

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**



Motivación y desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad  
Provincial del Santa, Chimbote – 2021

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración**

**Autora:**

Romero Herrera Liz Karen

**Asesor:**

López Morillas, Alejandro

**ORCID:** 0000-0003-1263-6865

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2021**

## I. Palabras clave

|              |                               |
|--------------|-------------------------------|
| Tema         | Motivación, Desempeño laboral |
| Especialidad | Administración                |

## LINEAS DE INVESTIGACIÓN

| OCDE              |                     |                       |                        |
|-------------------|---------------------|-----------------------|------------------------|
| Área              | Sub – área          | Disciplina            | Línea de investigación |
| Ciencias Sociales | Economía y negocios | Negocios y Management | Talento Humano         |

## KEYWORDS

|            |                             |
|------------|-----------------------------|
| Tema       | Motivation, Job performance |
| Especially | Administration              |

## LINES OF INVESTIGATION

| OCDE            |                      |                         |                        |
|-----------------|----------------------|-------------------------|------------------------|
| Area            | Sub – Area           | Discipline              | Línea de investigation |
| Social Sciences | Economy and Business | Business and Management | Human Talent           |

**II.**

**Título**

**“MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS VIGILANTES DE LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA, CHIMBOTE – 2021”**

### **III.**

### **Resumen**

El propósito del presente proyecto de investigación fue describir la asociación que existe entre la motivación y el desempeño laboral la Municipalidad Provincial del Santa.

El tipo de investigación fue de tipo descriptivo correlacional, con diseño no experimental de corte transversal, con enfoque cuantitativo.

La población la constituyeron 287 vigilantes, y como muestra se tuvo a 83 vigilantes, utilizándose el método probabilístico. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario.

El resultado obtenido es que existe una relación significativa entre las variables de estudio correspondiente a los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, con un nivel de significancia de 0.000, menor al 5% ( $p < 0.05$ ), aprobándose la hipótesis de estudio.

#### **IV.**

#### **Abstract**

The purpose of this research project was to describe the association that exists between motivation and job performance in the Provincial Municipality of Santa.

The type of research was descriptive-correlational, with a non-experimental cross-sectional design, with a quantitative approach.

The population was made up of 287 guards, and as a sample there were 83 guards, using the probabilistic method. The technique was the survey and the instrument was the questionnaire.

The result obtained is that there is a significant relationship between the study variables corresponding to the guards of the Provincial Municipality of Santa, with a significance level of 0.000, less than 5% ( $p < 0.05$ ), approving the study hypothesis.

## ÍNDICE

|        |   |                               |
|--------|---|-------------------------------|
| I.     | Palabras clave .....                              | i                             |
| II.    | Título .....                                      | ii                            |
| III.   | Resumen .....                                     | iii                           |
| IV.    | Abstract .....                                    | iv                            |
| 5.     | Introducción .....                                | 1                             |
| 6.     | Metodología .....                                 | 13                            |
| 6.1.   | Tipo y diseño de investigación .....              | 13                            |
| 6.2.   | Población y muestra .....                         | 14                            |
| 6.2.1. | Población .....                                   | 14                            |
| 6.2.2. | Muestra .....                                     | 15                            |
| 6.3.   | Técnicas e instrumentos de investigación .....    | 16                            |
| 6.4.   | Procesamiento y análisis de la información .....  | ¡Error! Marcador no definido. |
| 7.     | Resultados .....                                  | 18                            |
| 7.1.   | Descripción de los resultados .....               | 18                            |
| 7.2.   | Caracterización de las variables .....            | 21                            |
| 7.3.   | Prueba de normalidad .....                        | 23                            |
| 7.4.   | Constratación de hipótesis .....                  | 24                            |
| 7.4.1. | Prueba de hipótesis específicas .....             | 24                            |
| 7.4.2. | Prueba de hipótesis general .....                 | 32                            |
| 8.     | Análisis y discusión .....                        | 34                            |
| 9.     | Conclusiones y recomendaciones .....              | 40                            |
| 10.    | Agradecimientos .....                             | 43                            |
| 11.    | Referencias bibliográficas .....                  | 44                            |
| 12.    | Anexos y apéndices .....                          | 48                            |
|        | Anexo 1. Matriz de consistencia .....             | 48                            |
|        | Anexo 2. Cuestionario .....                       | 50                            |
|        | Anexo 3. Base de datos de la muestra piloto ..... | 53                            |
|        | Anexo 4. Análisis de fiabilidad .....             | 54                            |
|        | Anexo 5. Planilla de juicio de expertos. ....     | 55                            |

## 5. Introducción

A continuación, señalamos los siguientes antecedentes internacionales, nacionales y regionales que forman parte esencial del proyecto de investigación y a su vez presentamos la fundamentación científica.

Villacis (2016) concluye de la siguiente manera, en la institución de estudio se obtuvo que los trabajadores obtuvieron una motivación baja, lo que repercutió de primera mano con el rendimiento de los trabajadores, influyendo negativamente la productividad de la institución. También se visualizó el déficit de una adecuada planeación estratégica, el cual le permita al trabajador cumplir los objetivos organizacionales de manera adecuada.

Según Santacruz (2017) concluye que, evidentemente los trabajadores de la Municipalidad, muestran una clara desmotivación, esto se refleja en las actividades otorgadas que realizan. También se concluyó que la motivación es uno de los aspectos personales más relevantes ante el rendimiento en una organización. Por último, se concluyó que la muestra de un bajo desempeño laboral es efecto de las malas condiciones físicas y de ambiente.

Moreira (2017) determina que, existe una deficiente relación entre la motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la radio. Esto es debido a que la empresa no organiza capacitaciones respecto a normas y leyes de comunicación. Se obtuvo también que los trabajadores cumplen un nivel de desempeño servicial mas no eficiente. Extrayéndose también un ambiente laboral deficiente, produciendo malas experiencias y disgustos que se ven reflejados en la actitud hacia los compañeros, así también hacia los visitantes.

Ruiz , (2016) determinna la existencia de una fuerte relación entre la motivación y el desempeño laboral, esto debido a la comparación de los resultados de las variables mencionadas elaboradas a traves de pruebas estadísticas asi como las de Rho Spearman, estableciéndose una relación con un nivel de 0,000, aceptándose la hipótesis alternativa.

Copana (2018) tiene la siguiente conclusión, según los resultados que se obtuvieron en la investigación y continuando con los objetivos establecidos de la investigación, se halló en el área de factores de autorrealización en relación a expectativas laborales, que los porcentajes obtenidos más altos nos muestran a que las personas están poco motivadas y a su vez dicen estar poco satisfechos laboralmente. En relación a la satisfacción del yo estima y la relación a la jerarquía en el trabajo, los porcentajes que más representan muestran personas que se sienten medianamente motivados y que a su vez se encuentran medianamente satisfechos en su ambiente laboral.

Dionisio (2017) concluye de la siguiente forma, respecto al logro laboral se encontró con un porcentaje alto de trabajadores (98%), que obtuvieron logros laborales, a su vez se encontró otro porcentaje alto (90%), que indicaron que dichos logros obtenidos dependieron de la motivación que se les da por parte de la institución, lo cual muestra que existe un nivel alto de identidad laboral. Se encontró también que la mitad de los trabajadores (50%), no les es necesario que sus jefes les otorguen reconocimientos.

Según Callata & Fuentes (2018), indicaron que se obtuvo como resultado que los docentes tiene alto grado de satisfacción respecto a los factores de higiene, el reconocimiento, el crecimiento y la satisfacción laboral les genera motivación. dichos docentes indican un desempeño de nivel alto. Concluyéndose con la existencia de una baja correlación con tendencia positiva en ambas variables.

Aguirre & Carrillo (2018) tienen la siguiente conclusión, se obtuvo como resultado una relación no significativa entre las variables de estudio en los trabajadores de la UGEL Yerowilca, ya que el p-valor =0,000. Por otro lado, se muestra una correlación de 0,810, que indica la existencia de una correlación positiva fuerte entre las variables de estudio.



Aguirre (2019) tiene la siguiente conclusión, respecto al objetivo general, existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa en estudio. Verificándose con el coeficiente de Rho Spearman de con significancia de p-valor 0,000. Siendo este menor al nivel de significancia considerada, de este modo la hipótesis nula ( $H_0$ ) es rechazada. Por tanto, se obtiene la existencia de una relación significativa entre las variables de estudio.

Huamani & Chaco (2020) concluyen que según el objetivo general se verificó la existencia de una buena correlación entre las variables de estudio en la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas 202, con un tau b de Kendall de 0.655 y nivel de significancia de ( $\text{sig}=0.000$ ), así pues. Se verifica que mientras más alto es el nivel de motivación mejor es el rendimiento de los trabajadores.

Ostalaza (2016) tiene la siguiente conclusión, el resultado más importante que se obtuvo a través del chi cuadrado fue 0.043, el cual se verifica que es menor a 0.05, de este modo se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), y se aprueba la hipótesis alternativa ( $H_1$ ). De esta manera, se obtiene como resultado final la existencia de una relación significativa entre las variables de estudio de los trabajadores la empresa en estudio.

Rojas (2016) concluye de de la siguiente forma, aplicándose chi cuadrado se obtuvo un valor de 0.02 estando por debajo de 0.05, concluyéndose la existencia una relación significativa de las variables motivación y desempeño laboral.

Agreda (2018) concluyó que, tras verificar que si existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en la institución en estudio y, de acuerdo al objetivo general, se concluye según la tabla n°8 y n°18, una motivación con un porcentaje un poco más de la mitad (60%) el desempeño laboral intervenido es de (65%). No obstante se concluye que la motivación que se brinda es un factor muy importante, ya que los trabajadores cumplen de manera eficiente las metas establecidas.

Trujillo (2019) concluye de la siguiente manera, los docentes de la institución están en desacuerdo con el trabajo que realiza la directora, eso es debido a que la directora es indiferente en las actividades que realiza, esto es lo que manifiestan el 95% de

docentes y el otro 5% también se encuentra en desacuerdo respecto al trabajo de la directora. Por ende se concluye que la directora no es eficiente no cuenta con la suficiente capacidad de liderar u orientar a sus docentes.

Según Rojas (2019) tiene la siguiente conclusión, se determinó que los trabajadores de la institución en estudio (Carlos Salazar Romero), no cumplen las expectativas de la institución ya que muestran deficiencia, esto según los resultados que se obtuvieron es a causa de la sobrecarga laboral, estrés elevado y la desmotivación, es esto que les impide desempeñarse de manera adecuada.

