de la Dirección Regional de Educación Lima Provincias de Santa María, Huaura
3. Analizar el grado de influencia de la motivación en la productividad del área de administración de la Dirección Regional de Educación Lima Provincias de Santa María, Huaura.



# **CAPITULO II**

## **Material Y**

### **Métodos**

## **II. MATERIAL Y METODO**

### **2.1. Tipo y Diseño de la Investigación**

En su metodología la investigación será básica – descriptiva de enfoque cuantitativo.

El diseño de la investigación corresponde a un, diseño no experimental de corte transaccional.

### **2.2. Población = muestra**

#### **Población:**

La población y muestra estuvo conformada por 19 trabajadores del área de administración de la Dirección Regional de Educación Lima Provincias por tener un número reducido de trabajadores.

### **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

<b>TÉCNICA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>	<b>ALCANCE</b>	<b>INFORMANTE</b>
Encuesta.	Cuestionario	Práctico.	trabajadores

### **2.4 Procesamiento y análisis de la información**

Para el procesamiento de la información se procedió a ordenar y tabular los datos recolectados que se aplicó a los trabajadores, según nuestra escala valorativa se calculó las frecuencias y porcentajes de los datos, a la vez se presentó los resultados en tablas y graficas mediante un Excel Microsoft con sus análisis correspondientes.

# **CAPITULO III**

## **Resultados**

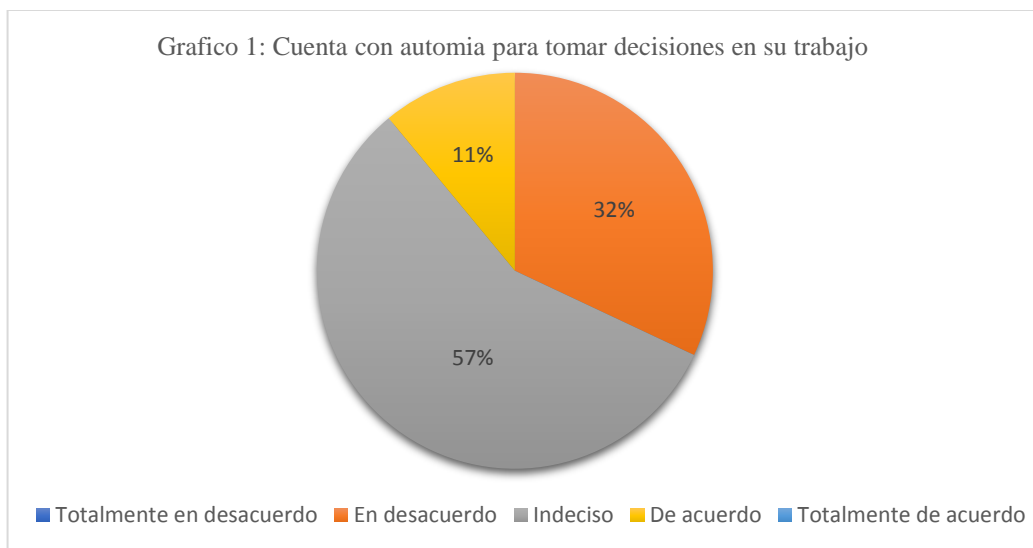
### 3 RESULTADO DE CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES

**Tabla 1:**

Cuenta con autonomía para tomar decisiones en su trabajo.

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0
<b>En desacuerdo</b>	6	32%
<b>Indeciso</b>	11	57%
<b>De acuerdo</b>	2	11%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla N°1, el 57% manifiestan estar indeciso que cuentan con autonomía para tomar decisiones en su trabajo, el 32% indicó estar en desacuerdo y el 11% restante precisan estar de acuerdo.

**Tabla 2:**

Afronta las dificultades a la hora de resolver un problema

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Indeciso	17	89%
De acuerdo	2	11%
Totalmente de acuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia



**Interpretación:**

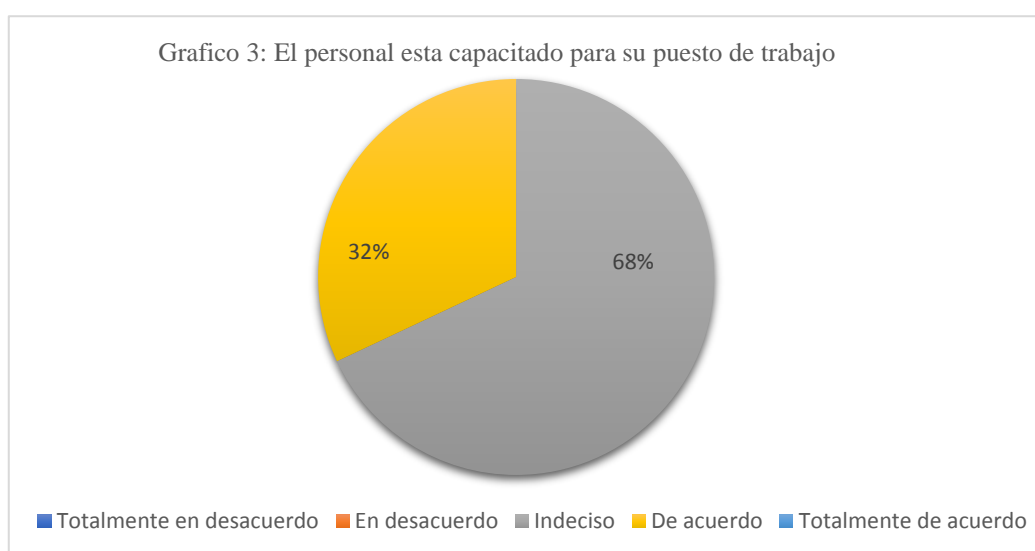
De acuerdo a la tabla N°2, el 89% de los trabajadores manifiestan estar indeciso cuando afronta las dificultades a la hora de resolver un problema, mientras que el 11% indicó estar de acuerdo.

**Tabla 3**

El personal está capacitado para su puesto de trabajo

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Indeciso	13	68%
De acuerdo	6	32%
Totalmente de acuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia



**Interpretación:**

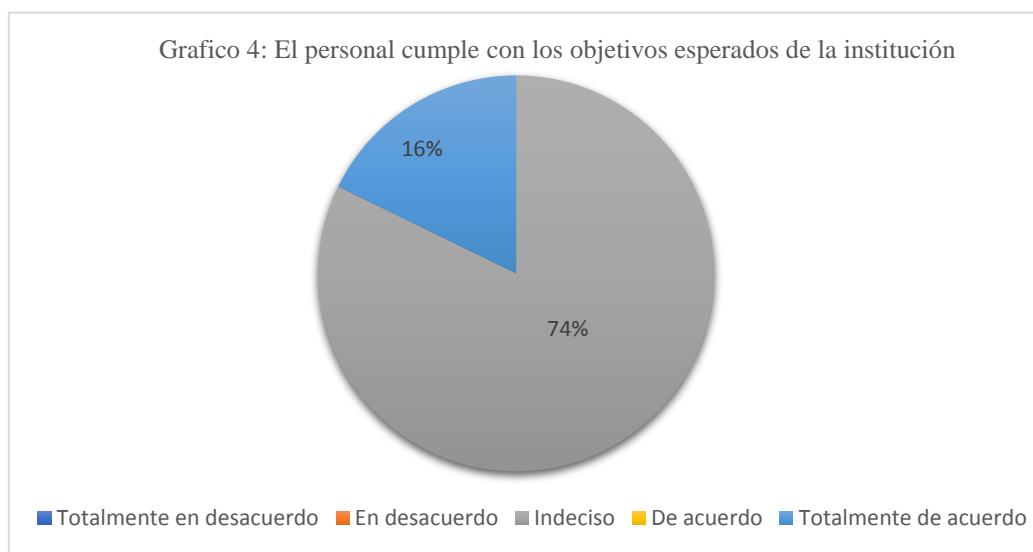
De acuerdo a la tabla N°3, el 68% de los trabajadores indicaron estar indecisos que el personal está capacitado para su puesto de trabajo, mientras que el 32% de los trabajadores manifestó estar de acuerdo.

**Tabla 4**

El personal cumple con los objetivos esperados de la institución

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0
<b>En desacuerdo</b>	0	0
<b>Indeciso</b>	14	74%
<b>De acuerdo</b>	0	0
<b>Totalmente de acuerdo</b>	5	16%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** elaboración propia



**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla N°4, el 74% de los trabajadores indicaron estar indecisos que el personal cumpla con los objetivos esperados de la institución, mientras que el 16% manifestó estar totalmente de acuerdo.

