



Facultad de Administración y Negocios

Administración de Empresas

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO ACADÉMICO
DE BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**La motivación en el trabajo de los servidores públicos del área
administrativa de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la
Justicia**

Autores:

Egoavil Simeón, Orestes Jesús (Código 1627620)

Loayza Laureano, Rosa Luz (Código U17101689)

Asesores:

Díez Cruz, Esperanza

Fukunaga Calmet, Víctor Manuel

Lima, Perú

Diciembre 2020

DEDICATORIA

Dedicamos el siguiente trabajo de investigación a nuestros padres, quienes han sido nuestra principal motivación, así como a nuestros docentes quienes nos guiaron a lo largo de nuestra carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos en primer lugar a Dios por permitirnos llegar con bien hasta este momento de nuestra vida académica, así como por brindar y cuidar de nuestra familia ya que son el principal motor que guio nuestras decisiones y proyectos.

El camino no ha sido sencillo pero gracias a la ayuda de nuestros excelentes maestros, compañeros y a la universidad en general por todas las enseñanzas y experiencias otorgadas, hemos logrado llegar a la meta.

RESUMEN

La motivación extrínseca e intrínseca son factores preponderantes de cambios y éxitos organizacionales, por lo que necesita del principal recurso llamado “capital humano”, para así alcanzar sus objetivos en un tiempo determinado, de ahí la importancia que el personal se encuentre motivado en toda empresa, sea privada, pública o mixta. El objetivo es investigar la motivación en los servidores públicos del área administrativa de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la justicia, para esto, se planteó una pregunta de investigación, objetivo y su respectiva justificación. Asimismo, se realizó la revisión de 10 fuentes bibliográficas relacionadas al tema en estudio. De esta forma, se utilizó la metodología de análisis documental y análisis de artículos académicos, de lo más resaltante para nuestra investigación.

Los resultados señalan a través de investigaciones que, la motivación es esencial en la gestión administrativa y empresarial, por ende, los incentivos y castigos no son factores determinantes que impulsen el logro de metas y objetivos, por el contrario es necesario reconocer, valorar, incentivar los motivantes internos de cada individuo, con la finalidad de cubrir sus necesidades básicas y de autorrealización, para así lograr mejores resultados tanto individuales como grupales, en beneficio de la institución.

Palabras claves: Motivación, factores de motivación, motivación intrínseca, motivación extrínseca, administración de personal, organización, sector público.

ABSTRACT

Extrinsic and intrinsic motivation are predominant factors of organizational changes and successes, so it need the main resource called "human capital", to achieve its short, medium and long-term objectives, hence the importance that staff are motivated, in any company, whether private, public or mixed. The objective is to investigate the motivation in the public servants of the administrative area of the Directorate-General for Public Defense and Access to Justice, for this purpose, an investigation question was raised, objective and its respective justification. In addition, ten bibliographic sources related to the subject under study were reviewed. In this way, the methodology of documentary analysis and analysis of academic articles was used, most importantly for our research. The results, they point out through research, that motivation is essential in administrative and business management, therefore incentives and punishments are not determining factors that drive it achieved goals and objectives, in the contrary it's necessary to recognize, assess, incentivize the internal motivators of each individual, in order to meet their basic needs and self-realization , in order to achieve better individual and group results, for the benefit of the institution.

Keywords: Motivation, motivational factors, intrinsic motivation, extrinsic motivation, personnel management, organization, public sector.

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| DEDICATORIA | i |
| AGRADECIMIENTO | ii |
| RESUMEN..... | iii |
| ABSTRACT | iv |
| Capítulo 1 | 1 |
| INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| 1.1 Planteamiento del problema | 2 |
| 1.1.1 Antecedentes globales | 2 |
| 1.1.2 Antecedente latinoamericano | 4 |
| 1.1.3 Antecedentes nacionales..... | 4 |
| 1.2 Pregunta de investigación..... | 6 |
| 1.3 Objetivo de investigación | 6 |
| 1.4 Justificación de la investigación | 6 |
| Capítulo 2 | 7 |
| METODOLOGÍA..... | 7 |
| A. Fuentes | 7 |
| B. Búsqueda de Información | 8 |
| C. Revisión de Lecturas..... | 8 |
| D. Selección de artículos acerca del tema | 8 |
| Capítulo 3 | 10 |
| DESARROLLO, RESULTADO Y DISCUSIÓN..... | 10 |
| Capítulo 4 | 24 |
| CONCLUSIONES | 24 |
| Capítulo 5 | 26 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 26 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|-----------------------------|-----------|
| 3.1 Desarrollo | 11 |
| 3.2 Resultado..... | 16 |
| 3.3 Discusión..... | 21 |

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación denominado: La motivación en el trabajo de los servidores públicos del área administrativa de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, analiza la importancia de la motivación en las organizaciones, a fin de generar pensamiento reflexivo y posibles debates a nivel académico sobre los temas planteados. Esta investigación está compuesta por cinco capítulos que contienen la información necesaria para el desarrollo del tema.

El capítulo 1 describe el planteamiento del problema, teniendo en cuenta el antecedente global, latinoamericano y nacional. Por ello, el objetivo planteado y su respectiva justificación ayudan a esclarecer los interrogantes de factores motivacionales.

En el capítulo 2 se detalla la metodología de investigación, en la que se describe el análisis de los diferentes artículos utilizados de diferentes autores literarios, identificando los aspectos más importantes y relevantes que apoyen el conocimiento del tema.

El capítulo 3 presenta el desarrollo de los artículos revisados con resultados que ayudan y refuerzan los planteamientos sobre motivación, desde los problemas planteados, objetivos, aportes a la investigación y evaluación de puntos relevantes para futuros debates o polémicas.