A continuación detallamos la fundamentación científica que es fundamental para nuestro estudio, para la variable motivación, tenemos las siguientes teorías, las teorías del campo de Lewin que, respecto a su investigación acerca de la conducta social nos hablaba de lo importante que es la motivación. Por ello Lewin postuló su teoría llamada su teoría de campo, basadas en dos supuestos fundamentales. También nos dice que el comportamiento humano se deriva del total de los hechos coexistentes. Ya que estos hechos coexistentes funcionan como un campo dinámico, en el cual cada una de las partes depende de su interrelación con las demás.

Lewin propone una ecuación con el fin de comprender el comportamiento humano.

$$C=f(P,M)$$

Donde:

C: comportamiento

P: persona

M: ambiente

Teoría de jerarquía de necesidades de Maslow, el psicólogo Abraham Maslow planteó que, las personas tienen cinco necesidades debidamente jerarquizadas, las que describimos a continuación: Necesidades fisiológicas, cada persona tiene necesidades que son generadas por la fisiología del individuo; estos pueden ser: alimentarse, beber agua, tener un refugio, sentirse sexualmente satisfecho y otras

necesidades que el cuerpo requiere. Necesidades de seguridad, las personas tienen la necesidad de sentirse seguros y protegidos contra daños físicos y emocionales, así como la seguridad de que las necesidades físicas serán satisfechas. Necesidades sociales, consiste en la necesidad de afecto, de pertenencia, aceptación y amicalidad. Necesidad de estima, toda persona tiene necesidades de factores internos como el respeto propio, la autonomía y el logro, y los factores externos como estatus, el reconocimiento y la atención. Necesidades de autorrealización, es la necesidad de la persona de crecer, alcanzar su potencial y satisfacción personal; el cual ayuda a impulsarse y de esa manera convertirse en lo que quiere ser.

Teoría X y Y de McGregor, este autor es conocido tras proponer dos supuestos acerca de la naturaleza humana, estos son la teoría X y la teoría Y, la primera indica una visión negativa de las personas que no tienen ambiciones que se les dificulta concentrarse en el trabajo, eluden responsabilidades y se les tiene que controlar cercanamente y así ver si trabajan de manera efectiva y la segunda es lo contrario de la teoría X, ya que permite ver a los trabajadores positivamente en el cual se ve a los mismos que les gusta el trabajo, les gusta que les asignen responsabilidades y no es necesario que se les controle ya que se dirigen así mismos.

Teoría de los dos factores de Herzberg se conoce también como la teoría de la motivación e higiene, en el cual Herzberg plantea que los factores intrínsecos se relacionan con la satisfacción laboral así pues los factores extrínsecos se asocian con la insatisfacción laboral.

Respecto a la teoría de las tres necesidades, David McClelland y sus colaboradores propusieron la teoría de las tres necesidades, el cual establece que existen tres necesidades no innatas que el individuo adquiere (logro, poder y afiliación), consideradas los impulsos primordiales en el trabajo. Así pues indican que la necesidad de logro, es el estímulo que el individuo adquiere para sobrevivir, con el fin de tener éxito respecto a un conjunto de estándares; las necesidades de poder, considerada la necesidad de conseguir que los otros individuos adquieran

comportamientos de tal modo que no se logre a través de otro medio; por último la necesidad de afiliación, que es el deseo de mantener relaciones interpersonales amigables y cercanas.

Para la variable desempeño tenemos las siguientes características, Sy Corvo, (2018) asume que el desempeño laboral refiere a qué tan bien o mal el trabajador realiza sus tareas. Pero, existen algunas características claves que se deben tener en cuenta, estas son, resultado, son el producto parcial del desempeño, así como la consecuencia de otros factores. Multidimensional, consiste en más de un tipo de comportamiento, las cuales se mencionan a continuación: comportamiento específicos y no específicos de la tarea, esfuerzo y el trabajo en equipo. Habilidad para aprender, toda organización tiene un conjunto específico de conocimientos que es necesario que cada trabajador adquiera para tener éxito en su trabajo. Habilidades interpersonales, es fundamental para las organizaciones que sus colaboradores se relacionen laboralmente con sus compañeros de trabajo; la adaptabilidad, es muy importante para las organizaciones que los trabajadores puedan adaptarse y sigan siendo eficaces, incluso cuando se produzcan cambios, y por último la integridad, la integridad del trabajador es muy valioso para las organizaciones ya que se toman las decisiones correctas y buscan el mejor interés para la organización.

La evaluación de desempeño según Chiavenato, (2009), es una valoración sistemática, que las personas actúan en función a las actividades realizadas, las metas y resultados que se debe lograr, así como las competencias que puede ofrecer y su potencial que desarrolla. pág. 245.

Tipos de evaluación de desempeño: autoevaluación, es la evaluación que se realiza el propio trabajador bajo ciertos indicadores y parámetros preestablecidos. Esta evaluación se realiza con el objetivo de que la persona tome conciencia de su rendimiento, sus potencialidades para que pueda redefinir su compromiso con la empresa referente a las metas y objetivos de la misma. La autoevaluación es beneficioso para la organización ya que el trabajador puede mostrarle a sus superiores que se

toma en serio su trabajo y que le interesa mejorar. La autoevaluación genera algunas ventajas como: potenciar la autonomía y el desarrollo, ayuda a recordar y celebrar los logros, permiten identificar diferencias de opinión, mejora las relaciones y potencia la concentración y la consecución de objetivos. Modelo de evaluación de desempeño 90°, la evaluación de desempeño de 90° permite que se realice la valoración del trabajador por parte del supervisor. Ya que, es fundamental la opinión del evaluador para el desarrollo de las tareas que se haya encomendado. Modelo de evaluación de desempeño 180°, consiste en que el empleado sea evaluado por su supervisor, sus compañeros de equipo y en ocasiones por los clientes. Entre las principales ventajas al realizar una evaluación de 180° tenemos: identificar los elementos que favorezcan el desempeño de los trabajadores y la cultura laboral, ayuda a elaborar actividades formativas para el desarrollo profesional de los empleados, demuestra que la empresa está muy comprometida con la mejora del desempeño de sus trabajadores y fomenta su crecimiento profesional, mejora la comunicación, brinda la oportunidad de establecer nuevos objetivos y aclarar las responsabilidades de los trabajadores y por último se puede identificar los puntos débiles de los trabajadores y los procesos internos y así se pueda elaborar programas de capacitación. Modelos de evaluación de desempeño 360°, consiste en una evaluación integral que mide las capacidades de los trabajadores de una organización. Basándose en la relación que tiene el trabajador, ya que es importante que el trabajador se retroalimente con el fin de evaluar su propio desempeño. A través de esta herramienta de evaluación se puede medir el desempeño del talento humano, así como evaluar las competencias, diseñando programas de aprendizaje y desarrollo para implementar planes de carrera y sucesión. Los participantes de esta evaluación son el jefe inmediato, los colegas, los clientes y subordinados.

Respecto a la justificación podemos mencionar a la justificación científica y la justificación social que se detalla a continuación, la justificación científica se redacta de la siguiente manera: hoy en día en donde la sociedad se encuentra vulnerable ante la situación de salubridad que se vive, es muy importante que la motivación de los

trabajadores dentro de la organización se encuentre sumamente valorada. La situación que se está aconteciendo ha afectado tanto a las empresas como a sus trabajadores, ya que los trabajadores se ven expuestos ante la interacción social. A pesar de las medidas que se toman, muchas veces no son suficientes. Ante la reactivación económica que se dió, las empresas recortaron su personal y muchos trabajadores se vieron afectados.

En el presente estudio se toma como población a los vigilantes de la municipalidad provincial del santa, se considera que se vieron afectados por la situación de pandemia que se vive. La motivación que dichos vigilantes deben tener es de mayor relevancia para la organización, ya que se ven expuestos ante el público fluyente que se dirige a la realización de su respectivos trámites. A pesar de las medidas que se toman, el riesgo es aún un factor importante que se debe tener en cuenta. Se considera que la motivación de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa debe ser sumamente relevante para el desempeño adecuado que se requiere ante la situación que se vive actualmente.

La justificación social la redactamos de la siguiente manera: la motivación cumple un rol fundamental en todo trabajador dentro de una organización, con el fin de desempeñar adecuadamente las tareas o funciones que se les asigne. El trabajador bien motivado generará mayores resultados. Entonces las organizaciones buscan permanentemente guiar a sus colaboradores con el fin de obtener desempeños sobresalientes. La motivación no solo es personal sino que tambien organizacional. Toda organización tiene objetivos que desean alcanzar en un determinado tiempo, para ello se ven orientados a implementar sistemas de gestion que permitan a los trabajadores mejorar su rendimiento constante.

En el presente estudio se ha planteado el siguiente problema:

¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021?

A continuación señalamos la conceptualización y operacionalización de las variables. Empezaremos con la conceptualización de las variables, donde cada variable se definirá conceptual y operacionalmente.

La variable motivación se define conceptualmente según:

Robbins & Coulter (2014) como aquellos procedimientos incurridos en la energía, dirección y persistencia del esfuerzo realizado por las personas con el fin de lograr el objetivo organizacional. (Pág. 506

La misma variable se define operacionalmente como la intensidad del esfuerzo que la persona orienta con persistencia para la realización de tareas y de ese modo cumplir con los objetivos organizacionales.

La motivación es un factor importante y muy relevante que toda persona tiene, es una energía interna que le impulsa a realizar actividades u acciones con entusiasmo y así poder lograr un objetivo planteado.

La variable desempeño laboral se define conceptualmente según:

Teran & Lorenzo, (2011) indican que son aquellas acciones y comportamientos observadas en cada uno de los trabajadores los cuales son importantes para medir los objetivos de la organización y que se pueden medir en términos de competencia que tiene cada trabajador y lo que contribuye a la organización. Pág. 102.

La misma variable es definida operacionalmente como, la manera en el que los trabajadores ejecutan sus labores y se basa en las habilidades de los trabajadores de una organización que serán evaluadas para verificar su rendimiento. El desempeño laboral es la acción que ejecuta el colaborador en su puesto de trabajo dentro de una organización, el cual depende de las condiciones de trabajo para su adecuado rendimiento.