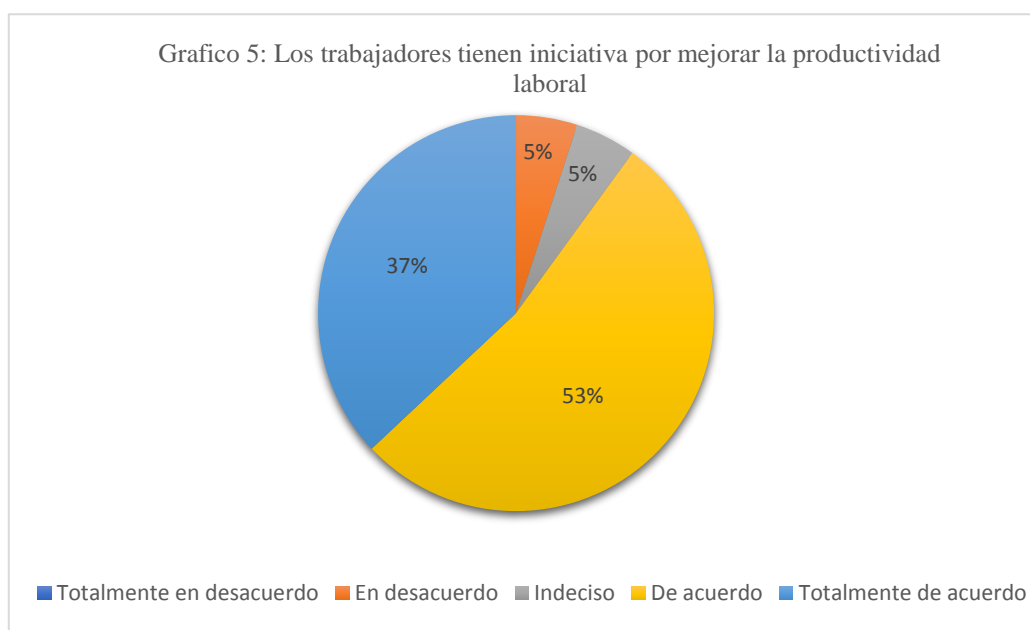


**Tabla 5**

Los trabajadores tienen iniciativa por mejorar la productividad laboral

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	1	5%
Indeciso	1	5%
De acuerdo	10	53%
Totalmente de acuerdo	7	37%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia



**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla N°5, los trabajadores tienen iniciativa por mejorar la productividad laboral del cual el 53% indicó estar de acuerdo, el 37% se mostró

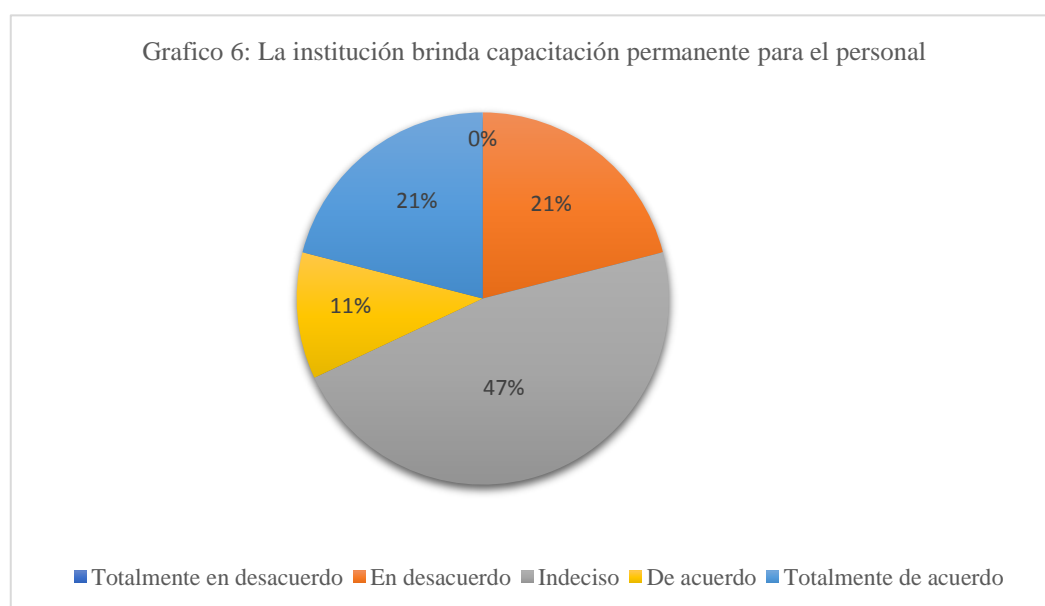
totalmente de acuerdo, mientras los 2 5% indicaron estar indeciso y totalmente en desacuerdo.

**Tabla 6:**

La institución brinda capacitación permanente para el personal

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	4	21%
Indeciso	9	47%
De acuerdo	2	11%
Totalmente de acuerdo	4	21%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Interpretación:**

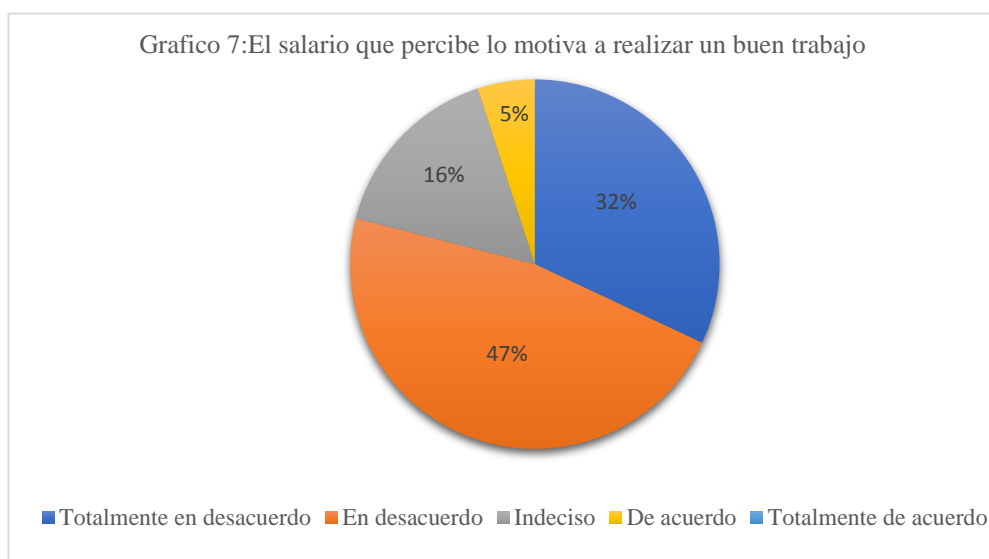
De acuerdo a la tabla N°6, el 47% de los encuestados indicaron estar indecisos que la capacitación que brinda la entidad, los motiva a obtener una mayor productividad, mientras que el 21% afirma estar en desacuerdo, el otro 21% indica estar totalmente de acuerdo y el 11% restante de los encuestados consigna estar de acuerdo.

**Tabla 7:**

El salario que percibe lo motiva a realizar un buen trabajo

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Totalmente en desacuerdo	6	32%
En desacuerdo	9	47%
Indeciso	3	16%
De acuerdo	1	5%
Totalmente de acuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Interpretación:**

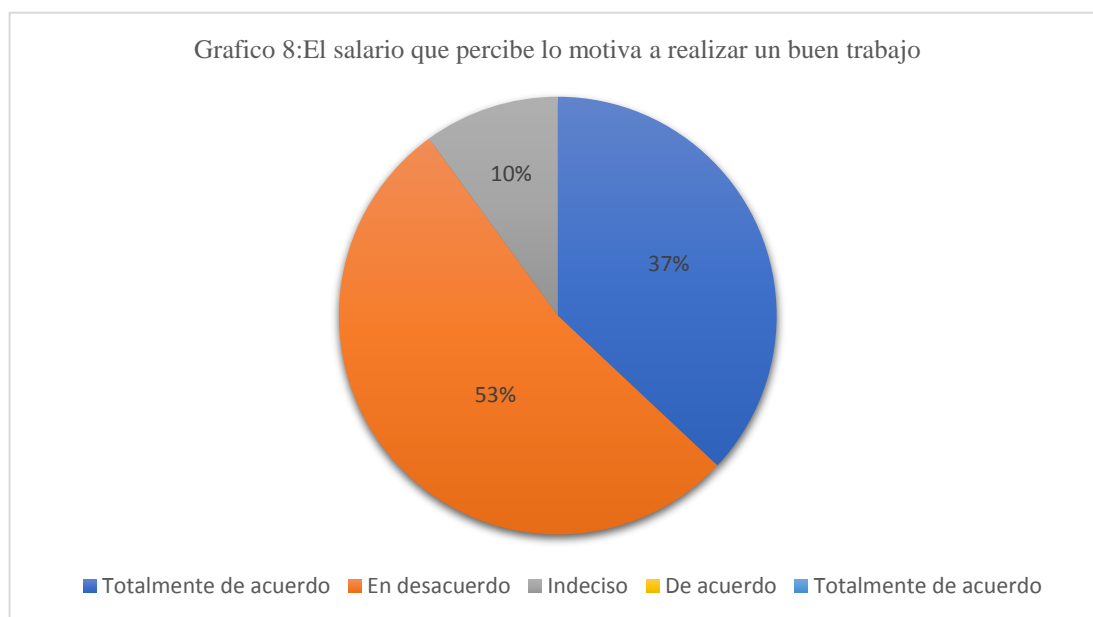
De acuerdo a la tabla N°7, observamos que un 47% de los trabajadores indican estar en desacuerdo que el salario que perciben los motiva a realizar un buen trabajo, el 32% afirma estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 16% consignó estar indeciso y el 5% restante de los trabajadores manifiestan estar de acuerdo que el salario que perciben los motiva a realizar un buen trabajo.

**Tabla 8:**

la gerencia reconoce su trabajo mediante incentivos.