El capítulo 4 desarrolla las conclusiones alcanzadas en la investigación con los aportes literarios de cada artículo relacionados a un tema específico de motivación.

Finalmente, en el capítulo 5, se podrá observar las fuentes bibliográficas que sirvieron de base en esta investigación, teniendo en cuenta la norma APA en su estructura.

1.1 Planteamiento del problema

Toda organización sea pública o privada, siempre se encuentra orientada al cumplimiento de objetivos, ante ello, Solf (2016), nos manifiesta que resulta necesario garantizar una adecuada motivación en el personal, con la finalidad de conseguir los logros deseados. Ello, permitirá tener colaboradores comprometidos, con la institución, que busquen mayor conocimiento para competir, desarrollarse y aprender nuevas estrategias. Esto conlleva al análisis de diversas fuentes desde un contexto global, latinoamericano y nacional que refuerzan las expectativas de búsqueda a través de diferentes enfoques que se detalla a continuación.

1.1.1 Antecedentes globales

Antes de detallar las diversas teorías, resulta conveniente conocer el significado de la variable motivación, por tal motivo, Hualcapi, Castro y Jácome (2017), nos mencionan que, etimológicamente esta expresión proviene del latín, “motus” que significa causa del movimiento o movido, esta definición hace mención a la capacidad de dicha herramienta para descubrir en los individuos un medio determinado de satisfacer una necesidad que conlleva a crear un impulso que ponga en acción una actividad o función dentro de una organización.

Existen diversas teorías de autores predominantes como: Maslow (t. de la motivación humana), Vroom (t. de las expectativas) y Herzberg (t. bifactorial), entre otros, que apoyan la importancia de factores motivacionales, los mismos que se detallan a continuación:

- **La teoría de la motivación humana.**-propuesta por Maslow (1943), citado por Aquino y Téllez (2017, p.4), en la que hacen referencia que, la jerarquización de las necesidades de las personas, es de forma ascendente y de forma piramidal teniendo en cuenta que para pasar a un siguiente nivel, se debe haber cubierto el anterior, entre estas categoría tenemos a las: fisiológicas, seguridad, afiliación, reconocimiento y finalmente de autorrealización. Esta jerarquización se realizó con el propósito de dar prioridad a las necesidades fisiológicas y seguridad como parte inicial, ya que si dichas necesidades no son cubiertas no se podrá ascender a las demás, un aspecto importante que resalta esta teoría es la importancia de permitir en los colaboradores, en primera instancia la satisfacción de sus necesidades básicas para así poder alcanzar el nivel mayor de la pirámide de Maslow (autorrealización). Teniendo en cuenta estos factores se puede deducir que se

relacionan con la motivación intrínseca, porque ayuda a alcanzar lo más alto de la pirámide de las necesidades.

- **La Teoría de las Expectativas.**-dada por Vroom (1964), citado por Hualcapi, Castro y Jácome (2017, p.10), señala que básicamente un individuo trabaja teniendo en cuenta una expectativa de recompensa diaria, sobre la acción, esfuerzo y rendimiento realizado en la organización. Por lo expuesto, resulta importante detallar las variables a través de las cuales se desarrolla un nivel de motivación en cada individuo, lo cual se refleja en la siguiente fórmula:

$$\text{MOTIVACION} = \text{Valencia} * \text{Expectativa} * \text{Instrumentalidad}$$

Valencia (V): Esta variable está muy relacionada con el grado de experiencia y tiempo de cada trabajador en la empresa y se refiere específicamente al valor que este le puede asignar al resultado obtenido.

Expectativa (E): Hace referencia a la estimación o lo que espera un colaborador con respecto del resultado que produzca su esfuerzo y la obtención de un desempeño exitoso.

Instrumentalidad (I): Es la estimación que una persona hace acerca de la obtención de una recompensa, este valor puede ser positivo o negativo.

El enfoque que nos brinda esta teoría es de gran aporte para nuestra investigación ya que simplifica la percepción que tiene cada colaborador, acerca del proceso de motivación y basado en la intensidad de cada variable, esto lo impulsa a realizar su trabajo de manera óptima.

- **La Teoría Bifactorial.**-dada por Frederick Herzberg (1967), citado por Hualcapi, et.al (2018, p.8), en la que se menciona que la motivación está basada en dos grupos de factores:

Factores Higiénicos o de insatisfacción.- Son los que están relacionados con el entorno laboral, entre los que se encuentran los factores económicos, condiciones laborales, seguridad y factores sociales.

Factores Motivantes o satisfactores.- Se refiere a las necesidades secundarias que se relacionan con el trabajo en sí mismo, como lo es la necesidad de autorrealización, reconocimiento, responsabilidad y logro.

Posterior al análisis del planteamiento de la teoría bifactorial, se difiere con la clasificación que se le asigna a los factores de insatisfacción, porque las recompensas y condiciones

laborales fomentan e incentivan la motivación en los colaboradores, complementando a los factores motivantes que se plantean y relacionan con la teoría de Maslow.

1.1.2 Antecedente latinoamericano

En países latinoamericanos, se encuentran diversas investigaciones sobre motivación, Vaca (2017), nos indica en su investigación realizada en Ecuador que, es necesaria la jerarquización de factores motivantes como los de; expectativa, seguridad, equidad, remunerativos, relaciones personales y poder. La clasificación de todos estos factores se han convertido en un reto para la gestión pública, porque de ello depende el fortalecimiento de objetivos gubernamentales y cambios en los servidores públicos para una adecuada atención.