Definición de términos según algunos autores: Liderazgo, Chiavenato, (2014), indica que el liderazgo es fundamental en todas las organizaciones, así pues en todas las áreas. Es fundamental en todas las funciones de la administración, debido a que

el administrador debería conocer la motivación humana y saber dirigir a las personas, así pues liderar. Flexibilidad, para Gómez, (2010), la flexibilidad agrupa diferentes aspectos que le permiten a la organización conseguir un ordenado y acogido ambiente. Tarea, para Trujillo, (2008), las tareas es definida como la acción provocada por un individuo el cual considera fundamental e importante para la obtencion de resultado referente a la resolución de un problema, así como cumplir alguna obligación u objetivo. Puesto, para Chiavenato, (2009), es “la unidad organizacional el cual se tistingue de los demas cargos por el conjunto de los deberes y responsabilidades”.

Desde el punto de vista operacional tenemos las dos variables, motivación y

### **MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

A continuación se presenta las dos hipotesis planteadas en nuestro estudio:

H1: Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021.

H0: No existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021.

El estudio presenta los siguientes objetivos generales y especificos:



| Matriz de operacionalización de las variables empíricas laborales   |  |   |   |                          |               |      |             |
|---|--|---|---|--------------------------|---------------|------|-------------|
| Variables   | Definición conceptual  | Definición operacional  | Dimensiones   | Indicadores              | Ítems         |      |             |
| DESEMPEÑO LABORAL<br>MOTIVACIÓN   | <p>Teran &amp; Lorenzo, (2011) indican que son aquellas acciones que los trabajadores realizan en el cumplimiento de sus labores y se las considera importantes para la consecución de los objetivos de la organización y las personas pueden cumplir con los objetivos organizacionales. (Pág. 56)</p> <p>Robbins &amp; Coulter (2014) consideran que los trabajadores operacionales trabajan con la intensidad de los esfuerzos para la realización de las tareas y de esas evaluadas para cumplir con los objetivos organizacionales. (Pág. 102).</p> | <p>Es la manera en la que los trabajadores ejecutan sus labores y se trabaja en las habilidades de los trabajadores con persistencia para la realización de esas evaluadas para cumplir con los objetivos organizacionales.</p> | INTENSIDAD  | Esfuerzo                 | 1             |      |             |
|   |  |   | Es la cantidad de esfuerzo que la persona entrega para la realización de alguna tarea.  | Satisfacción             | Latencia      | 1    | 2           |
|   |  |   | Es el área que el trabajador ocupa dentro de una organización con el fin de obtener resultados a cerca de una meta establecida. Ello satisficen las expectativas u objetivos organizacionales. cual el trabajador orientará su esfuerzo y dedicación. | Elección                 |               | 3    |             |
|   |  |   | Es el esfuerzo que la persona entrega para el fin de desarrollar actividades y/o tareas para satisfacer los objetivos organizacionales. cual el trabajador orientará su esfuerzo y dedicación.  | Tarea                    |               | 2    |             |
|   |  |   | Es la habilidad de los trabajadores para la realización de esas evaluadas para cumplir con los objetivos organizacionales.  | Función                  | Comunicación  |      | 34, 5, 6, 7 |
|   |  |   | Es la habilidad de los trabajadores para la realización de esas evaluadas para cumplir con los objetivos organizacionales.  | Puesto                   |               | 4    |             |
|   |  |   | Es la habilidad de los trabajadores para la realización de esas evaluadas para cumplir con los objetivos organizacionales.  | Liderazgo                |               | 8, 9 |             |
|   |  |   | Es la habilidad de los trabajadores para la realización de esas evaluadas para cumplir con los objetivos organizacionales.  | Capacidad                |               | 5    |             |
|   |  |   | Es la continuidad del esfuerzo que el trabajador va a ejecutar sus actividades, se tiene dicha persistencia la persona podrá y otros aspectos el cual garanticen el buen desempeño del trabajador en el largo camino hacia el logro de la meta.       | Condiciones de seguridad |               | 6    |             |
|   |  |   | Es la continuidad del esfuerzo que el trabajador va a ejecutar sus actividades, se tiene dicha persistencia la persona podrá y otros aspectos el cual garanticen el buen desempeño del trabajador en el largo camino hacia el logro de la meta.       | Condiciones de higiene   |               | 7    | 10          |
|   |  |   | Es la continuidad del esfuerzo que el trabajador va a ejecutar sus actividades, se tiene dicha persistencia la persona podrá y otros aspectos el cual garanticen el buen desempeño del trabajador en el largo camino hacia el logro de la meta.       | Condiciones estéticas    | Visualización | 8    | 11          |
|   |  |   | Es la continuidad del esfuerzo que el trabajador va a ejecutar sus actividades, se tiene dicha persistencia la persona podrá y otros aspectos el cual garanticen el buen desempeño del trabajador en el largo camino hacia el logro de la meta.       | Condiciones de bienestar | Flexibilidad  | 9    | 12          |
|   |  |   | Es la continuidad del esfuerzo que el trabajador va a ejecutar sus actividades, se tiene dicha persistencia la persona podrá y otros aspectos el cual garanticen el buen desempeño del trabajador en el largo camino hacia el logro de la meta.       | Condiciones ergonomicos  |               | 10   |             |
| Es la continuidad del esfuerzo que el trabajador va a ejecutar sus actividades, se tiene dicha persistencia la persona podrá y otros aspectos el cual garanticen el buen desempeño del trabajador en el largo camino hacia el logro de la meta. | Confianza  |   |   | 13                       |               |      |             |

|  |  |  |  |                            |    |
|--|--|--|--|----------------------------|----|
|  |  |  | <b>RENDIMIENTO</b><br>Hace referencia a al producto o utilidad que ejecuta todo trabajador dentro de una organización, esto se mide con los resultados y los medios empleados para lograrlo.   | Cumplimientos de objetivos | 11 |
|  |  |  |  | Calidad de trabajo         | 12 |
|  |  |  |  | Eficiencia                 | 13 |
|  |  |  | <b>PERSPECTIVA DE SERVICIO</b><br>Esta dimensión ayuda a determinar las estrategias con el fin de seleccionar, obtener, satisfacer y por último retener a futuros o ya existentes clientes que son la razón de ser de la organización. | Calidad de servicio        | 14 |
|  |  |  |  | Satisfacción del cliente   | 15 |

Como objetivo general tenemos: describir la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021.

Como objetivos específicos tenemos:

- a. Determinar el nivel de motivación de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021.
- b. Establecer el nivel de desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021.

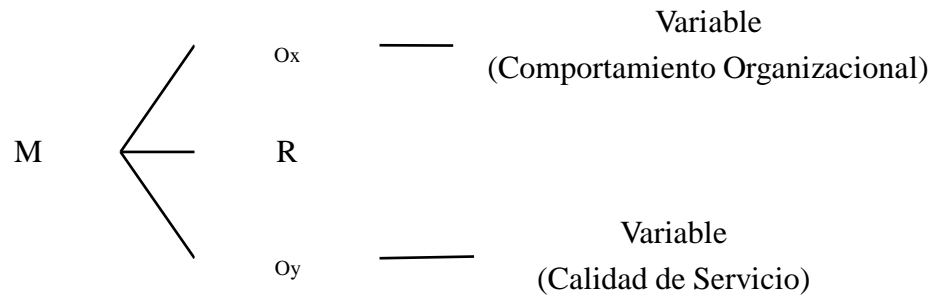
- c. Identificar la relación entre la intensidad de la motivación con el desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021.
- d. Especificar la relación de la orientación motivacional con el desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021.
- e. Mostrar la relación de la persistencia motivacional con el desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021.

## **6. Metodología**

### **6.1. Tipo y diseño de investigación**

El tipo de investigación fue descriptivo correlacional ya que las variables se describieron operacionalmente las, con el fin de conocer la relación y el grado de asociación existentes entre ambas variables dentro de un contexto (Municipalidad Provincial del Santa). Se aplicó el nivel de investigación con enfoque cuantitativo.

Se aplicó un diseño de investigación No Experimental, ya que no hubo manipulación de variables, fue de corte transversal debido a que se aplicó el cuestionario y se obtuvo la información en un solo momento.



Donde:

M = Muestra

R= Relación

$O_x$  = Comportamiento Organizacional

$O_y$  = Calidad de Servicio

Este diseño fue considerado debido a que fue necesario comparar la relación existente entre dos variables como son  $O_x$  y  $O_y$  obtenidas de una población.

## 6.2.Población y muestra

### 6.2.1. Población

Es el conjunto de individuos de una misma clase, limitada por el estudio.

Tamayo y Tamayo, (1997) afirma que, “La población es la totalidad del fenómeno a estudiar, en el cual las unidades que se estudiarán tienen características comunes, por consiguiente permite conocer los datos de la investigación. (p.114).

Se considerará como población a los 287 vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa.

### **Desde la estadística**

**Población finita:** es cuando el tamaño de la población se conoce. Existe un marco muestral donde hallar las unidades de análisis (marco muestral = listas, mapas, documentos).

**Población infinita:** es cuando el tamaño de la población no se conoce. Y por consecuente no es posible construir un marco muestral (listado en el que se encuentra las unidades elementales que componen la población).

### **En la investigación**

**Población de estudio:** es la población el cual se quiere extrapolar los resultados.

**Población accesible:** es el conjunto de unidades que satisfacen los criterios previamente determinados y que en su momento son asequibles para el investigador.

**Población elegible:** son las que se determinan a través de los criterios de selección.

### **6.2.2. Muestra**

La muestra determina la problemática, pues tiene la capacidad de generar datos los cuales se identifican fallas dentro del proceso.

Tamayo y Tamayo, (1997), determina a la muestra como el un grupo de individuos obtenidas de la población con el fin de estudiar un fenómeno estadístico. (p.38).

**Muestra:** Se aplicó el muestreo probabilístico simple.

Fórmula:

$$n = \frac{z^2(p * q)N}{E^2(N - 1) + z^2(p * q)}$$

Donde:

n: muestra = ?

z: nivel de confianza = 95% ( [1.96] ) ^2

p: probabilidad de éxito = 0.5

q: probailidad de fracaso = 0.5

E: margen de error = (0.07)

N: población = 287 vigilantes.

$$n = \frac{1.96^2 * (0.5 * 0.5) * 287}{0.07^2(287 - 1) + 1.96^2(0.5 * 0.5)} \quad n = 116.705394$$

$$n = 117$$

### Muestra ajustada

$$n_2 = \frac{n^1}{1 + \frac{n^1}{N}} \quad n_2 = \frac{117}{1 + \frac{117}{287}} \quad n_2 = 83$$

### 6.3.Tecnicas e instrmentos de investigación

| Técnica    | Instrumento    |
|------------|----------------|
| • Encuesta | • Cuestionario |

**Encuesta:** es un procedimiento que se realiza en los diseños de cualquier investigación descriptiva, donde cada investigador recolecta datos a través d un cuestionario antes diseñada ya que no se modifica el entorono muho menos el fenómeno del cual obtenemos información. Estos datos son realizados a través de un conjunto de preguntas elaboradas y se dirigen una muestra representativa.