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Totalmente en desacuerdo	7	37%
En desacuerdo	10	53%
Indeciso	2	10%
De acuerdo	0	0
Totalmente de acuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla N°8, el 53% de los trabajadores encuestados manifiestan estar en desacuerdo que la gerencia de administración reconozca su trabajo con algún tipo de incentivo, el 37% consignó estar totalmente en desacuerdo, mientras

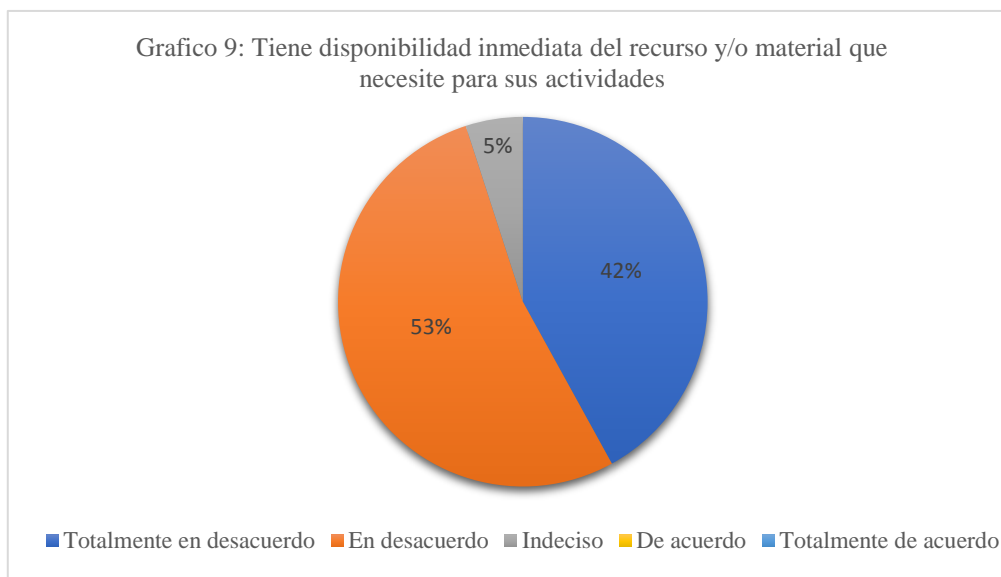
que el 10% restante de los encuestados indican estar indeciso que la gerencia incentive.

**Tabla 9:**

Tiene disponibilidad inmediata del recurso y/o material que necesite para sus actividades

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	8	42%
<b>En desacuerdo</b>	10	53%
<b>Indeciso</b>	1	5%
<b>De acuerdo</b>	0	0
<b>Totalmente de acuerdo</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla N°9, tenemos como resultado que el 53% de los trabajadores encuestados indicaron estar en desacuerdo que tienen disponibilidad inmediata del

recurso y/o material que necesitan para sus actividades, mientras que el 42% consigno estar totalmente en desacuerdo y el 5% restante consignan estar en indeciso.

**Tabla 10:**  
Las evaluaciones son apropiadas y justas

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	5	26%
<b>En desacuerdo</b>	13	69%
<b>Indeciso</b>	1	5%
<b>De acuerdo</b>	0	0
<b>Totalmente de acuerdo</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla N°10, el 69% de los trabajadores encuestados indicaron estar de acuerdo en que las evaluaciones son apropiadas y justas, mientras que el 26% indico estar totalmente de acuerdo y el 5% restante consigno estar indeciso.

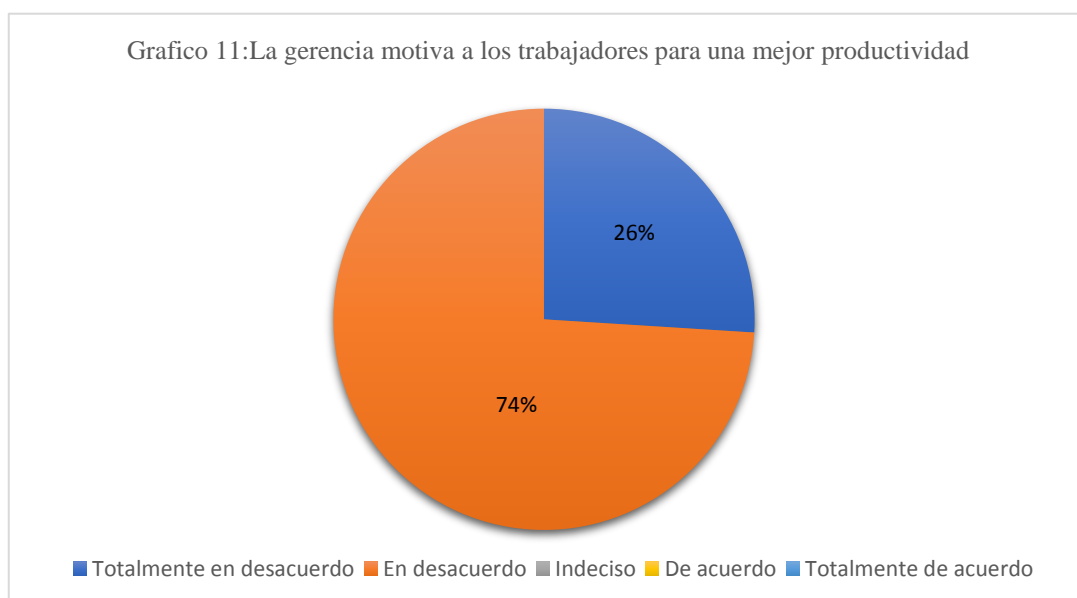


**Tabla 11**

La gerencia motiva a los trabajadores para una mejor productividad

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Totalmente en desacuerdo	5	26%
En desacuerdo	14	74%
Indeciso	0	0
De acuerdo	0	0
Totalmente de acuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** elaboración propia



**Interpretación:**

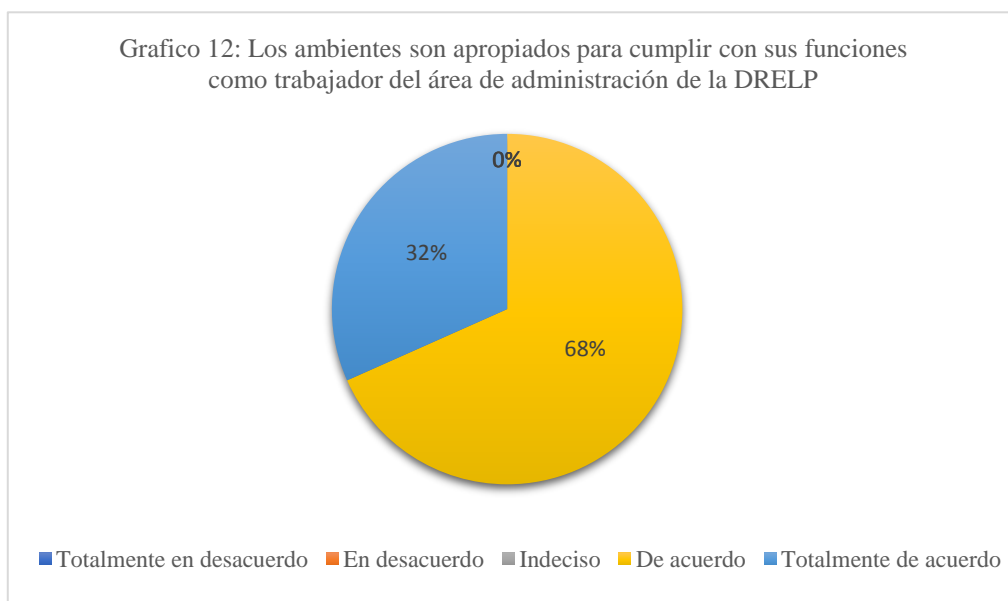
De acuerdo a la tabla N°11, el 74% de los trabajadores indica estar en desacuerdo que la gerencia motiva a los trabajadores para una mejor productividad, mientras que el 26% de los trabajadores manifestó estar totalmente en desacuerdo.

**Tabla 12:**

Los ambientes son apropiados para cumplir con sus funciones como trabajador del área de administración de la DREL P

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Indeciso	0	0
De acuerdo	13	68%
Totalmente de acuerdo	6	32%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Interpretación:**

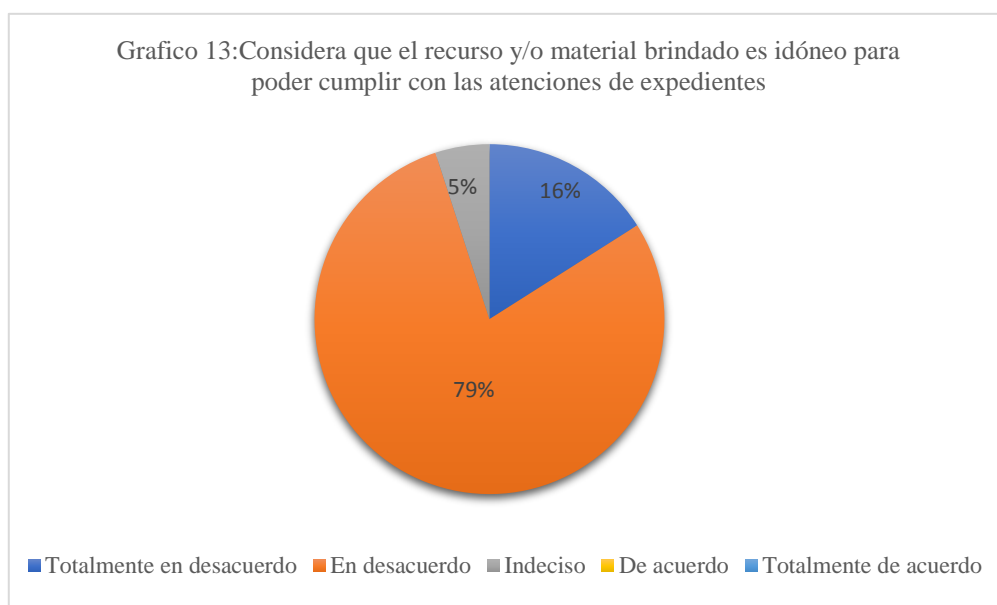
De acuerdo a la tabla N°12, obtuvimos como resultado que el 68% de los trabajadores encuestados manifiestan estar de acuerdo que los ambientes de la entidad son apropiados para cumplir con sus funciones como trabajadores del área de administración, mientras que el 32% restante indico estar totalmente de acuerdo.