En la actualidad el mundo empresarial se ha vuelto competitivo, por ende la clave del éxito de toda organización es utilizar a su capital humano como ventaja competitiva. Shahnawaz y Hamid (2019), señala que el concepto de motivación no es un tema ajeno al contexto actual, debido a que las organizaciones han tenido que adaptar su estructura organizacional en su forma de actuar y gestionar recursos. Es por ello, que se considera a la gestión del talento humano, como factor de cambio si es gestionada de manera eficiente y un adecuado liderazgo.

1.1.3 Antecedentes nacionales

Los servidores públicos en el estado peruano en la actualidad son vistos como sinónimos de ineficiencia y poco productivos, con una percepción generalizada, que el puesto que ocupan se debe a un favor político o de apoyo y no a sus méritos propios. Asimismo, las instituciones públicas de administración de justicia en el Perú, alcanzan únicamente el 14% de nivel confianza, según encuesta realizada por INEI (2018). A esto podemos agregar que los servidores que trabajan en las entidades públicas, son carentes de empatía y vocación de servicio, para generar cambios que mejoren la imagen en la población.

A pesar de ello, no se ha encontrado un trabajo que indique sobre los cambios reales que se hayan capitalizado en alguna organización y pueda servir como referencia para otras instituciones del sector público. Por ello, en este trabajo se investigará respecto a la motivación en el trabajo del personal administrativo de la Defensa Pública, en el desarrollo de sus funciones al momento de orientar y gestionar los requerimientos de los usuarios de escasos recursos económicos y/o se encuentren vulnerables. Este tema es de gran interés social, porque podrá ayudar a generar cambios trascendentales en las

instituciones públicas. Este problema al no ser resuelto, lamentablemente muchas entidades del estado, siguen trabajando rutinariamente o aplicando estrategias de motivación que no generan cambios, para ser más competitivo y con sentido de generosidad, de los servidores públicos con la ciudadanía.

En la administración pública peruana, se busca generar cambios estructurales y organizacionales con la finalidad de mejorar la percepción del ciudadano respecto al servidor público. Para este propósito, resulta muy importante el equipo humano que conforma las entidades públicas, quienes con su trabajo y rendimiento colaboran con el logro de resultados esperados que plantea el estado en favor de todo un país. Vich (2014), hace referencia que la motivación es una gran energía de todo ser humano, que nos permite movernos, desear nuevas cosas, entusiasrnos con frecuencia y hacer las cosas de la mejor manera posible. Nos relaciona con estados internos que mueven y dirigen al organismo hacia nuevas metas y objetivos. Además si se quiere lograr todos estos deseos es necesario estar bien motivados, para vivir en positivo y conseguir logros deseados. Por ello se podría decir que estamos ante un análisis de factores intrínsecos relacionado a otras investigaciones que señalan que es un factor motivacional muy importante en nuestro día a día.

Desde una perspectiva futura toda organización sea pública o privada, siempre se encuentra en la búsqueda del éxito para su desarrollo y retribución de riquezas. Peña (2018), nos manifiesta que las organizaciones que optan por tener una buena motivación a sus colaboradores, tendrán como resultado clientes satisfechos, con ello nos indican que; un talento humano motivado nos ayudara mejorar todo el ambiente laboral, para ello es necesario tener jefes que motivan e influyen en sus subordinados. Sin embargo, en ocasiones las empresas invierten mucho dinero pagando sueldos altos y comisiones altas para motivar a sus colaboradores y desconocen las necesidades básicas de impulso que motivan a sus trabajadores como la autorrealización, líneas de carrera y mejores condiciones de vida, factores que ayudarán a combatir la desmotivación de los colaboradores en la empresa.

1.2 Pregunta de investigación

¿Cómo se da la motivación en el trabajo de los servidores públicos del área administrativa de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia?

1.3 Objetivo de investigación

Investigar la motivación en el trabajo de los servidores públicos del área administrativa de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la justicia.

1.4 Justificación de la investigación

El presente trabajo permitirá definir, de qué modo se desarrolla la motivación en la labor de los servidores públicos, con la finalidad de poder refrendarlos con las diversas teorías que existen respecto al tema, y de esta manera se le otorgue una mayor importancia en las instituciones públicas, mediante la aplicación de variables motivacionales para potenciar el capital humano y el logro de los éxitos deseados. Los resultados del estudio serán de beneficio para el personal administrativo de la Defensa Pública quienes están en contacto directo con los usuarios., porque las variables de estudio tienen el propósito de prevenir, corregir y fortalecer los factores motivacionales que permitan confrontar el problema o aplicar estrategias que ayuden a resolverlo. Por lo tanto, es de suma importancia el estudio para los profesionales universitarios y la sociedad en general, porque su análisis, evaluación y conocimiento de factores motivacionales, permitirán generar cambios trascendentales y garantizarán una atención pública eficiente, con valores humanos de; ética, bondad, respeto al prójimo, amor y justicia.

CAPÍTULO 2

METODOLOGÍA

Los tipos de metodología aplicados al presente trabajo de investigación son de referencia bibliográfica y documental que son de carácter analítico, de observación y descriptivo, a través de los que seleccionamos la información necesaria para su posterior desarrollo.

En principio, a través de la observación, por el que se realizó la búsqueda de datos requeridos acerca del tema, así como la revisión de las distintas referencias indexadas, que se recopilaron de fuentes confiables y recomendadas por la universidad. Con la finalidad de brindar gran aporte de datos e información empírica para dar respuesta al problema de investigación.

Asimismo de forma analítica, ya que a través del análisis que realiza cada autor, podemos identificar una definición, aplicación y variación a lo largo del tiempo en un mismo tema, como lo es la Motivación y su aplicación; esto se evidencia a través de su desarrollo y orden de aporte, empezando con un análisis actual, la evolución que llega a tener y de una perspectiva a futuro.

Finalmente a través del método descriptivo, definimos como equipo el uso de fuentes secundarias y artículos indexados que permitan un análisis más amplio y citando información de gran uso.