Es necesario realizar lo siguiente:

- Elaborar una estrategia.
- Seleccionar a los encuestados.
- Seleccionar y preparar a los encuestados.
- Seleccionar y diseñar el instrumento.
- Administrar el instrumento
- Determinar las vías para abordar al encuestado
- Análizar la encuesta

**Cuestionario:** es una herramienta de investigación el cual consiste en una serie de interrogantes y algunas otras referencias que permiten conseguir información de los encuestados.

Se realizó la validación del instrumento mediante el juicio de tres expertos para su continua aplicación de la prueba de fiabilidad a través de la técnica de Alfa de Crombach, obteniéndose como resultado un Alfa de Crombach de 0.796 y 0.787 respectivamente para las variables motivación y desempeño laboral, valores que confirman que el instrumento es confiable.

#### **6.4. Procesamiento y análisis de la información.**

Se recolectaron los datos por medio de un cuestionario que fue aplicado a los 83 vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021. Las alternativas de cada ítem fueron ponderadas considerándose la escala de

Likert, de mayor a menor peso según corresponda a un indicador negativo o positivamente, que luego fueron procesados en el Excel y el SPSS.

Para el procesamiento de datos se utilizó la estadística descriptiva que nos permitió describir los resultados en base a tablas de frecuencia y gráficos de barras y la estadística inferencial de acuerdo a la prueba de normalidad de los datos se decidió la aplicación del cálculo del coeficiente no paramétrico de correlación de Rho Spearman (rs). Para el uso de la recolección de datos se utilizó el Excel y se realizó un formato, los porcentajes y los gráficos adecuados para cada uno de los porcentajes y Word para mostrar los resultados, poniendo el análisis y las discusiones correspondientes.

## 7. Resultados

### 7.1. Descripción de los resultados

**Tabla 1.** Nivel de la motivación según percepción de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa , Chimbote – 2021.

|         | Niveles     | Escala  | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|-------------|---------|------------|------------|
| Válidos | Nivel bajo  | 39 – 45 | 27         | 32,5       |
|         | Nivel medio | 46 – 48 | 33         | 39,8       |
|         | Nivel alto  | 49 – 60 | 23         | 27,7       |
|         | Total       |         | 83         | 100,0      |

Fuente: base de datos de la variable de estudio, Chimbote 2021.

**Interpretacion:**



En la tabla 1 se aprecia que un 9.8 % de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, perciben que la motivación tiene un nivel medio, también se aprecia que el 32.5% perciben un nivel bajo, por último apreciamos que el 27.7% perciben un nivel alto. De esta manera se determina que la motivación de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa es de nivel medio bajo.

**Tabla 2.** Nivel de las dimensiones de la motivación según percepción de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021.

| NIVELES     | Intensidad |      | Orientación |      | Persistencia |      |
|-------------|------------|------|-------------|------|--------------|------|
|             | N°         | %    | N°          | %    | N°           | %    |
| Nivel bajo  | 28         | 33,7 | 25          | 30,1 | 37           | 44,6 |
| Nivel medio | 43         | 51,8 | 35          | 42,2 | 25           | 30,1 |
| Nivel alto  | 12         | 14,5 | 23          | 27,7 | 21           | 25,3 |
| Total       | 83         | 100% | 83          | 100% | 83           | 100% |

Fuente: base de datos de la variable de estudio, Chimbote 2021.

### **Interpretacion:**

En la tabla 2 apreciamos que la dimensión intensidad tiene un nivel medio, según percepción del 51.8% de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote. También apreciamos que la dimensión persistencia tiene un nivel bajo según percepción del 44.6% de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote. Así mismo se aprecia que la dimensión orientación tiene un nivel medio según percepción del 42.2% de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote. Determinándose que los niveles de las dimensiones de la variable motivación de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa son de nivel medio Bajo.

**Tabla 3.** Nivel del desempeño laboral según percepción de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa , Chimbote – 2021.

| Niveles |             | Escala  | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|-------------|---------|------------|------------|
| Válidos | Nivel bajo  | 39 – 45 | 26         | 31,3       |
|         | Nivel medio | 46 – 48 | 33         | 39,8       |
|         | Nivel alto  | 49 – 60 | 24         | 28,9       |
| Total   |             |         | 83         | 100,0      |

Fuente: base de datos de la variable de estudio, Chimbote 2021.

### Interpretación

En la tabla 3 se aprecia que el 39.8 % de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, perciben que el desempeño laboral tiene un nivel medio, el 31.3% perciben un nivel bajo, en tanto que el 28.9% perciben un nivel alto. Determinándose que el desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa es de nivel medio bajo.

**Tabla 4.** Nivel de las dimensiones del desempeño laboral según percepción de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021.

| NIVELES     | Puesto de trabajo |       | Condiciones de trabajo |       | Rendimiento |       | Perspectiva de servicio |       |
|-------------|-------------------|-------|------------------------|-------|-------------|-------|-------------------------|-------|
|             | N°                | %     | N°                     | %     | N°          | %     | N°                      | %     |
| Nivel bajo  | 31                | 37.3% | 28                     | 33.7% | 25          | 30.1% | 27                      | 32.5% |
| Nivel medio | 37                | 44.6% | 43                     | 51.8% | 35          | 42.2% | 21                      | 25.3% |
| Nivel alto  | 15                | 18.1% | 12                     | 14.5% | 23          | 27.7% | 35                      | 42.2% |
| Total       | 83                | 100%  | 83                     | 100%  | 83          | 100%  | 83                      | 100%  |

Fuente: base de datos de la variable de estudio, Chimbote 2021.

### Interpretacion:

En la tabla 4 se aprecia que las dimensiones del desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021., presentan un nivel variado, es así que los niveles de las dimensiones puesto de trabajo, condiciones de trabajo y rendimiento son de nivel medio según percepción del 44.6%, 51.8% y 42.2% respectivamente, de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021. También la dimensión perspectiva de servicio es de nivel alto, según percepción del 42.2% de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote - 2021. Determinándose que las dimensiones del desempeño laboral tienen un nivel medio alto.

## 7.2. Caracterización de las variables

**Tabla 5.** Caracterización de la motivación de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021

| Factores / Variables | Motivación                |    |             |    |            |    | Total |    |      |
|----------------------|---------------------------|----|-------------|----|------------|----|-------|----|------|
|                      | Nivel bajo                |    | Nivel medio |    | Nivel alto |    | N°    | %  |      |
|                      | N°                        | %  | N°          | %  | N°         | %  |       |    |      |
| Sexo                 | Masculino                 | 25 | 30.1        | 33 | 39.8       | 22 | 26.5  | 80 | 96.4 |
|                      | Femenino                  | 2  | 2.4         | 0  | 0.0        | 1  | 1.2   | 3  | 3.6  |
| Edad                 | De 18 a 25                | 1  | 1.2         | 2  | 2.4        | 1  | 1.2   | 4  | 4.8  |
|                      | De 26 a 35                | 6  | 7.2         | 4  | 4.8        | 2  | 2.4   | 12 | 14.5 |
|                      | De 36 a 45                | 4  | 4.8         | 7  | 8.4        | 6  | 7.2   | 17 | 20.5 |
|                      | De 46 a más               | 16 | 19.3        | 20 | 24.1       | 14 | 16.9  | 50 | 60.2 |
| Instrucción          | Primaria                  | 5  | 6.0         | 5  | 6.0        | 2  | 2.4   | 12 | 14.5 |
|                      | Secundaria                | 19 | 22.8        | 25 | 30.1       | 20 | 24.1  | 64 | 77.1 |
|                      | Superior no universitaria | 3  | 3.6         | 2  | 2.4        | 0  | 0.0   | 5  | 6.0  |

|            |                        |   |      |    |      |   |     |    |      |
|------------|------------------------|---|------|----|------|---|-----|----|------|
|            | Superior universitaria | 0 | 0.0  | 0  | 0.0  | 1 | 1.2 | 1  | 1.2  |
|            | Postgrado              | 0 | 0.0  | 1  | 1.2  | 0 | 0.0 | 1  | 1.2  |
| Antigüedad | Hasta 1 año            | 5 | 6.0  | 1  | 1.2  | 1 | 1.2 | 7  | 8.4  |
|            | De 2 a 3 años          | 8 | 9.6  | 9  | 10.8 | 6 | 7.2 | 23 | 27.7 |
|            | De 4 a 5 años          | 9 | 10.8 | 12 | 14.5 | 7 | 8.4 | 28 | 33.7 |
|            | De 6 a 7 años          | 5 | 6.0  | 7  | 8.4  | 3 | 3.6 | 15 | 18.1 |
|            | De 8 a más años        | 0 | 0.0  | 4  | 4.8  | 6 | 7.2 | 10 | 12.0 |
| Total      |                        |   |      |    |      |   |     |    |      |

Fuente: Matriz de datos de la Motivación de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021.

### Interpretación.

En la tabla 5 se puede apreciar que un poco más de la tercera parte (39.8%) de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, específicamente la mayoría de los de sexo masculino, perciben que la motivación tiene un nivel medio. También se aprecia que, un poco más de la cuarta parte (30.1%), que tienen instrucción secundaria, perciben que la motivación de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa tiene un nivel medio.

Así mismo se aprecia que casi la cuarta parte (24.1%), específicamente los mayores de 46 años, perciben que la motivación de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, es de nivel medio.