**Tabla 13:**

Considera que el recurso y/o material brindado es idóneo para poder cumplir con las atenciones de expedientes

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Totalmente en desacuerdo	3	16%
En desacuerdo	15	79%
Indeciso	1	5%
De acuerdo	0	0
Totalmente de acuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



Interpretación:  
De acuerdo a la tabla

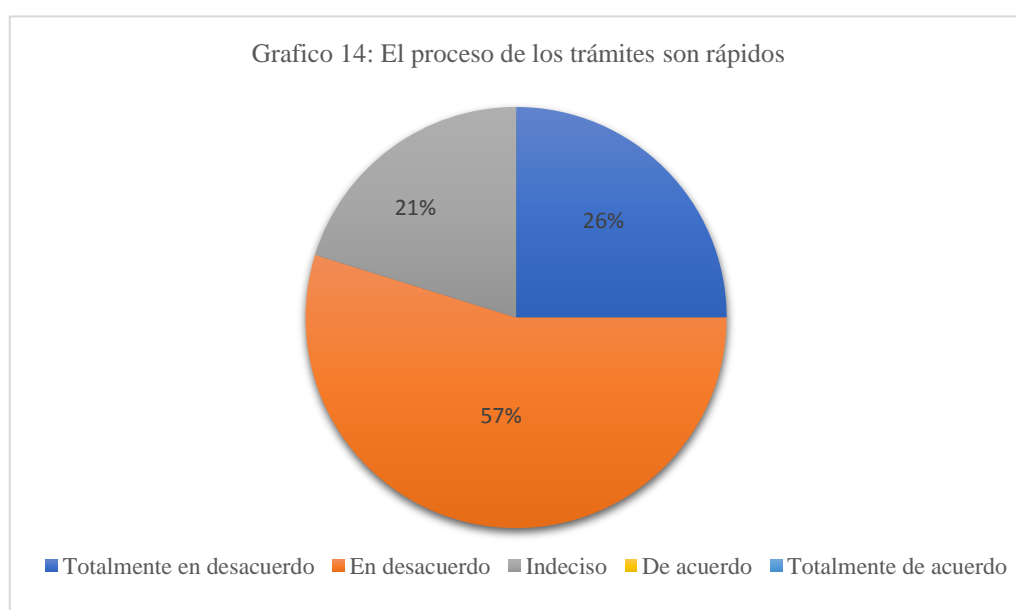
Nº13, el 79% de los trabajadores encuestados manifiestan estar en desacuerdo que, consideran que el recurso y/o material brindado es idóneo para poder cumplir con las atenciones de expedientes, mientras que el 16% manifestó estar totalmente en desacuerdo y los dos 5% restantes indicaron estar en desacuerdo e indeciso.

**Tabla 14:**

El proceso de los trámites de las diferentes áreas es rápido

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	5	26%
<b>En desacuerdo</b>	11	57%
<b>Indeciso</b>	4	21%
<b>De acuerdo</b>	0	0
<b>Totalmente de acuerdo</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla N°14, obtuvimos como resultado, el 57% de los trabajadores manifestó estar en desacuerdo en que el proceso de los tramites son rápidos, el 26% consigno estar totalmente en desacuerdo y por último el 21% restante de los trabajadores consignan estar indeciso que los trámites sean rápidos.

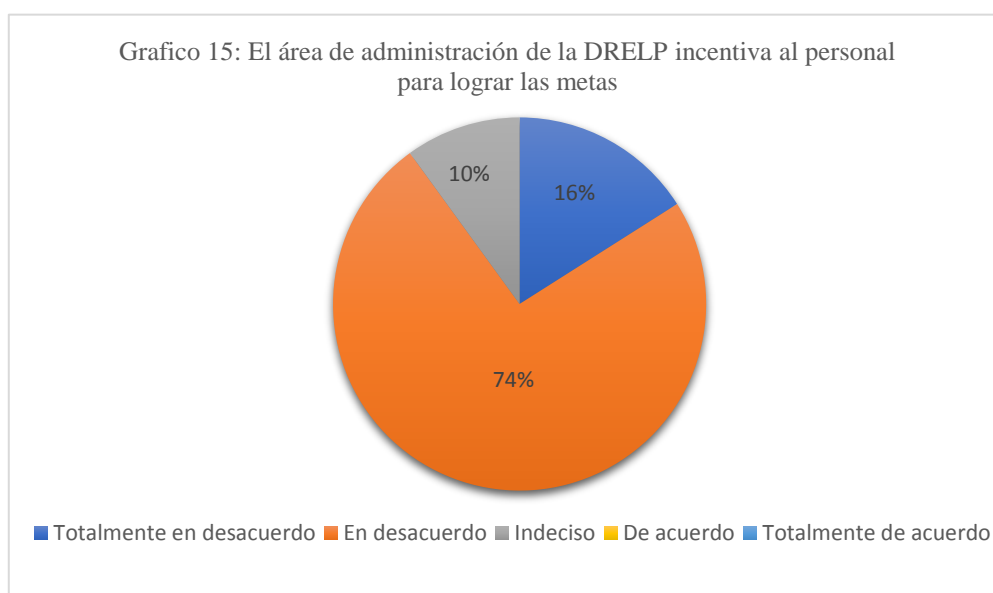
**Tabla 15:**

El área de administración de la DRELP incentiva al personal para lograr las metas

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	3	16%
<b>En desacuerdo</b>	14	74%
<b>Indeciso</b>	2	10%
<b>De acuerdo</b>	0	0
<b>Totalmente de acuerdo</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**  
De acuerdo a la tabla N°15



observamos que el 74% de los trabajadores encuestados indican estar en desacuerdo que el área de administración de la DRELP incentiva al personal para lograr las metas, mientras que el 16% manifiestan estar totalmente en desacuerdo y el otro 10% restante de los trabajadores consignan estar indecisos.

**Tabla 16:**

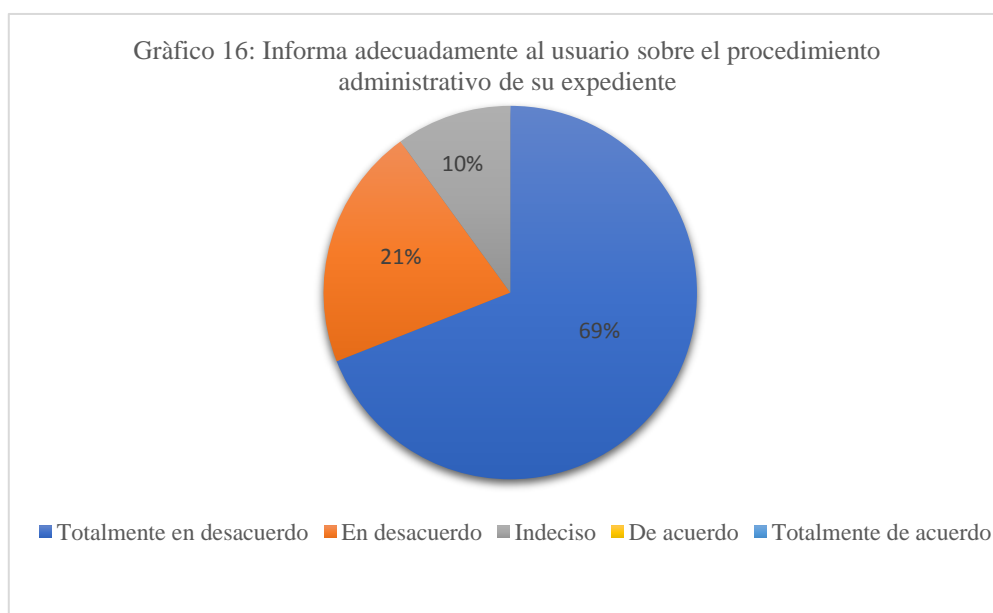
Le informa adecuadamente al usuario sobre el procedimiento administrativo de su expediente

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	13	69%
<b>En desacuerdo</b>	4	21%
<b>Indeciso</b>	2	10%
<b>De acuerdo</b>	0	0
<b>Totalmente de acuerdo</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla N°16



obtuvimos como resultado que el 69% de los trabajadores encuestados indican estar totalmente en desacuerdo que se le informa al usuario adecuadamente sobre el procedimiento administrativo de su expediente, mientras que el 21% manifiesta estar en desacuerdo y el 10% restantes consignaron estar en desacuerdo e indeciso.