A. Fuentes

La información recopilada es de fuente secundaria ya que no solo contiene aspectos propios del autor, sino que hace uso de otras fuentes o actores de la misma investigación. Por ello se realizó la revisión de artículos indexados, que fueron obtenidos de plataformas digitales y confiables.

B. **Búsqueda de Información**

La búsqueda informativa de las distintas referencias utilizadas para la presente investigación, se dio en conjunta coordinación, en la que dividimos la búsqueda en 15 artículos cada integrante, finalmente siendo un total de 30 artículos indexados, cantidad sugerida por la universidad, los mismos que recopilamos de las plataformas virtuales tales como google académico y biblioteca UTP, de las mismas en las que tuvimos acceso a base de datos bibliográficos como Redalyc, Dialnet, Scopus y la biblioteca electrónica Scielo, gracias a la universidad.

Asimismo dicha búsqueda, se realizó de forma ordenada y mediante el uso de palabras claves que nos lleven a información relacionada con el problema de investigación.

C. **Revisión de Lecturas**

En cuanto a las lecturas de revisión, luego de seleccionar las fuentes necesarias de cada plataforma virtual, se procedió a leerlas y analizarlas en base al objeto de investigación, los requerimientos como el año de publicación no mayor a 5 años y la cantidad necesaria de fuentes. Es así que durante continuas reuniones que tuvimos vía zoom, posterior a la lectura de las 30 fuentes, seleccionamos 10 de las fuentes más importantes para el estudio y nos organizamos para poder discutir la relevancia del contenido de cada una de ellas y recopilar la información en fichas resumen, para así mantener un orden informativo.

D. **Selección de artículos acerca del tema**

Después de la lectura de cada fuente y un arduo análisis en equipo, seleccionamos los artículos indexados que contienen información específica y relacionada con nuestro problema en estudio. Durante esta selección tuvimos que desechar fuentes internacionales, que a pesar de contener información y datos acerca del tema en estudio no contenían información relevante que plantee una perspectiva futura que permita lograr el objetivo de la investigación.

- ✚ Aquino, E., Téllez, K. y otros (2017).
- ✚ Amaro, L., Barrera, J. y otros (2018).
- ✚ Barrios, J., Contreras, N. y otros (2019).
- ✚ Hualcapi, M., Castro, G. y otros (2017).
- ✚ Muñoz, A. y Ramírez, M. (2014).
- ✚ Peña, H. (2018).

- ✚ Priyono, P., Sunda, A. y otros (2018).
- ✚ Qing, M., Nathan, E. y otros (2019).
- ✚ Solf, A. (2016).
- ✚ Vaca, M. (2017).

CAPÍTULO 3

DESARROLLO, RESULTADO Y DISCUSIÓN

3.1 DESARROLLO

| Artículo | Problema | Objetivo | Aporte | Evaluación |
|--|---|---|---|--|
| <p>1. La motivación laboral como factor de productividad en las organizaciones. 2017</p> | <p>¿Es la motivación pilar fundamental para el buen desempeño de toda la estructura Organizacional?</p> | <p>Determinar si la motivación laboral es un factor de productividad en las organizaciones</p> | <p>El capital humano determina el éxito de las empresas, porque nos ayudan a cumplir objetivos a través de su creatividad e innovación, por lo tanto, es esencial motivarlos para mejorar el rendimiento y obtener mayor productividad.</p> | <p>Con una adecuada motivación se podrá orientar la conducta de los trabajadores a lograr alcanzar objetivos y metas que plantea la organización en un espacio de tiempo determinado, mediante colaboradores identificados con el propósito del negocio, así como, un buen lugar donde se darán las relaciones humanas, efectiva comunicación y normas establecidas de cultura organizacional.</p> |
| <p>2. Motivación laboral. 2018</p> | <p>¿Es la motivación fundamental en las organizaciones?</p> | <p>Conocer la motivación dentro de las organizaciones mediante una breve revisión de la literatura.</p> | <p>La responsabilidad de motivar a las personas en una empresa no solo debe recaer en el área de recursos humanos, sino por el contrario tiene que ser transversal, comprometiendo a toda la organización, con la finalidad de evitar conflictos y cumplir las necesidades de los trabajadores.</p> | <p>Se determina que la motivación intrínseca tiene mayor impacto orientado al logro de metas, teniendo en cuenta que un trabajador motivado desarrollará sus funciones de la mejor manera, del mismo modo, cumplirá las políticas y metas propuestas como lo desea la organización. Por ello, se busca que los trabajadores sientan satisfacción por las labores encomendadas y puedan conocer otros retos constantemente, para evitar caer en monotonía y esto se convierta en problema generando insatisfacción que afecte a la empresa.</p> |

| Artículo | Problema | Objetivo | Aporte | Evaluación |
|--|--|--|---|---|
| <p>3. Motivación laboral y trabajo en equipo en el Sector Público de Panamá. 2019.</p> | <p>¿Qué elementos influyen en la motivación laboral y el trabajo en equipo en el sector público?</p> | <p>Analizar de qué manera la motivación influye en el talento humano del sector público de Panamá.</p> | <p>Contar con colaboradores, motivados y leales, son factores claves para alcanzar un gran desempeño organizacional, por ello se plantea establecer objetivos y metas que busquen el beneficio del equipo, esto permitirá que el logro pase por encima de los intereses individuales.</p> | <p>Se resalta que el reconocimiento de los jefes inmediatos a sus subordinados debe ser constante, fortaleciendo con premios, bonos o reconocimientos escritos, para estimular nuevos aprendizajes y mejorar su rendimiento.</p> <p>La organización debe tener en cuenta una adecuada remuneración y ampliarlo de ser necesario, con factores de productividad y labores extraordinarias.</p> |
| <p>4. Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. 2017</p> | <p>¿Es la motivación un elemento básico en la administración de empresas?</p> | <p>Identificar el estado motivacional del personal y gerentes de las empresas de la ciudad de Babahoyo-Ecuador</p> | <p>Se determina que la motivación es un elemento básico para lograr administrar empresas de forma eficiente, logrando mejorar actitudes, desempeño y la calidad de vida que merece el colaborador.</p> | <p>El gran desafío que tienen los gerentes de toda empresa, es saber motivar mediante reconocimiento de forma constante, evitando criticarlos al primer error para tener empleados comprometidos con su trabajo.</p> <p>Con un buen sistema de motivación se logrará retener y atraer el mejor talento humano, mejorar la productividad, contando con la participación de cada uno durante la toma de decisiones.</p> |