**Tabla 6.** Caracterización del desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021.

| Factores / Variables | Motivación |    |             |    |            |    | Total |    |      |
|----------------------|------------|----|-------------|----|------------|----|-------|----|------|
|                      | Nivel bajo |    | Nivel medio |    | Nivel alto |    | N°    | %  |      |
|                      | N°         | %  | N°          | %  | N°         | %  |       |    |      |
| Sexo                 | Masculino  | 24 | 28.9        | 32 | 38.6       | 24 | 28.9  | 80 | 96.4 |
|                      | Femenino   | 2  | 2.4         | 1  | 1.2        | 0  | 0.0   | 3  | 3.6  |
| Edad                 | De 18 a 25 | 3  | 3.6         | 1  | 1.2        | 0  | 0.0   | 4  | 4.8  |
|                      | De 26 a 35 | 6  | 7.2         | 5  | 6.0        | 1  | 1.2   | 12 | 14.5 |
|                      | De 36 a 45 | 4  | 4.8         | 8  | 9.6        | 5  | 6.0   | 17 | 20.5 |

|             |                           |    |      |    |      |    |      |    |      |
|-------------|---------------------------|----|------|----|------|----|------|----|------|
|             | De 46 a más               | 13 | 15.7 | 19 | 22.6 | 18 | 21.7 | 50 | 60.2 |
| Instrucción | Primaria                  | 3  | 3.6  | 7  | 8.4  | 2  | 2.4  | 12 | 14.5 |
|             | Secundaria                | 21 | 25.3 | 24 | 28.9 | 19 | 22.9 | 64 | 77.1 |
|             | Superior no universitaria | 1  | 1.2  | 2  | 2.4  | 2  | 2.4  | 5  | 6.0  |
|             | Superior universitaria    | 0  | 0.0  | 0  | 0.0  | 1  | 1.2  | 1  | 1.2  |
|             | Postgrado                 | 1  | 1.2  | 0  | 0.0  | 0  | 0.0  | 1  | 1.2  |
|             | Hasta 1 año               | 4  | 4.8  | 2  | 2.4  | 1  | 1.2  | 7  | 8.4  |
| Antigüedad  | De 2 a 3 años             | 12 | 14.5 | 8  | 9.6  | 3  | 3.6  | 23 | 27.7 |
|             | De 4 a 5 años             | 9  | 10.8 | 12 | 14.5 | 7  | 8.4  | 15 | 18.1 |
|             | De 6 a 7 años             | 1  | 1.2  | 7  | 8.4  | 7  | 8.4  | 15 | 18.1 |
|             | De 8 a más años           | 0  | 0.0  | 4  | 4.8  | 6  | 7.2  | 10 | 12.0 |

Fuente: Matriz de datos del desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021.

### Interpretación

En la tabla 6 se puede apreciar que un poco más de la tercera parte (38.6%) de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, específicamente la mayoría de los de sexo masculino, perciben que el desempeño laboral tiene un nivel medio. También se aprecia que, un poco más de la cuarta parte (28.9%), que tienen instrucción secundaria, perciben que el desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa tiene un nivel medio. Podemos también apreciar que la cuarta parte (25%), con grado de instrucción secundaria, perciben que el desempeño laboral de los Vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, tienen un nivel bajo. Así mismo se aprecia que un poco más de la quinta parte (22.6%), específicamente los mayores de 46 años, perciben que el desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, es de nivel medio.

### 7.3. Prueba de normalidad

**TABLA 7.** Prueba de normalidad de Kolmogorog de Smirnov de la motivación y el desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021.

| <b>PRUEBA DE NORMALIDAD</b> |                                       |           |             |
|-----------------------------|---------------------------------------|-----------|-------------|
| Variables / Dimensiones     | <b>Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup></b> |           |             |
|                             | <b>Estadístico</b>                    | <b>gl</b> | <b>Sig.</b> |
| <b>Motivación</b>           | 0.149                                 | 83        | 0.000       |
| Intensidad                  | 0.175                                 | 83        | 0.000       |
| Orientación                 | 0.142                                 | 83        | 0.000       |
| Persistencia                | 0.098                                 | 83        | 0.049       |
| <b>Desempeño Laboral</b>    | 0.118                                 | 83        | 0.006       |
| Puesto de trabajo           | 0.175                                 | 83        | 0.020       |
| Condiciones de trabajo      | 0.163                                 | 83        | 0.002       |
| Rendimiento                 | 0.144                                 | 83        | 0.001       |
| Perspectiva de servicio     | 0.243                                 | 83        | 0.000       |

Fuente: base de datos de las variables de estudio, Chimbote 2021.

### **Interpretación.**

En la tabla 7 se aprecia que la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov (Pueba de bondad de ajuste) para pruebas mayores a 50, que prueba la normalidad de los datos de la variable de estudio, donde se observa que los niveles de significancia para las variables Motivación y desempeño laboral son menores al 5% (0.05), probándose que los datos no son distribuidos de manera normal, por lo que al correlacionar la motivación y/o dimensiones con el desempeño laboral es necesario aplicar la prueba no paramétrica de Correlación de Rho Speraman, y así establecer la correlación entre las variables de estudio.

### **7.4.Constratación de hipótesis**

#### **7.4.1. Prueba de hipótesis específicas**

##### **Prueba de hipótesis específica 1**

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la intensidad y el desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la intensidad y el desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021.

**Tabla 8.** La intensidad y su relación con el desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote - 2021.

|            |             | Desempeño Laboral |             |            | Total  |       |
|------------|-------------|-------------------|-------------|------------|--------|-------|
|            |             | Nivel bajo        | Nivel medio | Nivel alto |        |       |
| Intensidad | Nivel bajo  | Recuento          | 13          | 8          | 7      | 28    |
|            |             | % del total       | 15,7%       | 9,6%       | 8,4%   | 33,7% |
|            | Nivel medio | Recuento          | 7           | 23         | 13     | 43    |
|            |             | % del total       | 8,4%        | 27,7%      | 15,7%  | 51,8% |
|            | Nivel alto  | Recuento          | 6           | 2          | 4      | 12    |
|            |             | % del total       | 7,2%        | 2,4%       | 4,8%   | 14,5% |
| Total      | Recuento    | 26                | 33          | 24         | 83     |       |
|            | % del total | 31,3%             | 39,8%       | 28,9%      | 100,0% |       |

Fuente: Base de datos de las variables de estudio, Chimbote 2021.

**Interpretación:**

En la tabla 8 se aprecia que un poco más de la cuarta parte de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa (27.7%) perciben

que tanto la intensidad como el desempeño laboral de los vigilantes es de nivel medio. Casi la mitad de los vigilantes de la Municipalidad

| <b>Correlaciones</b> |                            |            |                   |
|----------------------|----------------------------|------------|-------------------|
|                      |                            | Intensidad | Desempeño Laboral |
|                      | Intensidad                 |            |                   |
|                      | Coeficiente de correlación | 1,000      | ,102              |
|                      | Sig. (bilateral)           | .          | ,359              |
| Rho de Spearman      | N                          | 83         | 83                |
| Desempeño Laboral    | Coeficiente de correlación | ,102       | 1,000             |
|                      | Sig. (bilateral)           | ,359       | .                 |
|                      | N                          | 83         | 83                |

Provincial del Santa, (43.4%), perciben que el nivel de intensidad es medio alto, así mismo perciben que el nivel de desempeño laboral es medio. Mas de la tercera parte (37.3%) perciben que el nivel de intensidad es medio y el nivel de desempeño es medio bajo.

**Tabla 9.** Correlación de la dimensión intensidad con la variable desempeño laboral.

### **Interpretación.**

En la tabla 9 se aprecia que el coeficiente de Rho Spearman = 0.102 (comprobandose una correlacion positiva muy baja, según



interpretación de la tabla 10), con un nivel de significancia mayor al 5% ( $p > 0.05$ ), lo que quiere decir que no existe relación significativa entre la dimensión intensidad y la variable desempeño laboral. Por lo que podemos afirmar que la intensidad no contribuye a generar desempeño laboral en la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote, 2021, aprobándose de esa manera la hipótesis nula.

**Tabla 10.**

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

| Valor de rho  | Significado                            |
|---------------|--|
| -1            | Correlación negativa grande y perfecta |
| - 0.9 a -0.99 | Correlación negativa muy alta          |
| -0.7 a -0.89  | Correlación negativa alta              |
| -0.4 a -0.69  | Correlación negativa moderada          |
| -0.2 a -0.39  | Correlación negativa baja              |
| -0.01 a -0.19 | Correlación negativa muy baja          |
| 0             | Correlación nula                       |
| 0.01 a 0.19   | Correlación positiva muy baja          |
| 0.2 a 0.39    | Correlación positiva baja              |
| 0.4 a 0.69    | Correlación positiva moderada          |

|            |  |
|------------|--|
| 0.7 a 0.89 | Correlacion positiva alta              |
| 0.9 a 0.99 | Correlación postiva muy alta           |
| 1          | Correlación positiva grande y perfecta |

---

### Prueba de hipótesis específica 2

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la orientación y el desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la orientación y el desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021.

**Tabla 11.** La orientación y su relación con el desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote - 2021.

| Tabla de contingencia Orientación * Desempeño Laboral |            |             |                   |             |            |       |
|---|------------|-------------|-------------------|-------------|------------|-------|
|   |            |             | Desempeño Laboral |             |            | Total |
|   |            |             | Nivel bajo        | Nivel medio | Nivel alto |       |
| Orientación   | Nivel bajo | Recuento    | 13                | 8           | 4          | 25    |
|   |            | % del total | 15,7%             | 9,6%        | 4,8%       | 30,1% |
|   |            | Recuento    | 11                | 14          | 10         | 35    |

|             |             |       |       |       |        |
|-------------|-------------|-------|-------|-------|--------|
| Nivel medio | % del total | 13,3% | 16,9% | 12,0% | 42,2%  |
|             | Recuento    | 2     | 11    | 10    | 23     |
| Nivel alto  | % del total | 2,4%  | 13,3% | 12,0% | 27,7%  |
|             | Recuento    | 26    | 33    | 24    | 83     |
| Total       | % del total | 31,3% | 39,8% | 28,9% | 100,0% |
|             | Recuento    | 26    | 33    | 24    | 83     |

Fuente: Base de datos de las variables de estudio, Chimbote 2021.

### Interpretación:

En la tabla 11 se aprecia que casi la tercera parte de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa (28.9%) perciben que la orientación tiene un nivel medio alto, también perciben que el desempeño laboral tiene un nivel medio alto. Así mismo se aprecia que casi la tercera parte de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa (29.0%) tienen un nivel de intensidad bajo medio, y un nivel de desempeño laboral bajo.

**Tabla 12.** Correlación de la dimensión orientación con la variable desempeño laboral.

| Correlaciones     |                   |                            |                   |
|-------------------|-------------------|----------------------------|-------------------|
|                   |                   | Orientación                | Desempeño Laboral |
| Rho de Spearman   | Orientación       | Coeficiente de correlación | 1,000             |
|                   |                   | Sig. (bilateral)           | ,347**            |
|                   |                   | N                          | 83                |
| Desempeño Laboral | Desempeño Laboral | Coeficiente de correlación | ,347**            |
|                   |                   | Sig. (bilateral)           | 1,000             |
|                   |                   | N                          | 83                |

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación

En la tabla 12 se aprecia que el coeficiente de Rho Spearman = 0.347 (comprobándose una correlación positiva baja, según interpretación de

la tabla 10), con un nivel de significancia menor al 5% ( $p < 0.05$ ), lo que quiere decir que si existe relación significativa entre la dimensión intensidad y la variable desempeño laboral. Por lo que podemos afirmar que la orientación contribuye a generar desempeño laboral en la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote, 2021. Aprobándose de esa manera la hipótesis de estudio.