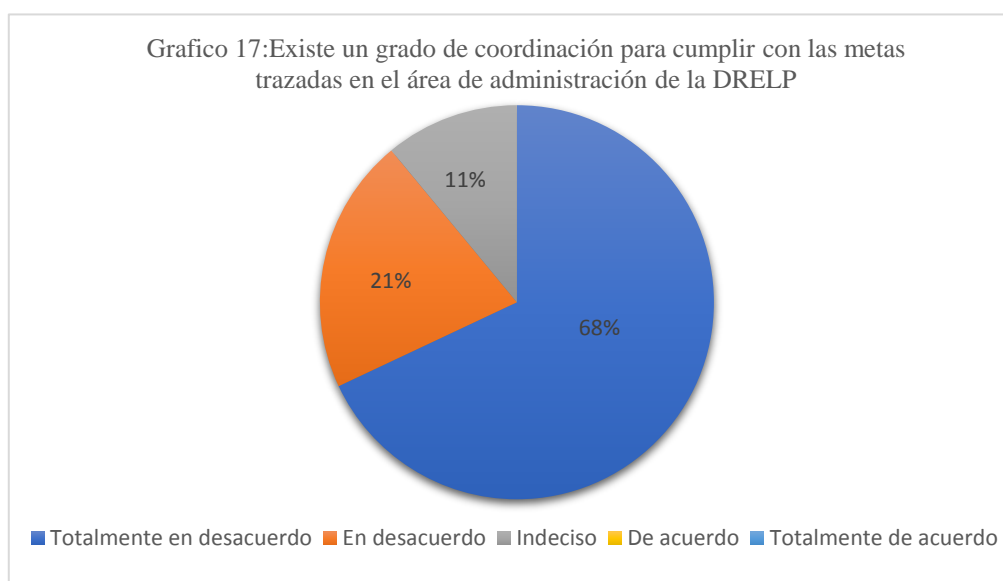
**Tabla 17:**

Existe un grado de coordinación para cumplir con las metas trazadas en el área de administración de la DRELP

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	13	68%

<b>En desacuerdo</b>	4	21%
<b>Indeciso</b>	2	11%
<b>De acuerdo</b>	0	0
<b>Totalmente de acuerdo</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia



### **Interpretación:**

De acuerdo a la tabla N°17, el 68% de los trabajadores encuestados indican estar totalmente en desacuerdo que existe un grado de coordinación para cumplir las metas trazadas en el área de administración de la DREL P, el 21% indica estar en desacuerdo y el 11% restante consigno estar indeciso.

### **Tabla 18:**

Participa en los eventos o charlas informativas programadas por la institución fuera de su horario laboral

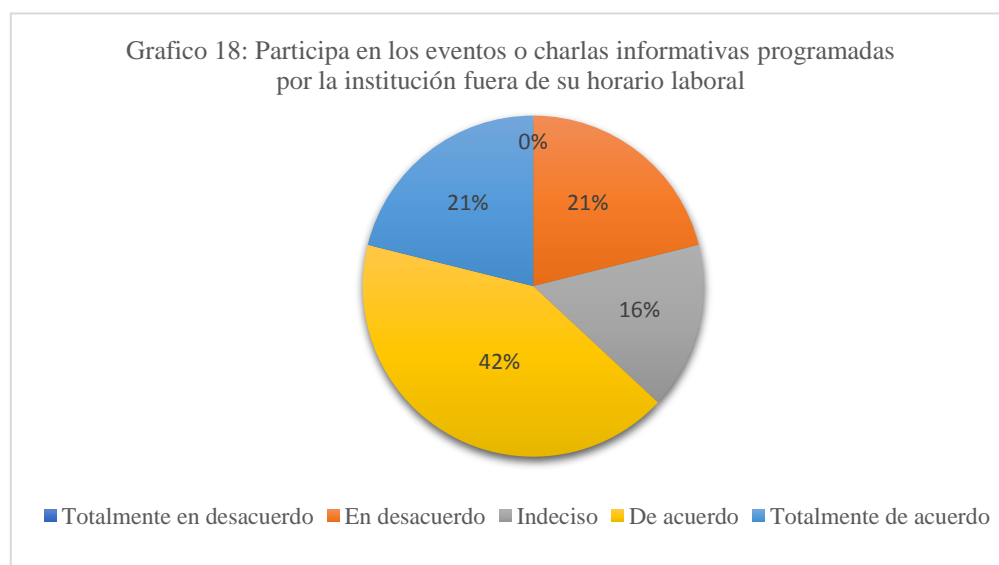
<b>ESCALA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0

<b>En desacuerdo</b>	4	21%
<b>Indeciso</b>	3	16%
<b>De acuerdo</b>	8	42%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	4	21%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla N°18



, se obtuvo como resultado que el 42% de los encuestados está de acuerdo en la participación de los eventos o charlas informativas programadas por la institución fuera de su horario laboral, mientras que el 21% consignan estar en desacuerdo y otro 21% totalmente de acuerdo y el 16% restante de los trabajadores está indeciso.

**Tabla 19:**

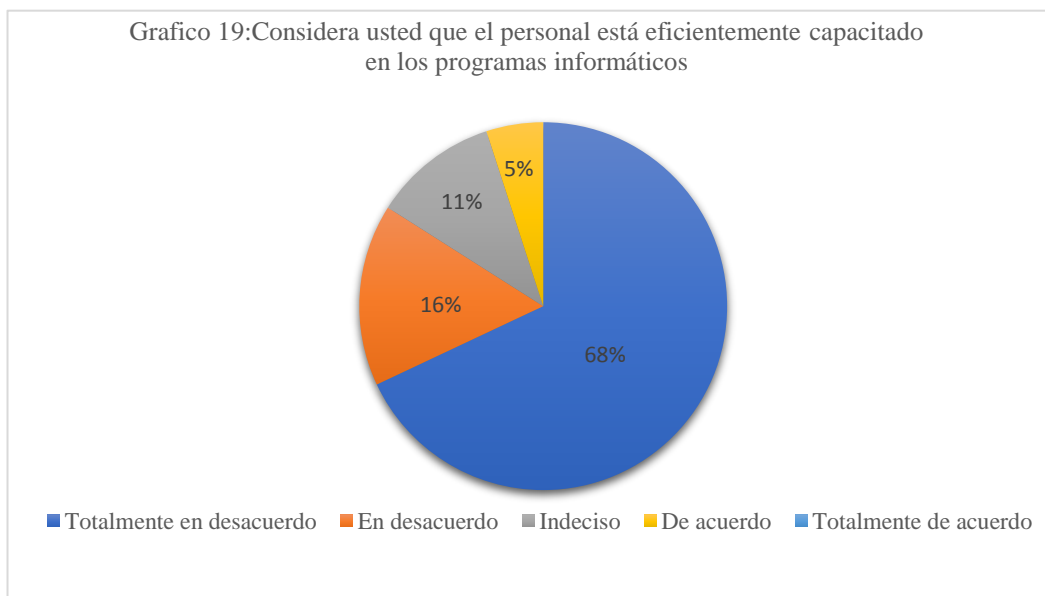
Considera usted que el personal está eficientemente capacitado en los programas informáticos

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	13	68%
<b>En desacuerdo</b>	3	16%
<b>Indeciso</b>	2	11%
<b>De acuerdo</b>	1	5%



<b>Totalmente de acuerdo</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla N°19, el 68% de los trabajadores afirma estar totalmente en desacuerdo que el personal está eficientemente capacitado en los programas informáticos, el 16% de los trabajadores indican estar en desacuerdo que el personal esté capacitado, mientras que el 11% manifiesta estar indeciso y el 5% restante consignaron estar en de acuerdo.

**Tabla 20:**

Considera usted que los programas informáticos SISGEDO, SIGA, SIAF le ayudan a cumplir con sus objetivos

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	1	5%
<b>En desacuerdo</b>	0	0%
<b>Indeciso</b>	0	0%

<b>De acuerdo</b>	13	68%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	5	27%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**  
De acuerdo o a la

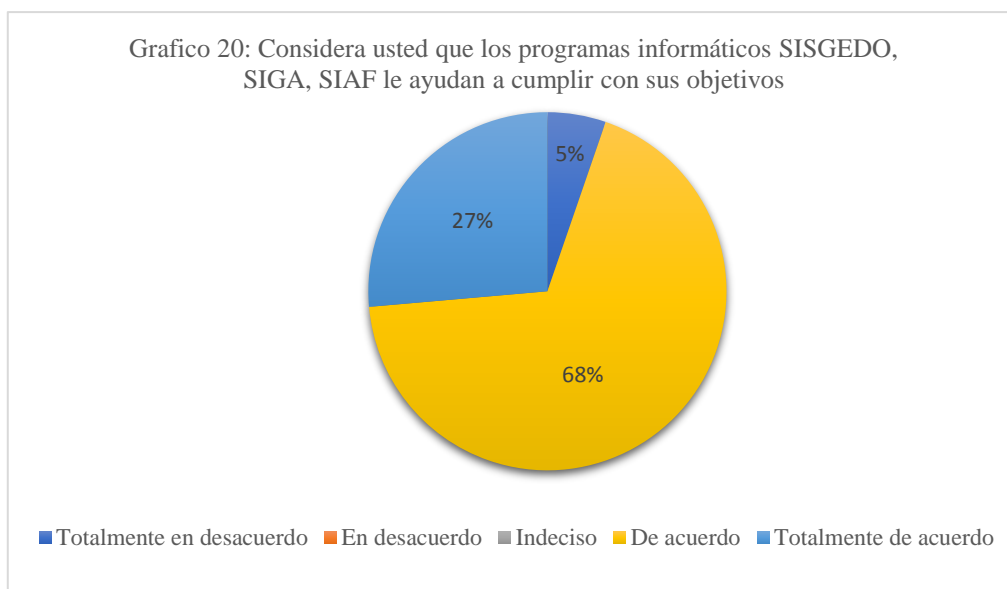


tabla N°20, el 68% de los trabajadores está de acuerdo en que los programas informáticos SISGEDO, SIGA, SIAF ayudan a cumplir con sus objetivos, mientras que un 27% está totalmente de acuerdo y el 5% restante de los trabajadores consiguieron estar totalmente en desacuerdo que los programas informáticos ayuden a cumplir las metas.