| Artículo | Problema | Objetivo | Aporte | Evaluación |
|---|---|--|--|--|
| <p>5. La motivación de los empleados: más allá de la “zanahoria y el garrote”. 2014</p> | <p>¿Son las técnicas adecuadas de motivación las recompensas tangibles o castigos?</p> | <p>Cuestionar el uso de recompensas o castigos para motivar. Presentar la teoría de la autodeterminación como un modelo alternativo de motivación.</p> | <p>La Teoría de la Auto-Determinación, plantea el satisfacer tres necesidades consideradas básicas, para así lograr una motivación intrínseca: como lo es la autonomía, competencia y vínculo.</p> <p>Las recompensas y castigos, otorga productividad a corto plazo, aunado a fraudes y engaños, nos otorgan una falsa cúspide de motivación.</p> | <p>Se debe motivar a los trabajadores, distinto a la forma tradicional de recompensas y castigos, que muchas empresas realizan hasta la actualidad. La teoría de autodeterminación, busca satisfacer las necesidades básicas para mejorar la productividad y el desempeño laboral, mediante estrategias como: dejarlos participar en las decisiones, escucharlos, brindar una adecuada inducción de sus tareas, generar competencia y buscar contantemente el compromiso por parte de los colaboradores.</p> |
| <p>6. Motivación laboral, elemento fundamental en el éxito organización. 2018.</p> | <p>¿Cómo influye la motivación en el desempeño laboral y cuáles son los elementos que generan mayor impacto en el desempeño y satisfacción laboral?</p> | <p>Analizar la influencia de la motivación en el talento humano y determinar los factores que impactan en gran medida al desempeño laboral.</p> | <p>La motivación asertiva es un elemento idóneo, que durante su proceso es necesario identificar factores como: las expectativas de compensación por su labor; relación laboral, buen ambiente y clima positivo, para obtener resultados de satisfacción y desempeño laboral.</p> | <p>Se resalta la importancia del análisis de factores que buscan concretar procesos motivacionales, y lograr el desarrollo de nuevas técnica para estimular al personal sobre el cumplimiento de objetivos.</p> <p>Un clima de satisfacción, motivación y desempeño no se alcanza únicamente con una adecuada remuneración y comodidad, sino parte desde la identificación de distintas necesidades que tiene cada colaborador.</p> |

| Artículo | Problema | Objetivo | Aporte | Evaluación |
|--|--|--|---|---|
| <p>7. Efecto de la motivación del empleado, seguridad y salud en el desempeño de los empleados. 2018</p> | <p>¿En qué medida el efecto de la seguridad, salud y motivación influyen en el desempeño de cada colaborador?</p> | <p>Examinar el efecto de la motivación laboral, el efecto de seguridad y salud laboral en el desempeño laboral y lograr un sentido de confort laboral.</p> | <p>Brinda información sobre el efecto significativo que tiene la motivación sobre el desempeño de cada individuo; así como el sentido de confort y seguridad laboral, para incrementar el rendimiento laboral.</p> | <p>Identifica los motivos personales que impulsan el actuar de los individuos en la organización, por consiguiente, la creación y deseo de metas en un colaborador será eficaz, sólo si este se siente en un ambiente agradable en el que su seguridad y su salud no se vean puestos en riesgo.</p> |
| <p>8. Motivación y desempeño del servicio público: el papel de la identificación organizacion al. 2019</p> | <p>¿En qué medida la identidad organizacional mide la relación entre la motivación del servicio público y la satisfacción laboral?</p> | <p>Impulsar a los empleados a dedicarse profundamente a la identificación de los objetivos de toda organización.</p> | <p>La identidad organizacional es un mecanismo fundamental, a través de ella, podemos entender, cómo la motivación, contribuye a generar un desempeño eficiente por parte del colaborador. Para esto las empresas deben implementar un buen proceso de inducción y socialización.</p> | <p>Se logra identificar la relación entre la motivación del servicio que brindan los servidores y la satisfacción laboral porque el estudio revela que la identidad organizacional funciona como mecanismo fundamental para que el servidor público pueda asegurar la organización, trabajar con empeño en beneficio de la ciudadanía y lograr niveles altos de desempeño en el servicio que brinda, por ende ocupar grados más altos dentro de la institución.</p> |