### Prueba de hipótesis específica 3

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre persistencia y el desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la persistencia y el desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021.

**Tabla 13.** La persistencia y su relación con el desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote - 2021.

| <b>Tabla de contingencia Persistencia * Desempeño Laboral</b> |             |                          |             |            |        |       |
|---|-------------|--------------------------|-------------|------------|--------|-------|
|   |             | <u>Desempeño Laboral</u> |             |            | Total  |       |
|   |             | Nivel bajo               | Nivel medio | Nivel alto |        |       |
| Persistencia  | Nivel bajo  | Recuento                 | 17          | 13         | 7      | 37    |
|   |             | % del total              | 20,5%       | 15,7%      | 8,4%   | 44,6% |
|   | Nivel medio | Recuento                 | 9           | 8          | 8      | 25    |
|   |             | % del total              | 10,8%       | 9,6%       | 9,6%   | 30,1% |
|   | Nivel alto  | Recuento                 | 0           | 12         | 9      | 21    |
|   |             | % del total              | 0,0%        | 14,5%      | 10,8%  | 25,3% |
| Total   | Recuento    | 26                       | 33          | 24         | 83     |       |
|   | % del total | 31,3%                    | 39,8%       | 28,9%      | 100,0% |       |

Fuente: Base de datos de las variables de estudio, Chimbote 2021.

### Interpretación:

En la tabla 13 se aprecia que la quinta parte de de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa (20.5%) perciben que la persistencia como el desempeño laboral tienen un nivel bajo. Casi un poco más de la cuarta parte de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, (25.3%), perciben que el nivel de persistencia tiene un nivel medio alto, y el desempeño laboral tienen un nivel alto. También se aprecia que casi la quinta parte de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, (15.7%), perciben que el nivel de persistencia es baja y el nivel de desempeño laboral es medio.

**Tabla 14.** Correlación de la dimensión persistencia con la variable desempeño laboral.

| Correlaciones     |                             |              |                   |
|-------------------|-----------------------------|--------------|-------------------|
|                   |                             | Persistencia | Desempeño Laboral |
| Persistencia      | Coefficiente de correlación | 1,000        | ,350**            |
|                   | Sig. (bilateral)            | .            | ,001              |
| Rho de Spearman   | N                           | 83           | 83                |
| Desempeño Laboral | Coefficiente de correlación | ,350**       | 1,000             |
|                   | Sig. (bilateral)            | ,001         | .                 |
|                   | N                           | 83           | 83                |

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación

En la tabla 14 se aprecia que el coeficiente de Rho Spearman = 0.350 (comprobandose una correlacion positiva baja, según interpretación de

la tabla 10), con un nivel de significancia menor al 5% ( $p < 0.05$ ), lo que quiere decir que si existe relación significativa entre la dimensión persistencia y la variable desempeño laboral. Por lo que podemos afirmar que la orientación contribuye a generar desempeño laboral en la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote, 2021. Aprobándose de esa manera la hipótesis de estudio.

#### 7.4.2. Prueba de hipótesis general

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021.

**Tabla 15.** La motivación y su relación con el desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021.

| <b>Tabla de contingencia Motivación * Desempeño Laboral</b> |             |                   |             |            |       |        |
|---|-------------|-------------------|-------------|------------|-------|--------|
|   |             | Desempeño Laboral |             |            | Total |        |
|   |             | Nivel bajo        | Nivel medio | Nivel alto |       |        |
| Motivación  | Nivel bajo  | Recuento          | 16          | 8          | 3     | 27     |
|   |             | % del total       | 19,3%       | 9,6%       | 3,6%  | 32,5%  |
|   | Nivel medio | Recuento          | 8           | 13         | 12    | 33     |
|   |             | % del total       | 9,6%        | 15,7%      | 14,5% | 39,8%  |
|   | Nivel alto  | Recuento          | 2           | 12         | 9     | 23     |
|   |             | % del total       | 2,4%        | 14,5%      | 10,8% | 27,7%  |
| Total   |             | Recuento          | 26          | 33         | 24    | 83     |
|   |             | % del total       | 31,3%       | 39,8%      | 28,9% | 100,0% |

Fuente: Base de datos de las variables de estudio, Chimbote 2021.

**Interpretación:**

En la tabla 15 se aprecia que casi la quinta parte de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa (19.3%), perciben que tanto la motivación como el desempeño es de nivel bajo. Así mismo se aprecia que la tercera parte de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa (30.2%) tienen un un nivel de motivación y desempeño laboral medio alto.

**Tabla 16.** Correlación de la motivación con el desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021.

| <b>Correlaciones</b> |                      |                            |                      |
|----------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|
|                      |                      | Motivació<br>n             | Desempeño<br>Laboral |
| Rho de<br>Spearman   | Motivación           | Coeficiente de correlación | 1,000                |
|                      |                      | Sig. (bilateral)           | ,404**               |
|                      |                      | N                          | 83                   |
| n                    | Desempeño<br>Laboral | Coeficiente de correlación | ,404**               |
|                      |                      | Sig. (bilateral)           | 1,000                |
|                      |                      | N                          | 83                   |

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:**

En la tabla 16 se puede apreciar que el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.404 (representa una correlación positiva baja), con un nivel de significancia menor al 5% ( $p < 0.05$ ), lo cual quiere decir

que si existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral. Por lo que podemos afirmar que la motivación contribuye a generar desempeño laboral en los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote, 2021. Aprobándose de esa manera la hipótesis de estudio.

## **8. Análisis y discusión**

### **Objetivo específico 1. Determinar el nivel de motivación de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021.**

El resultado obtenido respecto a la motivación de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021., según la tabla 1, es de nivel medio, de acuerdo a la percepción del 39.8% de los vigilantes. Este resultado coincide con algunas de sus dimensiones como la intensidad y la orientación (con un 51.8% y 42.2% respectivamente), es decir son las mejores calificaciones obtenidas, sin embargo, existe una dimension que los vigilantes perciben con un nivel bajo, que es la persistencia (con un 44.6%), estos resultados coinciden con los obtenidos por Aguirre, (2019), quién señala que en la oficina comercial de la empresa SEDAPAL en el distrito de Villa el Salvador, Lima 2018., la motivación presenta un nivel medio (con 46.77%). Al respecto, también podemos mencionar a Herzberg, F. (como se citó en Chiavenato, 2008), quien afirma que la motivación es el consecuencia influenciado por dos aspectos importantes, los factores de motivación, (los logros, el reconocimiento, la responsabilidad y los incentivos) que



ayudan primordialmente a la satisfacción de los individuos y los factores de higiene (el ambiente físico, las relaciones personales, el status, el sueldo y el ambiente en el que se labora) causan insatisfacción en el trabajador siempre y cuando tengan fallas o sean inadecuados. La experiencia señala que efectivamente el trabajador siente satisfacción cuando logra metas trazadas, estas metas logradas se reflejan en el ambiente laboral con los puestos que puedan ocupar y desempeñar eficientemente. Pero también dicho ambiente laboral le puede generar insatisfacción debido a que muchas veces no son recompensados o reconocidos como realmente aquellos trabajadores requieren. Se pueden sentir poco valorados por el esfuerzo que le dedican a su trabajo y ello le podría generar desmotivación.

De igual modo, respecto a la caracterización de la motivación, de acuerdo a la tabla 5, se obtuvo como resultado que un poco más de la tercera parte de los vigilantes de sexo masculino, perciben un nivel de motivación medio (39.8%). Así como también en aquellos que tienen instrucción secundaria (30.1%). Esto podría indicar que este grupo de trabajadores no se encuentra satisfecho, tal como lo manifiesta Villacis (2016) en la Pastoral Social Caritas Ambato que indica que el trabajador cuenta con un alto grado de desmotivación, lo que influyó de manera directa en el rendimiento de los trabajadores, afectando en la productividad de la organización y la salida de algunos buenos colaboradores. La experiencia nos muestra que los trabajadores con mayor grado de instrucción son las que mayores exigencias tienen, debido a que por el mismo hecho de tener mayor nivel de educación se sienten con la capacidad de ejercer un puesto importante u/o mayor dentro de una organización.

**Objetivo específico 2. Establecer el nivel del desempeño laboral de la empresa ABC en Chimbote 2021.**

El resultado respecto al desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021., según la tabla 3, es de nivel medio, de acuerdo a la percepción del 39.8% de los vigilantes. Este resultado coincide con

algunas de sus dimensiones como el puesto de trabajo y condiciones de trabajo (con un 44.6% y 51.8% respectivamente), es decir son las mejores calificaciones obtenidas, sin embargo, existe otras dimensiones que los vigilantes perciben con un nivel bajo, que es el rendimiento y la perspectiva de servicio (con un 42.2% y 25.3%), estos resultados coinciden con los obtenidos por Dionisio, (2017) en la Municipalidad Provincial de Yungay se tiene que los colaboradores perciben que no es indispensable el reconocimiento laboral para laborar eficientemente, ya que en la institución existe trabajadores que muestran un adecuado desempeño laboral al desarrollar sus actividades, también se nota un porcentaje muy representativo que logra autorrealización personal sin necesidad de un reconocimiento. Según la experiencia, podemos indicar que muchas veces el desempeño laboral del trabajador no depende de los incentivos o reconocimientos que se les pueda otorgar, sino que muchas veces el autorreconocimiento o la autorrealización es personal y motivacional para que el trabajador pueda desempeñar su actividad de manera eficiente y eficaz. Los trabajadores hoy en día buscan la autorrealización para satisfacer la necesidad de verse realizado como profesional y como persona.