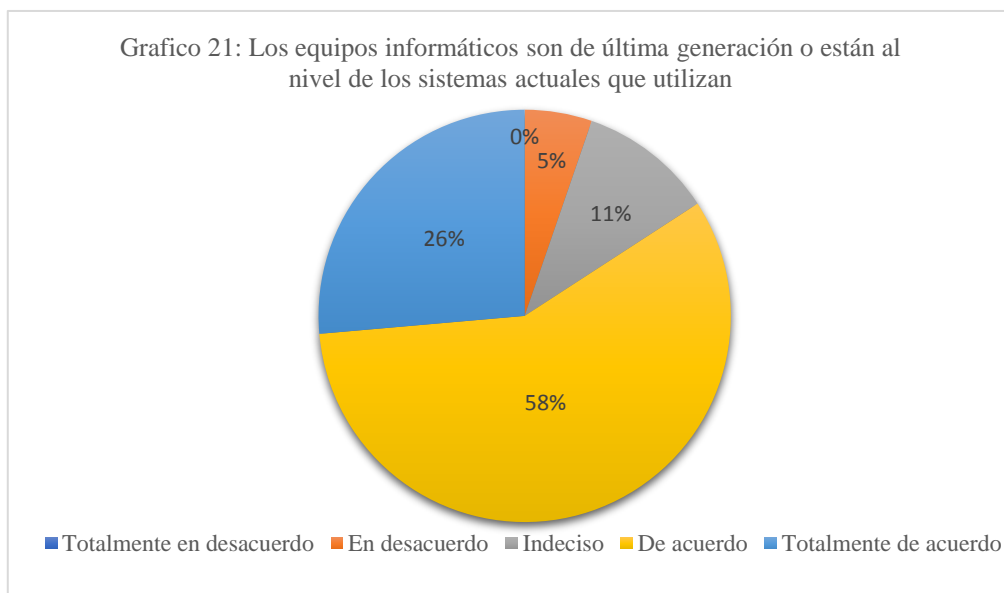
**Tabla 21:**

Los equipos informáticos son de última generación o están al nivel de los sistemas actuales que utilizan

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0
<b>En desacuerdo</b>	1	5%
<b>Indeciso</b>	2	11%
<b>De acuerdo</b>	11	58%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	5	26%

<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>
--------------	-----------	-------------

**Fuente:** Elaboración propia



**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla N°21, el 58% de los trabajadores encuestado manifiestan estar de acuerdo que los equipos informáticos son de última generación o están al nivel de los sistemas actuales que utilizan, el 26% manifiestan estar totalmente de acuerdo, mientras que el 11% consignan estar indeciso y el 5% restante de los trabajadores indican estar en desacuerdo.

# **CAPITULO IV**

## **Análisis y Discusión**

#### 4 Análisis y Discusión

1. La presente investigación tuvo como objetivo general, fundamentar como la motivación influye significativamente en la productividad del área de Administración de la Dirección Regional de Educación de Santa María, Huaura, dicho estudio nos permitió determinar el nivel de motivación de los trabajadores, así como también el nivel de eficiencia de la productividad en el área de administración de la DRELP, permitiéndonos analizar la motivación y productividad de los trabajadores.

Si fundamentamos como la motivación se relaciona en la productividad se observa en la tabla N°2 el 89% de los trabajadores se encuentran indecisos al afrontar las dificultades a la hora de resolver los problemas del día a día, así mismo vemos en la tabla N°11 el 74% de los trabajadores indican estar en desacuerdo que la gerencia los motive para una mejor productividad, dicho resultado impide en la productividad de las actividades diarias del área de administración ya que el 79% están en desacuerdo que los materiales que se brinda no es idóneo para cumplir las atenciones de los expedientes tal como se muestra en la tabla N°13 desmejorando el proceso de los trámites de las diferentes áreas a que sean rápidos estos se puede observar en la tabla N°14 que el 57% de los trabajadores lo indica conllevando que estén desmejorando sus resultados. Esto apoya **Pizarro, M. (2017)**, (...) al encargado del área se le recomienda realizar un análisis del personal donde pueda identificar a cada personal para que pueda ver el tipo de motivación aplicara y pueda plantear estrategias por sexo, grado, entre otros ya que cada uno es diferente. Con dicho informe se podrá ejecutar estrategias para cada trabajador con la finalidad de que puedan aumentar su productividad dado que la mayoría tiene regular motivación. Para los trabajadores la motivación es fundamental dado que influye en el desarrollo de sus actividades, ya que fortaleciéndolo se logrará mejores resultados tanto en oficina como en la institución. Así mismo **Rojas, V. (2017)**, el estudio concluye en que a la empresa estudiada y analizada le es favorable tener una plantilla de trabajadores permanentemente motivados y se

sientan identificados con la empresa donde se le brinde oportunidades para satisfacer sus necesidades, donde la revisión y el objetivo principal determinan que la motivación es un factor de mejora en la productividad de los trabajadores. Se identificó dos grupos de factores que influyen en la productividad de los trabajadores, dado que uno hace referencia a la motivación intrínseca, tal como es el mandato de las responsabilidades del jefe como fiabilidad a su puesto que influye en la rotación de personal.

2. En cuanto a la motivación de los trabajadores se determinó en la tabla N°4 el 74% de los trabajadores se muestran estar indecisos al creer que el personal cumple con los objetivos esperados de la institución, así mismo vemos en la tabla N°7 el 47% de los trabajadores indican estar en desacuerdo que el salario que perciben lo motiven a realizar un buen trabajo, dificultando las labores y afectando al usuario ya que la gerencia tampoco reconoce su trabajo mediante incentivos tal como podemos ver en la tabla N°8 el 53% indica estar en desacuerdo que la gerencia desconoce su trabajo, mientras que en la tabla N°3 el 68% de los trabajadores se mostró indeciso que el personal está capacitado para su puesto de trabajo. Desde el punto de vista **Romero, H. (2018)**, el estudio concluye dando a conocer la relación entre la motivación y el desempeño laboral teniendo un papel importante en la organización, viendo lo más favorable para el desempeño de cada personal y para el cumplimiento de los objetivos personales y organizacionales propuestos en un periodo de tiempo. El investigador recomienda tener ambientes adecuados para el mejor desempeño de los trabajadores tanto en sus tareas como en su bienestar, seleccionando de esta manera al personal adecuado para que realicen sus funciones y no tenga inconvenientes en su productividad. De igual manera fomentar los reconocimientos a los trabajadores, con incentivos salariales para que sienta que su esfuerzo es valorado, así como también el reconocimiento verbal y las palabras de aliento pueden ser de gran ayuda para el trabajador generando una mejor productividad en la empresa. Brindar capacitaciones para mejorar sus habilidades y conocimientos para que sean más productivos y

tengan un mejor rendimiento laboral. Así mismo **Cruzado, H. y Tejada, D. (2019), (...)**, concluye que el objetivo de la motivación influye en la productividad de los administrativos del sector de certificaciones de Sistemas de Gestión en Perú en los primeros seis meses del año 2018. Los resultados obtenidos en el análisis descriptivo dan cuenta que las empresas del sector tienen una motivación y una productividad regular; sin embargo, si tomamos como referencia el tamaño de cuota de mercado las empresas SGS y Bureau Veritas, que son las dos empresas que concentran casi el 70% del mercado, tienen una perspectiva mala y regular en la motivación y en la productividad. Mientras que las empresas con mejores resultados en la productividad y la motivación fueron BASC y NSF. En el análisis descriptivo, los resultados obtenidos al realizar la Rho de Spearman indican la existencia un coeficiente de correlación de 0.909 que representa una relación muy alta entre los factores.