| Artículo | Problema | Objetivo | Aporte | Evaluación |
|---|--|---|---|--|
| 9. Motivación Intrínseca Laboral y su relación con las variables de personalidad Orientación a la Meta y Tesón. 2016. | ¿Es importante la relación entre la Motivación Intrínseca laboral con las variables de personalidad? | Medir la relación entre la Motivación Intrínseca Laboral con las variables de personalidad. | Es necesario contar con personal que presente mayor iniciativa y compromiso para el logro de objetivos; esto se da a través de una relación positiva de la motivación intrínseca y las variables de personalidad orientada a la meta, en la que se identifica como pieza fundamental de toda gestión humana, el sentido de perseverancia y firmeza para lograr los objetivos. | Al obtener una relación positiva entre la motivación intrínseca y variables que definen la personalidad, permitirán orientar sus resultados a la meta esperada, con firmeza, decisión y perseverancia, mediante el cual, se conseguirá que los colaboradores con su labor diaria obtengan el éxito esperado de la organización a largo plazo. |
| 10. Motivación Laboral en los servidores públicos de Ecuador. 2017 | ¿En qué medida los factores motivacionales influyen en los servidores y gestión pública del Ecuador? | Relacionar los factores motivacionales que describen el actuar de un servidor público, en base a distintas teorías. | Los factores motivantes como: la afiliación, las necesidades de logro y el reconocimiento del desempeño de cada servidor, deben relacionarse para una adecuada gestión pública, con adecuados incentivos monetarios y el desarrollo de un sistema de información integral. | Las teorías utilizadas describen la importancia de factores motivantes en los procesos del servicio administrativos público, así como la gestión de la voluntad que cada servidor refleja en su día a día. Por ello, los procesos motivacionales tienen que estar orientados a hacer énfasis en la voluntad de las personas y esto impulsa a las empresas públicas a plantear nuevas estrategias como la motivación, haciéndolos parte de la gestión integral. |

Fuente: Elaboración propia

3.1 RESULTADOS

| Artículo | Problema | Objetivo | Muestra | Resultado | Evaluación |
|----------|------------|------------|--|--|--|
| F. 1 | Prob. F. 1 | Objt. F. 1 | Diverso apoyos teóricos sobre motivación, destacando para el estudio la teoría de necesidades. | Las personas con su talento, habilidad y capacidad, permitirán alcanzar los objetivos de la empresa, a través de conductas, satisfacción de necesidades básicas y la identificación con el fin de la empresa, como factor clave para mejorar el rendimiento y productividad. | <p>A medida que la empresa brinde los elementos necesarios al trabajador, este obtendrá metas y resultados.</p> <p>Una adecuada motivación y el establecimiento de un buen ambiente donde se dará las relaciones humanas, permitirán mejorar la productividad, mediante el compromiso de todos.</p> |
| F. 2 | Prob. F. 2 | Objt. F. 2 | A través de diferentes bases de datos académicos sobre motivación. | <p>La motivación laboral se da principalmente mediante otorgamientos de bonos a los colaboradores, con la finalidad de ser más productivos.</p> <p>La estrategia empresarial recomendada es; la disposición y cooperación de todo el personal, respetando sus opiniones, valores y compromisos, para alcanzar la meta deseada.</p> | Se evidencia que, en años anteriores existe mayor cantidad de estudios sobre motivación. Asimismo, la investigación teórica es superior a la empírica o trabajo de campo. Del mismo modo, el enfoque se da en gran medida en el continente europeo, seguidos de países latinoamericanos por encontrarse en vías de desarrollo. |

| Artículo | Problema | Objetivo | Muestra | Resultado | Evaluación |
|----------|------------|------------|--|--|---|
| F. 3 | Prob. F. 3 | Objt. F. 3 | 80 personas en instituciones públicas | Los aspectos que influyen en la motivación son: una adecuada remuneración que se alinee a los del mercado, líderes que recompensen las labores, reconocimientos para mejorar el desempeño y equipos colaborativos en las instituciones públicas. | Si no se tiene en cuenta los factores que influyen en la motivación, esto tendrá efecto en el rendimiento y compromiso de los colaboradores. Por ello, cuando evaluemos el grado de motivación, considerar las variables, en edades, género y tiempo de servicio para implantar una estrategia adecuada. |
| F. 4 | Prob. F. 4 | Objt. F. 4 | 180 gerentes, administradores, propietarios de matrices y sucursales que tienen sus empresas en la ciudad de Babahoyo. | Él estudio refleja que un 53 % de las personas, considera que la insatisfacción afecta el rendimiento laboral y el ambiente donde se desarrolla la relaciones entre todo los colaboradores | Motivar es básico en la administración de empresas para el desempeño laboral y mejorar las condiciones de vida en los trabajadores, de esta manera evitar la rotación de personal y pérdida de talentos. Es importante dar un valor agregado al personal, para ello, es necesario conocerlos, velar por su bienestar, compartir los resultados y escuchar sus opiniones, a fin de conseguir que se sientan parte de los éxitos de la organización. |

| Artículo | Problema | Objetivo | Muestra | Resultado | Evaluación |
|----------|------------|------------|---|--|--|
| F. 5 | Prob. F. 5 | Objt. F. 5 | 128 estudios sobre los efectos adversos de utilizar técnicas centradas en recompensas y castigos. | <p>Se demuestra que los incentivos y castigos no motivan, por el contrario disminuyen la motivación intrínseca.</p> <p>La teoría de autodeterminación es un modelo alternativo para motivar, mediante la autonomía, competencia y vínculo que sienta cada persona.</p> | A través de la teoría de autodeterminación y la importancia de cubrir las necesidades consideradas básicas, se busca lograr una motivación intrínseca y reflejar el efecto adverso que las recompensas y castigos, puede generar en los empleados y su productividad. |
| F. 6 | Prob. F. 6 | Objt. F. 6 | Sobre la base de la bibliografía documental, revisión teórica | Se evidencia un crecimiento de las organizaciones a través del tiempo, así como cambios que las impulsan a crear nuevas estrategias motivacionales que buscan competitividad por parte de los empleados, por lo que un empleado motivado de forma asertiva, se identifica con la organización, muestra mejores resultados y se mantiene leal a su trabajo. | Se logra un máximo potencial productivo de cada empleado, al identificar los factores que son parte de la motivación y que contribuyen con la satisfacción laboral; esto sólo será posible a través del compromiso de la gerencia y el rol que cumplen los gerentes en cada organización, como actores y directores de diferentes planes motivacionales. |