**Objetivo específico 3. Especificar la relación entre la intensidad y el desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021.**

En la tabla 9 se aprecia que el Coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.102 lo que indica una correlación positiva muy baja, con un nivel de significancia mayor al 5% ( $p < 0.05$ ), lo que quiere decir que no existe relación significativa entre la dimensión intensidad y la variable desempeño laboral, por lo se afirma que la intensidad no contribuye a generar desempeño laboral en los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021. Esta situación coincide con Dueñas, (2018), quien al extraer la relación de la dimensión intensidad con la variable desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de transportes y comunicaciones de Huancavelica obtuvo un nivel de confianza alta

y a la vez la existencia de una relación significativa entre la dimensión y la variable antes mencionadas. También podemos mencionar la teoría de Naranjo, (2009)., quién señala que la motivación tiene una muy significativa relación con la dirección y la intensidad de la conducta, el interés, la necesidad de valor, la actitud y la aspiración dirigen la conducta y controlan la intensidad. La experiencia nos indica que la intensidad con la que se ejecuta un trabajo depende de la actitud que se le aplica, ya que ello nos dirigirá a la ejecución eficiente de las actividades, la intensidad con la que se ejecuta una actividad ayuda a los trabajadores a mejorar su rendimiento.

**Objetivo específico 4. Especificar la relación entre la orientación y el desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021.**

En la tabla 11 se observa que el Coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.347 lo que nos indica una correlación positiva baja, con un nivel de significancia menor al 5% ( $p < 0.05$ ), lo que quiere decir que, si existe relación significativa entre la dimensión orientación y la variable desempeño laboral, por lo que podemos afirmar que la orientación sí contribuye a generar desempeño laboral en los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021. Esta situación coincide con Dueñas, (2018)., quien al determinar la relación de la dimensión orientación o dirección con la variable desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de transportes y comunicaciones de Huancavelica obtuvo como resultado que no existe relación significativa entre la dimensión y la variable antes mencionadas, por ende se aceptó la hipótesis nula. También podemos mencionar la teoría de Kohler & Reyes, (2010)., quién nos indica que la orientación, específicamente la orientación a las metas es un modelo o patrón integrado de creencias, atribuciones y afectos u/o sentimientos que direccionan las intenciones conductuales y que se forma por diferentes modos de

aproximación, compromiso y respuesta a las actividades de logro. La experiencia nos afirma que la orientación de los trabajadores siempre van fijadas en una meta en específico, la definición de objetivos ayuda a que el trabajador esté mejor orientado, estableciendo sus tareas en un tiempo establecido, manteniendo la perseverancia, aprovechando el tiempo y de esa manera poder ejecutar un trabajo de calidad, por último es necesario que el trabajador mida sus logros.

**Objetivo específico 5. Especificar la relación entre la persistencia y el desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021.**

En la tabla 14 se observa que el Coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.350 lo que nos indica una correlación positiva baja, con un nivel de significancia menor al 5% ( $p < 0.05$ ), lo que quiere decir que, si existe relación significativa entre la dimensión persistencia y la variable desempeño laboral, por lo que podemos afirmar que la persistencia si contribuye a generar desempeño laboral en los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021. Esta situación coincide con Dueñas, (2018)., quien al determinar la relación de la dimensión persistencia con la variable desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de transportes y comunicaciones de Huancavelica obtuvo como resultado que existe relación significativa, on un nivel de confianza alta. También podemos mencionar la teoría de Padovan, (2020)., quién nos indica que la persistencia es la medida de tiempo durante en el que alguna persona mantiene el esfuerzo, los individuos bien motivados lo suficientemente como para lograr su objetivo trazado. La experiencia nos afirma que la persistencia es motivar y satisfacer ciertos aspectos del trabajador (conocimiento, ambiente laboral de calidad, comienzo de nuevos proyectos), debido a que la empresa exige mayor

producción, es necesario hacer horas extras el cual se hace para cumplir las expectativas de la organización, debido a la exigencia.

**Objetivo general. Describir la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote - 2021.**

En la tabla 16 se aprecia que el Coeficiente de Correlación de Rho Spearman es de 0.404, lo que nos indica una correlación positiva baja, con un nivel de significancia menor al 5% ( $p < 0,05$ ), lo que quiere decir que, si existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral, por lo que podemos afirmar que la motivación contribuye a generar desempeño laboral en los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021. Esta situación coincide con los resultados de Mendoza, (2017)., quien señala que en la empresa Sinetics S.A.C., se tiene suficiente evidencia para señalar que existe correlación entre las dimensiones de la variable motivación y el desempeño laboral, concluyendo que si la motivación es mejorada se podría seguir de igual modo mejorando el desempeño laboral. También podemos mencionar a Zum, (2015)., Quien señala que según los resultados obtenidos se obtuvo que si existe significancia y fiabilidad y que por ende la motivación si influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de la zona 1 de Quetzaltenalgo. La experiencia señala que una buena motivación genera consecuencias positivas para la organización, permitiendo una mejor y mayor satisfacción laboral, genera buena integración entre los trabajadores y, por consecuente, un mejor desempeño laboral.

## **9. Conclusiones y recomendaciones**

### **Conclusiones**

Primera: Se identificó que la motivación que se aplica en los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote, es de nivel medio, representado por el 39.8% de los vigilantes, observándose un comportamiento variado en las dimensiones de la variable, como son intensidad y orientación con un 51.8% y 42.2% respectivamente, gracias al proceso de baremación, obteniéndose además que más de la tercera parte de los trabajadores (36.1%) que tienen instrucción primaria y secundaria también perciben una motivación con nivel medio.

Segunda: Se identificó que el desempeño laboral obtenidos en los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote, es de nivel medio, representado por el 39.8% de los trabajadores, observándose el mismo comportamiento en las dimensiones de la variable, como son puesto de trabajo, condiciones de trabajo y rendimiento con un 44.6% y 51.8% y 42.2% respectivamente, con excepción de la dimensión perspectiva de servicio, que presenta un nivel alto, según percepción del 42.2% de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021.

Tercera: se comprobó que no existe relación entre la dimensión intensidad y la variable desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021., con un nivel de significancia mayor al 5% ( $p < 0,05$ ), lo que nos indica que no existe relación significativa, por lo que podemos afirmar que la comunicación no contribuye a generar desempeño laboral en la empresa. También el Coeficiente de Rho Spearman de 0.102 nos indica que hay una correlación positiva muy baja entre la dimensión y la variable ates mencionadas.

Cuarta: se comprobó que, si existe relación entre la dimensión orientación y la variable desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021., con un nivel de significancia menor al 5% ( $p < 0,05$ ), lo que nos indica que, si existe relación significativa, por lo que podemos afirmar que la comunicación contribuye a generar desempeño laboral en la institución. También podemos mencionar que el Coeficiente de Rho Spearman de 0.347 que nos indica que hay una correlación positiva baja entre la dimensión y la variable ates mencionadas.

Quinta: se comprobó que, si existe relación entre la dimensión persistencia y la variable desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021., con un nivel de significancia menor al 5% ( $p < 0,05$ ), lo que nos indica que existe relación significativa, por lo que podemos afirmar que la persistencia contribuye a generar desempeño laboral en la institución. También el Coeficiente de Rho Spearman de 0.350 nos indica que hay una correlación positiva baja entre la dimensión y la variable ates mencionadas.

Sexta: se comprobó la relación entre la variable motivación y la variable desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021., con un nivel de significancia menor al 5% ( $p < 0,05$ ), lo que indica que existe relación significativa, por lo que podemos afirmar que la motivación contribuye a generar desempeño laboral en los vigilantes de la institución. También el coeficiente de Rho Spearman de 0.404 nos indica que hay

una correlación positiva baja entre la variable Motivación y la variable desempeño laboral.

### **Recomendaciones**

Primera: a las oficinas de Imagen Institucional y de Recursos Humanos, en vista las dimensiones intensidad y orientación son de nivel medio, se requiere que obtengan niveles altos como la persistencia, entonces se les recomienda que se deben implementar una serie de estrategias que le permitan a los vigilantes poder tener mayor participación y puedan generar mejor desempeño en la institución. Buscando de esa manera intensificar u orientar mejor el desempeño de cada uno de los vigilantes.

Segunda: a las oficinas de Imagen Institucional y de Recursos Humanos, en vista la dimensión perspectiva de servicio es de nivel alto, se requiere que se mantenga, entonces se les recomienda mantener las estrategias que se estén ejecutando para el buen resultado que se está obteniendo.

Tercera: a las oficinas de Imagen Institucional y de Recursos Humanos, en vista de que no existe una relación significativa entre la dimensión intensidad y la variable desempeño laboral, se les recomienda realizar programas de capacitación que permita a los vigilantes intensificar su ímpetu por lograr sus metas trazadas.



Cuarta: a las oficinas de Imagen Institucional y de Recursos Humanos, en vista de que existe una relación significativa entre la dimensión orientación y la variable desempeño laboral, se les recomienda permanecer contantes en sus funciones.

Quinta: a las oficinas de Imagen Institucional y de Recursos Humanos, en vista de que existe una relación significativa entre la dimensión persistencia y la variable desempeño laboral, se les recomienda seguir persistentes y trabajar para mejorar.

Sexta: a las oficinas de Imagen Institucional y de Recursos Humanos, en vista de que existe una relación significativa entre la variable motivación y la variable desempeño laboral, les recomienda ejecutar programas y planes de mejora con el fin de que los vigilantes puedan desempeñarse de manera más eficiente y eficaz.

## **10. Agradecimientos**

Agradezco a Dios, por iluminar mi camino. A mis padres (Pedro Romero Milla e Hilda Herrera Durand), por inspirarme, motivarme, orientarme y aconsejarme tanto en mi vida profesional como en mi vida personal, siendo pues ellos quienes no me permitieron rendirme en los momentos de crisis emocionales como educativos. A mis hermanos (Elder, Geyner, Tania y Jhoselyn) por sus gran apoyo y ejemplo que me brindan. Al Dr. Alejandro López Morillas, gran docente y gran profesional, quien siempre nos guió u orientó por el buen camino del aprendizaje. El camino hasta entonces no fue fácil, siempre se presentan dificultades u obstáculos, pero gracias al apoyo de las personas mencionadas y al altísimo, lo complicado que fue todo se ve menos notorio. Reitero el agradecimiento haciendo presente el aprecio a todos ustedes.

## 11. Referencias bibliográficas

- Agreda, Y. (2018). *Motivación y el desempeño laboral, en la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote, 2018.* (Tesis de licenciatura). Universidad San Pedro , Chimbote, Perú.
- Aguirre, H., & Carrillo, A. (2018). *Motivación y desempeño laboral en la UGEL Yarowilca - 2018.* (tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Huánuco, Perú.
- Aguirre, M. (2019). *Motivación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina comercial de sedapal en villa el salvador.* (tesis de licenciatura). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Callata, Z., & Fuentes, J. (2018). *Motivación laboral y desempeño docente en la Facultad de Educación de la UNA - Puno.* (tesis de licenciatura). Universidad nacional del Altiplano , Puno, Perú.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del Talento Humano.* (5ª. edición). Mexico. Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2014). *Teoría General de la Administración .* (8ª. edición). Mexico. Editorial Mc Graw Hill.