3. En cuanto a la productividad se determinó en la tabla N°16, el 69% de los trabajadores indico estar totalmente en desacuerdo que se le informa adecuadamente al usuario sobre el procedimiento administrativo de su expediente generando malestar en el usuario, así mismo vemos en la tabla N°17, el 68% de los trabajadores indican estar totalmente en desacuerdo que exista coordinación para cumplir con las metas trazadas en el área de administración, esto lo refleja la tabla N°15, donde los trabajadores indican estar en desacuerdo que no se les incentiva para lograr las metas dificultando así las labores, mientras que en la tabla N°19, el 68% de los trabajadores manifestaron estar en desacuerdo que estén eficientemente capacitados en los programas informáticos. Desde el punto de vista **Vílchez, P. (2018)**, en su estudio concluye identificando el vínculo que existe entre motivacion y productividad de los empleados de la organización Vilmar SAC, dando resultados mediante los análisis y resultados que se le realizo a los trabajadores y dio como resultado un servicio medio alto la cual genera productividad, a la vez tienen una motivacion media baja y por lo que su productividad es media alta, la organización deberá enfatizar en el trabajo en equipo y en la atención

dado que tienen una baja aceptación por lo que como empresa se busca tener mayor productividad. El investigador recomienda que, por el lado de la productividad al estar medio alto, la organización Vilmar SAC deberá repasar sus procesos con la finalidad mejorar sus recursos, tanto en mano de obra como en insumos para tener una mejor rentabilidad. Así mismo **Cruzado, H. y Tejada, D. (2019)**, (...) se recomienda, deberían elaborar un Plan de Bienestar, el cual integre los factores más influyentes en la productividad, como el reconocimiento, las reuniones de integración, las cuales permitan unificar la relación entre jefes y subordinados, así como también con la familia del empleado, y finalmente el presupuesto para la bonificación de puestos claves y/o para líderes. Dicho plan debería ser revisado por un comité integrado por todas las áreas de la organización.

4. Si queremos analizar la productividad y motivación de los trabajadores tenemos en la tabla N°1, el 57% de los trabajadores indican estar indecisos al considerar que cuentan con autonomía para tomar decisiones, dado que la institución al parecer no brinda las capacitaciones pertinentes tal como se ve en la tabla N°6 el 47% de los trabajadores se muestran indecisos, en la tabla N°9, el 53% de los trabajadores se muestran estar en desacuerdo que tienen la disponibilidad inmediata del recurso y/o material que necesite para sus actividades, mientras que en la tabla N°10, el 69% de los trabajadores indican estar en desacuerdo que las evaluaciones sean apropiadas y justas conllevando a la desmotivación de los trabajadores y la desmejora del servicio. Nos manifiesta **Santa Cruz, J. (2017)**, (...) la gran parte de los empleados muestran un bajo desempeño laboral debido a las condiciones físicas y ambientales que afectan en su desarrollo y que influye en su motivación esto afectando a la productividad de la empresa. Para la empresa la evaluación del desempeño es un proceso de trascendental importancia donde les permite analizar y calificar el grado de desempeño que tiene el trabajador, sin embargo, este procedimiento se ha dejado de lado y las empresas sufren la baja productividad. Sin embargo en la tabla N°12, el 68% de los trabajadores se



muestran estar de acuerdo con los ambientes que son apropiados para cumplir con las funciones como trabajador del área de administración, de igual forma los trabajadores afirman estar de acuerdo con los programas informáticos SISGEDO SIGA SIAF que ayuda a cumplir con sus objetivos tal como lo indicó el 68% de los trabajadores en la tabla N°20, mientras que el 58% de los trabajadores afirman estar de acuerdo con los equipos informáticos que son de última generación o que están al nivel de los sistemas actuales. Podemos analizar que existe una gran debilidad ya que el personal en su mayoría no se encuentra capacitados e incluso están desmotivados por las evaluaciones injustas e incluso la falta de incentivos para su mejora en el trabajo. Por otra parte, la falta de liderazgo de los trabajadores desmejora obtener buenos resultados en la productividad. Por su parte **Guillermo, Y. (2017)** (...) se le recomienda a la Municipalidad hacer uso del mobiliario y equipo que tienen para acondicionar los ambientes y puedan dar una mejor atención al público, realizar capacitaciones para un mejor desarrollo de actividades y fortalecer sus conocimientos, realizar estrategias para incentivar a los trabajadores para así tener trabajadores comprometidos con la Municipalidad, a la vez realizar las rotaciones de personal para que los trabajadores no sientan rutinario su día a día. Así mismo **Corcino, M. y Salazar, N. (2018)**, se recomienda mejorar el ambiente de trabajo de los colaboradores para ofrecerles un entorno ergonómico, promoviendo la seguridad de los colaboradores, la salud e higiene en las áreas de trabajo; de esta manera la empresa estaría evitando los accidentes en el trabajo, las enfermedades, el mal uso de la fuerza o posturas anormales en las labores diarias. Por lo tanto, se lograría una mejor productividad y mejores resultados.

**CAPITULO V**

**Conclusiones y**

**Recomendaciones**

## 5 CONCLUSIONES

1. La motivación y la productividad en la institución se encuentra desmejorada por la falta de motivación por parte de la gerencia tal como se ve en la tabla N°11 ya que el 74% lo indicó, esto se puede ver también que hay una debilidad por la falta de un buen liderazgo en los trabajadores ya que hay dificultades a la hora de resolver un problema esto se ve en la tabla N°2 que se muestra indeciso el 89% de los trabajadores, por otro lado se observa que el personal no puede brindar un buen servicio ya que los recursos y materiales que se les brinda no son idóneos para poder cumplir con las atenciones de los expedientes como se ve en la tabla N°13 lo indicó el 79% de los trabajadores, ya que el 57% de los trabajadores se encuentra en desacuerdo dificultando la rapidez en el proceso de los trámites tal como lo indica la tabla N°14 desacelerando el proceso de los trámites.
2. El personal en la institución se encuentra desmotivado dado que la gerencia no reconoce su trabajo mediante incentivos tal como vemos en la tabla N°8 lo indicó el 53% de los trabajadores, el 47% de los trabajadores muestra su desmotivación con el salario que percibe que no los motiva a realizar un buen trabajo tal como se ve en la tabla N°7, mientras que el personal también muestra una debilidad en las capacitaciones para su puesto de trabajo tal como se ve en la tabla N°3 al mostrarse el 68% de los trabajadores indecisos, conllevando a tener dificultades en el cumplimiento de los objetivos esperados de la institución tal como lo indicó el 74% de los trabajadores al mostrarse indeciso en la tabla N°4.
3. Los trabajadores en cuanto a su productividad se muestran en desacuerdo con el cumplimiento de sus metas debido a que no se sienten motivados tal como se ve en la tabla N°15, lo indicó el 74% de los trabajadores, el 68% de los trabajadores se muestra en total desacuerdo que no exista coordinación para cumplir con las metas trazadas de la institución como se ve en la tabla N°17, causando así problemas en los usuarios al no ser informados adecuadamente sobre el procedimiento administrativo de su expediente como

lo indica el 68% de los trabajadores de la tabla N°16, reflejando dificultades en la capacitación del personal en los programas informáticos tal como lo indica el 68% de los trabajadores en la tabla N°19 indicando un problema en la información para el usuario.

4. Analizando el nivel de la productividad y la motivación dentro de la institución el 57% los trabajadores encuestados se muestran indecisos para tener la libertad de tomar decisiones en su trabajo, al igual que muestran una indecisión del 47% indicando que la institución brinde capacitación permanente para los trabajadores afectando el desarrollo de las actividades del día a día así como también se encuentran dificultades en las evaluaciones al personal indicando el 69% estar en desacuerdo tal como indica la tabla N°10, mientras que por el lado de los ambientes para desarrollar las actividades diarias y los programas informáticos los trabajadores indican estar de acuerdo en todos los aspectos.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

- 1.** Se recomienda a la gerencia de la institución implementar talleres de integración y mejorar el clima organizacional donde puedan sentirse los trabajadores con la confianza de tomar decisiones y resolver problemas que ayude a la productividad de ellos mismos y así agilizando el proceso de los tramites de la misma manera diseñar estrategias que permitan incrementar la productividad de los trabajadores lo que beneficiara a la institución y a la gerencia.
- 2.** Tanto la gerencia en coordinación con la institución deberá mejorar las condiciones salariales de tal manera que sean justas y equitativas con su formación profesional, a la vez recomendamos a la gerencia y a la institución programar capacitaciones simultaneas para que los trabajadores puedan cumplir con los objetivos esperados de la institución; asimismo crear nuevas políticas de incentivos aquellos que cumplan eficientemente con los objetivos no necesariamente incentivos monetarios.
- 3.** Implementar un sistema de control de las actividades diarias o metas que se deben cumplir para alcanzar positivos resultados en la productividad del área respectiva y así permitiendo tener un seguimiento fiable de las actividades laborales. También se considera necesario para la institución y la gerencia crear un cuadro de méritos y reconocimientos que les permita impulsar una mejora en las actividades diarias y poder brindar la información adecuada al usuario con el fin de cumplir con las metas trazadas.
- 4.** Brindar capacitaciones a los trabajadores de liderazgo, en atención al usuario y sobre todo capacitarlos en el manejo de equipos modernos de última tecnología, y manejo de los nuevos sistemas que ayudan a lograr con el cumplimiento de los objetivos de la institución, ya que los trabajadores manifestaron que cuenta con ambientes apropiados, equipos de última tecnología y sistemas modernos. Ubicar al personal idóneo en cada puesto que se requiera para obtener buenos resultados en la productividad en el área.