| Artículo | Problema | Objetivo | Muestra | Resultado | Evaluación |
|----------|------------|------------|---|--|---|
| F. 7 | Prob. F. 7 | Objt. F. 7 | 115 empleados de CV universidades en Indonesia. | Mediante el estudio realizado se obtuvo como resultado que, la motivación funciona como mediador entre las condiciones de trabajo y el rendimiento que este tiene dentro de la organización, en el que el desempeño laboral puede verse muy afectado debido a las condiciones ambientales en las que el colaborador desarrolla su trabajo. | A través del estudio realizado, se identifica en qué medida afecta la motivación y cómo interviene en las condiciones de trabajo. Asimismo la consideración del ambiente y entorno son factores que benefician a los colaboradores y la empresa, ya que ayuda a incrementar su nivel de motivación e identidad con la organización. |
| F. 8 | Prob. F. 8 | Objt. F. 8 | 281 funcionarios y sus supervisores. | La identificación que sienten las personas hacia la entidad, funciona como un mecanismo que impulsa la motivación y los niveles de desempeño, en el que se incorporan los valores, creencias y objetivos del individuo a los de la organización. | Se cumple el diseño de la investigación de este artículo, ya que busca a través de la teoría de identidad social y pertenencia a un grupo en el que los funcionarios públicos puedan desarrollar un sentido de apego a la organización. |

| Artículo | Problema | Objetivo | Muestra | Resultado | Evaluación |
|----------|-------------|-------------|--|---|--|
| F. 9 | Prob. F. 9 | Objt. F. 9 | 228 empleados de una empresa textil pertenecientes a 60 cargos diferentes. | En el presente estudio se obtiene una relación positiva existente entre la motivación de carácter intrínseco y variables orientadas a la meta. Se demuestra una mejor relación al considerar las variables moderadoras, como lo es la motivación de logro y grado de dificultad de la tarea. | El siguiente artículo toma como base la motivación intrínseca como un elemento favorable para alcanzar metas deseadas, teniendo en cuenta los factores motivantes positivos, que salen del interior del ser humano y lo diferencia de los demás. |
| F. 10 | Prob. F. 10 | Objt. F. 10 | Sobre la base de la bibliografía documental, revisión teórica. | Se logra identificar los factores de mayor motivación como son: la afiliación como deseo de identidad con la organización, luego, la necesidad de logro, y finalmente el reconocimiento como factor de valoración de su labor. Esta jerarquización de factores motivantes permite fomentar la gestión en el sector público. | Al aplicar la gestión de factores motivantes que forman parte del proceso motivacional, se optimiza la identificación de necesidades de cada colaborador y por ende hace énfasis en la voluntad de las personas al momento de desarrollar sus actividades. |

Fuente: Elaboración propia

2.3: DISCUSIÓN

| Artículo | Cronología | Semejanza | Diferencia | Comparación | Complementación | Valoración Crítica |
|---------------|-------------------------------------|---|---|--|-----------------|---|
| Art. 1 y 6 | 2017-2019 2018-2019 | - (1) (6) El éxito de la organización depende de lograr una motivación asertiva hacia el capital humano. - (1) (6) La identificación de factores orientados a la meta que intervienen en el proceso de motivación, permitirán obtener el rendimiento esperado. | - (6) resalta la importancia de crear e innovar nuevas estrategias para motivar. | País: - (1) Se realizó en México. - (6) Ecuador. Método: (1) Investigación cualitativa (6) Investigación cualitativa-hermenéutica | | Los resultados positivos de una organización están directamente relacionados con la influencia de los distintos factores que afectan el proceso motivacional hacia sus empleados y solo si se motiva de forma asertiva a través de estrategias innovadoras, el talento humano podrá lograr un mejor rendimiento y por ende el éxito de la organización. |
| Art. 2, 5 y 9 | 2005-2018 2013-2014 2006-2016 | - (2) (5) (9) La motivación intrínseca, se manifiesta mediante el planteamiento de retos, competencias y compromisos internos de cada individuo. - (2) (9) Utilizar métodos alternativos de reconocimiento para | - (5) Se enfoca en la teoría de autodeterminación, como mecanismo de motivación y fortalecimiento de la intrínseca. | País: - (2) Se realizó en México. - (5) Colombia. - (9) Perú. Método: - (2) (9) Inv. cualitativa (9) Investigación | | El análisis realizado es muy interesante porque resalta los motivantes internos que pueden tener todas las personas y es importante conocerlos para potenciar adecuadamente las necesidades de cada colaborador, motivándolos en base a retos, nuevos aprendizajes, vínculo y |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--------------------------|--|--|
| | | motivar y generar vínculo con la organización. | | cualitativa-cuantitativo | | participación en las metas de manera adecuada. |
|--|--|--|--|--------------------------|--|--|

| Artículo | Cronología | Semejanza | Diferencia | Comparación | Complementación | Valoración Crítica |
|---------------|---|---|--|---|---|--|
| Art. 3 y 10 | 2018-2019 2010-2017 | -(3) (10) Para un adecuado desempeño en el sector público, es necesarios el reconocimientos y aprendizajes continuos de los servidores públicos. Y ello debe ser reforzado con incentivos salariales de acuerdo a la productividad y desempeño. | -(3) Resalta que un establecimiento de objetivos y metas en beneficio de un equipo, permitirá resultados sin intereses individuales. | País: -(3) Se realizó en Panamá. -(10) Ecuador. Método: (3) Investigación cuantitativa (10) Investigación cualitativa. | Los artículos abordan la motivación en el sector público y establecen que factores como la afiliación. Reconocimiento por el desempeño, y otros incentivos, deben estar relacionados con la finalidad de mejorar los servicios de la gestión pública. | Por lo expuesto se deduce que, para una mejora en los servicios públicos se debe contar con servidores públicos bien remunerados y acorde a mercado, sin embargo es predecible que este tipo de motivación es limitante porque es complementaria a factores internos que todo servidor tiene, independientemente las necesidades monetarias. |
| Art. 4, 7 y 8 | 2017 – 2019 2018 – 2019 2019 - 2019 | La motivación extrínseca como: las condiciones de trabajo, seguridad e incentivos, impide la insatisfacción laboral que afecta el rendimiento. Búsqueda de la identidad organizacional a través del reconocimiento | -(7) (8) que busca un ambiente de confort y seguridad laboral como factor motivante. | País: -(3) Se realizó en Ecuador. -(7) Venezuela -(8) China. Método: -(4)(7)(8) Investigación cuantitativo | La importancia de considerar la teoría de la identidad social como base fundamental durante el desenvolvimiento laboral de cada servidor público. | Es importante cuidar y brindar calidad de vida a los colaboradores, con mejoras en las condiciones de trabajo y satisfacción de sus necesidades básicas, con la finalidad de lograr un sentido de identidad social por parte de cada servidor público. |

| | | | | | | |
|--|--|----------|--|--|--|--|
| | | laboral. | | | | |
|--|--|----------|--|--|--|--|

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO 4

CONCLUSIONES

Los autores Aquino y Peña, señalan que la motivación laboral es una herramienta fundamental para alcanzar el éxito deseado y los resultados esperados en cualquier organización, por ello refuerzan la posición acerca de la necesidad que existe, de motivar de manera asertiva a los colaboradores, con estrategias adecuadas que resalten los motivantes internos de cada individuo, mediante sus actitudes de aprendizaje, vínculo, compromiso y su participación en los metas de manera activa.

Asimismo, Muñoz pone de manifiesto que, los incentivos y castigos otorgan una falsa cúspide de colaboradores motivados, más aun por el contrario ocasiona disminución de la motivación intrínseca, por lo que plantea la teoría de autodeterminación como alternativa. En el mismo orden de ideas Solf, alude que existe una relación entre la motivación intrínseca y variables que se orientan al cumplimiento de metas, mediante el logro y grado de dificultad que puede presentar la tarea programada.

Según Barrios y Vaca, la motivación está directamente influenciada por el reconocimiento de los líderes al equipo de trabajo, para obtener mejor desempeño con factores adicionales, de afiliación y la necesidad de logro. Del mismo modo, autores como Hualcapi, Priyono y Qing resaltan que, el rendimiento laboral está supeditado al establecimiento de un adecuado ambiente laboral, donde los colaboradores desarrollaran sus relaciones personales con el fin de evitar desaliento y deserción, la importancia radica en la búsqueda de la identidad social de cada integrante, respetando sus valores, creencias y objetivos con los de la organización.

Finalmente, las investigaciones analizadas cumplen el objetivo planteado, porque la motivación se convierte en un elemento esencial para el logro de resultados, a través de una adecuada comunicación y la participación integral de todos los colaboradores de manera transversal. Los incentivos y castigos nos son factores motivacionales determinantes, se debe dar mayor importancia a los factores intrínsecos, a fin de mejorar

la actitud e iniciativa de los servidores públicos, con un adecuado reconocimiento, buen ambiente laboral, con la finalidad de evitar la pérdida de talentos, rotación de personal y retrasos en la gestión administrativa pública.

CAPÍTULO 5

BIBLIOGRAFÍA

- Aquino, E., Téllez, K, y Téllez, M. (2017). *La motivación laboral como factor de productividad en las organizaciones*. Revista Ciencia Administrativa. 24(2), 536 - 545).
- Amaro, L., Barrera, J., Espíndola, S., López, L., Monroy, E., y Trejo, A., (2018). *Motivación laboral*. Congreso Internacional de Investigación Académica. México, 10 (8), 194 -196.
- Barrios, J., Contreras, N., Mendieta, M., Range, Y. y Gianna, F. (2019). *Motivación laboral y trabajo en equipo en Sector Público de Panamá*. Revista de Investigación en Psicología. 2(2), (123 - 198). Recuperado de: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>.
- Huilcapi, M., Castro, G. y Jácome, G. (2017). *La Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial*. Dominio de las Ciencias. 3(2), 311 - 333. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/>.
- Muñoz, A. y Ramírez, M. (2014). *La motivación de los empleados: más allá de la "zanahoria y el garrote"*. AD- minister,24(2),143-160. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/>.
- Peña, H. (2018). *Motivación Laboral, elemento fundamental en el éxito organizacional*. Revista Científica del Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, 3 (7), 177 - 192. Recuperado de: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192..>
- Priyono, P., Sunda, A., Caladora, P y Soesatyo, Y. (2018). *Efecto de la motivación del empleado, seguridad y salud en el desempeño de los empleados*. Revista de Ciencias Humanas y Sociales, 34(14), 356 - 379.
- Qing, M., Nathan, E., Newman, A y Schwarz, G. (2019). *Motivación y desempeño del servicio público: el papel de la identificación organizacional*. Public Money & Management, 39(2), 77 - 85.
- Solf, A. (2016). *Motivación Intrínseca Laboral y su relación con las variables de personalidad. Orientación a la Meta y Tesón*. Universidad de Lima-Perú, 9(1), 111 - 126. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1471/147112814005>

Vaca, M. (2017). *Motivación Laboral en los servidores públicos de Ecuador*. Revista mensual de la UIDE extensión Guayaquil, 2(7), 101-108. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6069985>.