# **CAPITULO VI**

## **Referencias**

### **Bibliográficas**

## **VI. Bibliografía**

### **a. Libros**

Chiavenato, I. (2012): Introducción a la teoría general de la administración. Séptima edición. The McGraw-hill interamericana editores. D.F, México.

Chiavenato, I. (2017). Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones. Décima edición. Mc Graw Hill. D.F, México.

Hernández, R. et al (2010): Metodología de la investigación. Sexta edición. The McGraw-hill interamericana editores. The McGraw-hill interamericana editores. D.F, México.

Koontz, H. et al (2012): Administración una perspectiva global y empresarial. Decimocuarta edición - The McGraw-hill interamericana editores. D.F, México.

### **b. Trabajos de investigación**

Corcino M. y Salazar, N (2018): La motivacion y la productividad de los colaboradores de la empresa ARCOR S.A – Chancay, 2018. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carriño, Huacho Perú.

Cruzado, H. y Tejada, D. (2019): Efecto de la motivación en la productividad en el área administrativa del sector Certificaciones de Sistemas de Gestión en Lima Metropolitana, Perú, durante el primer semestre del año 2018. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima Perú.

Guillermo, Y. (2017): Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carriño, Huacho Perú.

Morales, L. y Rimac, H. (2017): La motivación laboral y su influencia en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carriño, Huacho Perú.

Pizarro, M. (2017): Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la oficina de administración de una institución privada, 2016. Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú.

Rojas, V. (2017): Los efectos de la motivación en la productividad de los trabajadores en CyJ constructores y contratistas S.A.C lima 2017. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima Perú.

Romero, H. (2018): La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del área de RR.HH en la Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carriño, Huacho Perú.

Santa Cruz, J. (2017): La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016. Universidad Central del Ecuador Sede Sur, Quito Ecuador.

Vergara, J. (2015): La motivacion de los recursos humanos para incrementar productividad. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carriño, Huacho Perú.

### **c. Páginas web**

Fischman, D y Matos, L. (2014): Motivación 360° como incrementarla en la vida y la empresa. Editorial planeta. Lima – Perú. Recuperado de: [https://www.academia.edu/15649319/Resumen\\_cr%C3%ADtico\\_Motivaci%C3%B3n\\_360\\_David\\_Fischman](https://www.academia.edu/15649319/Resumen_cr%C3%ADtico_Motivaci%C3%B3n_360_David_Fischman)

García, R. (2009): Estudio del trabajo, ingeniería de métodos y medición del trabajo. Segunda edición. The McGraw-hill interamericana editores. D.F, México. Recuperado de: [https://faabenavides.files.wordpress.com/2011/03/estudio-del-trabajo\\_ingenierc3ada-de-mc3a9todos-roberto-garcc3ada-criollo-mcgraw\\_hill.pdf](https://faabenavides.files.wordpress.com/2011/03/estudio-del-trabajo_ingenierc3ada-de-mc3a9todos-roberto-garcc3ada-criollo-mcgraw_hill.pdf)



- Hernández, S. (2011): Introducción a la administración. teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia. Quinta edición. The McGraw-hill interamericana editores. D.F, México. Recuperado de: [https://www.academia.edu/35035513/Introduccion\\_a\\_la\\_Administracion\\_Sergio\\_Hernandez\\_5\\_Edicion](https://www.academia.edu/35035513/Introduccion_a_la_Administracion_Sergio_Hernandez_5_Edicion)
- Real Academia Española, (2014): Diccionario de la lengua española. Vigésimotercera edición. Recupero de: <https://dle.rae.es/diccionario>
- Robbins, S. y Judge, T. (2013): Comportamiento organizacional. Decimotercera edición. Pearson educación. México. Recuperado de: [https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Schroeder, R. (2009): Administración de operaciones. Quinta edición. The McGraw-hill interamericana editores D.F, México. Recuperado de: [https://intercovamex.com/wp-content/uploads/2019/06/Administracion\\_de\\_operaciones-1.pdf](https://intercovamex.com/wp-content/uploads/2019/06/Administracion_de_operaciones-1.pdf)

# ANEXOS



<b>Variable 1</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
<b>Motivación</b>	Con las teorías y haciendo uso de una escala valorativa de 19 ítems se determinará su nivel de influencia de la motivación en el área de administración de la DRELP de Santa María, Huaura a través de sus dos dimensiones motivación intrínseca y motivación extrínseca.	Motivacion intrínseca	Autonomía	1. ¿Considera usted que cuenta con autonomía para tomar decisiones en su trabajo? 2. ¿Afronta las dificultades a la hora de resolver un problema?
			Competencia	3. ¿cree usted que el personal está capacitado para su puesto de trabajo? 4. ¿Cree usted que el personal cumple con los objetivos esperados de la institución?
			Aprendizaje	5. ¿Cree usted que los trabajadores tienen iniciativa por mejorar en la productividad laboral? 6. ¿la institución brinda capacitación permanente para el personal?
		Motivacion extrínseca	Salario	7. ¿Considera que el salario que percibe lo motiva a realizar un buen trabajo?
			Tipo de incentivo	8. ¿La gerencia reconoce su trabajo mediante incentivos? 9. ¿tiene disponibilidad inmediata del recurso y/o material que necesite para sus actividades?
			Evaluación	10. ¿Las evaluaciones son apropiadas y justas? 11. ¿la gerencia motiva a los trabajadores para una mejor productividad?
<b>Productividad</b>	Con las teorías y haciendo uso de una escala valorativa de 19 ítems se determinará en qué nivel de eficiencia se encuentra la productividad en el área de administración de la DRELP de Santa María, Huaura a través de sus dimensiones eficiencia y eficacia.	Eficiencia	Recurso material	12. ¿Los ambientes son apropiados para cumplir con sus funciones como trabajador del área de administración de la DRELP?
			Recurso humano	13. ¿Considera que el recurso y/o material brindado es idóneo para poder cumplir con las atenciones de expedientes? 14. ¿El proceso de los trámites de las diferentes áreas son rápidos?
			Cantidad	15. ¿El área de administración de la DRELP incentiva al personal para lograr las metas? 16. ¿Se le informa adecuadamente al usuario sobre el procedimiento administrativo de su expediente?
		eficacia	calidad	17. ¿Considera usted que existe un grado de coordinación para cumplir con las metas trazadas en el área de administración de la DRELP? 18. ¿Participa en los eventos o charlas informativas programadas por la institución fuera de su horario laboral?
			Tipo de incentivo	19. ¿Considera usted que el personal está eficientemente capacitado en los programas informáticos? 20. ¿Considera usted que los programas informáticos SISGEDO, SIGA, SIAF le ayudan a cumplir con sus objetivos?
			Evaluación	21. ¿Los equipos informáticos son de última generación o están al nivel de los sistemas actuales que utilizan?

## CUESTIONARIO

Estimado(a) colaborador(a):

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo determinar la Motivación y su Influencia en la Productividad del área de Administración de la DRELP, para ello se le pide responder todas las preguntas con veracidad y absoluta libertad.

### INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente cada pregunta y marque con una (X) la alternativa que usted considere refleja mejor su situación

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indeciso	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N.º	DIMENSIONES / ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSION 1: MOTIVACION INTRINSECA</b>					
1	¿Considera usted que cuenta con autonomía para tomar decisiones en su trabajo?					
2	¿Afronta las dificultades a la hora de resolver un problema?					
3	¿cree usted que el personal está capacitado para su puesto de trabajo?					
4	¿Cree usted que el personal cumple con los objetivos esperados de la institución?					
5	¿Cree usted que los trabajadores tienen iniciativa por mejorar en la productividad laboral?					
6	¿la institución brinda capacitación permanente para el personal?					
	<b>DIMENSION 2: MOTIVACION EXTRINSECA</b>	1	2	3	4	5
7	¿Considera que el salario que percibe lo motiva a realizar un buen trabajo?					
8	¿La gerencia reconoce su trabajo mediante incentivos?					

9	¿tiene disponibilidad inmediata del recurso y/o material que necesite para sus actividades?					
10	¿Las evaluaciones son apropiadas y justas?					
11	¿la gerencia motiva a los trabajadores para una mejor productividad?					

N.º	DIMENSIONES / ÍTEMS					
	<b>DIMENSION 3: EFICIENCIA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
12	¿Los ambientes son apropiados para cumplir con sus funciones como trabajador del área de administración de la DRELP?					
13	¿Considera que el recurso y/o material brindado es idóneo para poder cumplir con las atenciones de expedientes?					
14	¿El proceso de los trámites de las diferentes áreas son rápidos?					
15	¿El área de administración de la DRELP incentiva al personal para lograr las metas?					
16	¿Se le informa adecuadamente al usuario sobre el procedimiento administrativo de su expediente?					
	<b>DIMENSION 4: EFICACIA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	¿Considera usted que existe un grado de coordinación para cumplir con las metas trazadas en el área de administración de la DRELP?					
18	¿Participa en los eventos o charlas informativas programadas por la institución fuera de su horario laboral?					
19	¿Considera usted que el personal está eficientemente capacitado en los programas informáticos?					
20	¿Considera usted que los programas informáticos SIGGEDO, SIGA, SIAF le ayudan a cumplir con sus objetivos?					
21	¿Los equipos informáticos son de última generación o están al nivel de los sistemas actuales que utilizan?					