- Copana, R. (2018). *Motivación y satisfacción laboral en jóvenes de seguridad privada de la aduana nacional*. (tesis de licenciatura). Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia.
- Dionisio, A. (2017). *Motivación y desempeño laboral de funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Provincial Yungay - 2017*. (tesis de licenciatura). Universidad San Pedro, Caraz, Perú.
- Dueñas Araujo , K. (2018). “*La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de transportes y comunicaciones de Huancavelica - periodo - 2018*”. (tesis de licenciatura). Universidad nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú.
- García, J. (s.f.). Tipos de motivación: las 8 fuentes motivacionales. Psicología y mente.
- Gómez, (2010). *Calidad de vida labora en empleados temporales del Valle de Aburra - Colombia*. Medellín, Colombia.
- Huamani, R., & Chaco, E. (2020). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Chunbivilcas - Cusco 2020*. (tesis de licenciatura). Universidad Peruana Unión, Huancavelica, Perú.
- Kohler, J., & Reyes, M. (2010). *Teoría de orientación a la meta: hallazgos y aplicaciones en la educación y la educación física*. Revista cultura. Recuperado el 01 de 08 de 2021, de <https://www.revistacultura.com.pe/imagenes/pdf/educacion.pdf>
- León, G. (2017). *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Cajay - Huari, año 2017*. (tesis de licenciatura). Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.
- Mendoza, D. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sinetics S.A.C en el distrito de San Borja - 2017*. (tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Moreira, I. (2017). *Motivación y su influencia en el desempeño laboral de la compañía Radio Fluminense S.A "RADFLUMINSA"*. (tesis de licenciatura). Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo, Ecuador.
- Naranjo, M. (2009). Motivación: Perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. Revista educación. 33(2).

- Ostalaza, J. (2016). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Arco Iris - Nuevo Chimbote - 2016*. (tesis de licenciatura), Universidad San Pedro, Chimbote, Perú.
- Padovan, I. (2020). *Teoría de la motivación. Aplicación práctica*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuyo, Mendoza, Argentina.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. (12ª. Edición). México. editorial perason.
- Rojas, C. (2019). *Clima organizacional y afectación en el desempeño laboral de trabajadores: Instituto Carlos Salazar Romero - 2018*. (Tesis de maestría). Universidad San Pedro, Chimbote, Perú.
- Rojas, R. (2016). *Motivación laboral y desempeño de los trabajadores de la empresa de Petroperú, chimbote 2016*. (Tesis de licenciatura). Universidad San Pedro, Chimbote, Perú.
- Ruíz, S. (2016). *Motivación y desempeño laboral de la unidad ejecutora 400 DIRES San Martín 2014*. (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Santacruz, J. (2017). *La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016*. (Tesis de licenciatura). Universidad central del Ecuador sede sur, Quito, Ecuador.
- Sy Corvo, H. (28 de noviembre de 2018). Desempeño laboral, características y ejemplos. *Lifeder*. Recuperado de <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>.
- Tamayo y Tamayo, M. (1997). *El proceso de la investigación científica*. (4ta. Edición). México. Editorial Limusa.
- Teran, O., & Lorenzo, J. (2011). Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores de administrativos e instituciones de educación superior. *Omnia*. recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73718406007>.
- Trujillo, F. (2008)., Competencia en comunicación lingüística nunha europa plurilingüe e pluricultural. Recuperado de <http://centros.edu.xunta.es/cfr/pontevedra/til/trujillo/presentacion.pdf>.

- Trujillo, L. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral de plana docente, institución educativa 1541 de Nuevo Chimbote*. (tesis de licenciatura). Universidad San Pedro, Chimbote, Perú.
- Villacis,D. (Mayo de 2016). *La motivación y su incidencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la pastoral social caritas de la diócesis de ambato*. (Tesis de licenciatura). Universidad mayor de San Andres, Ambato, Ecuador.
- Zum, M. (Marzo de 2015). "*Motivación y desempeño laboral (estudio realizado con el personal de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)*". (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

## 12. Anexos y apéndices

### Anexo 1. Matriz de consistencia

| <b>Problema</b>  | <b>Objetivos</b>   | <b>Hipótesis</b>   | <b>Metodología</b>  |
|--|--|--|---|
| <p><b><u>Problema</u></b></p> <p>¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021?.</p> | <p><b><u>Objetivo General</u></b></p> <p>Describir la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021.</p> <p><b><u>Objetivos Especificos</u></b></p> <p>a) Identificar la relación entre la intensidad de la motivación con el desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote 2021.</p> | <p><b><u>Hipotesis General</u></b></p> <p>H1: Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021.</p> <p><b><u>Hipotesis Nula</u></b></p> <p>H0: No existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los vigilantes de la</p> | <p><b><u>Tipo de investigación</u></b></p> <p>Descriptiva</p> <p><b><u>Diseño de la investigación</u></b></p> <p>No experimental – transversal</p> <p><b><u>Enfoque de la investigación</u></b></p> <p>Cuantitativo</p> |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
|  | <p>b) Indicar la relación de la orientación motivacional con el desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote 2021.</p> <p>c) Determinar la relación de la persistencia motivacional con el desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote 2021.</p> <p>d) Determinar el nivel de motivación de los vigilantes de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote 2021.</p> <p>e) Determinar el nivel de desempeño laboral de los vigilantes de la Municipalidad del Santa, Chimbote 2021.</p> | <p>Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2021.</p> |  |
|--|---|---|--|

## Anexo 2. Cuestionario

### PARTE I

En esta primera sección del cuestionario le presentamos un conjunto de preguntas acerca de usted, por favor marque con un aspa (X) en los recuadros de la alternativa que considere correcta y rellene en las líneas con su respuesta.

#### 1. Sexo

Masculino:       Femenino:

#### 2. Edad:

18 – 25:       26 – 35:       36 – 45:   
Más de 46:

#### 3. Estado civil:

Soltero(a):       Casado(a):       Viudo(a):   
Divorciado(a):       Conviviente:

#### 4. Grado de instrucción:

Primaria:       Secundaria:       Superior no universitaria:   
Superior universitaria:       Posgrado:

#### 5. Antigüedad como trabajador: (año)

Hasta 1:       2 a 3:       3 a 5:       6 a 7:       de 8 a   
más:

#### 6. Lugar de residencia:

Chimbote:       Nuevo Chimbote:       Otro lugar:



## PARTE 2

### CUESTIONARIO SOBRE LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS VIGILANTES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA, CHIMBOTE – 2021.

**I. INSTRUCCIONES:**

La presente encuesta tiene como objetivo recoger información de gran importancia sobre la motivación, para poder determinar el nivel de desempeño de los vigilantes. Es por ello, que usted deberá responder con un aspa (x) en la alternativa que considere pertinente.

**II. ÍTEMS**

|    | VARIABLES   | ESCALA                        |                    |                                |                 |                            |
|----|---|-------------------------------|--------------------|--------------------------------|-----------------|----------------------------|
|    |   | TOTALMENTE EN DESACUERDO<br>1 | EN DESACUERDO<br>2 | NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | DE ACUERDO<br>4 | TOTALMENTE DE ACUERDO<br>5 |
|    | <b>MOTIVACIÓN</b>   |                               |                    |                                |                 |                            |
| 1  | ¿Cree usted que el esfuerzo que le dedican a su trabajo es reconocido y recompensado?   |                               |                    |                                |                 |                            |
| 2  | ¿En su área se programa las actividades para mejorar los resultados esperados?  |                               |                    |                                |                 |                            |
| 3  | ¿Cree usted que sus compañeros dan prioridades a algunas tareas que den cumplimiento a la entidad para el logro de los objetivos? |                               |                    |                                |                 |                            |
| 4  | ¿Existe buena comunicación con sus compañeros de trabajo, con el fin de generar un buen clima laboral?                            |                               |                    |                                |                 |                            |
| 5  | ¿Cuenta con la información actualizada sobre los acontecimientos de la entidad?   |                               |                    |                                |                 |                            |
| 6  | ¿Mantiene buena comunicación con sus compañeros de trabajo?   |                               |                    |                                |                 |                            |
| 7  | ¿Existe buen liderazgo de parte de su superior?   |                               |                    |                                |                 |                            |
| 8  | ¿Cree usted que el personal está capacitado en la atención a los usuarios?  |                               |                    |                                |                 |                            |
| 9  | ¿Cree usted que sus compañeros se preocupan por capacitarse para brindar un mejor servicio?                                       |                               |                    |                                |                 |                            |
| 10 | ¿Cree usted que su jefe tiene bien definida las meta que deben lograr?  |                               |                    |                                |                 |                            |
| 11 | ¿Cree usted que sus compañeros Se adapta con facilidad a situaciones cambiantes dentro de su puesto laboral?                      |                               |                    |                                |                 |                            |
| 12 | ¿Cree usted que sus compañeros están capacitados para tomar decisiones en casos particulares?                                     |                               |                    |                                |                 |                            |
|    | <b>DESEMPEÑO LABORAL</b>  |                               |                    |                                |                 |                            |
| 1  | ¿La institución donde trabaja está satisfecha con su trabajo?   |                               |                    |                                |                 |                            |
| 2  | ¿Cree que sus compañeros desempeñan eficientemente las tareas asignadas en su puesto de trabajo?                                  |                               |                    |                                |                 |                            |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 3  | ¿Cree usted que las funciones que realizan van de acuerdo a su puesto de trabajo?                                      |  |  |  |  |  |
| 4  | ¿Cree usted que el personal cumple con el perfil del puesto en el que se desempeña?                                    |  |  |  |  |  |
| 5  | ¿Cree usted que el personal está capacitado para desempeñar las tareas, funciones y demás actividades que les asignen? |  |  |  |  |  |
| 6  | ¿Cree usted que los ambientes en el que trabaja cumple con las condiciones de trabajo?                                 |  |  |  |  |  |
| 7  | ¿Las condiciones de higiene que percibe le permiten desempeñarse mejor?  |  |  |  |  |  |
| 8  | ¿La entidad cuenta con una infraestructura moderna que le genera mayor desempeño?                                      |  |  |  |  |  |
| 9  | ¿Los materiales e implementos que le otorgan le permiten desempeñar mejor su trabajo?                                  |  |  |  |  |  |
| 10 | ¿Cuenta con las condiciones necesarias para el buen desempeño y así poder lograr las metas trazadas?                   |  |  |  |  |  |
| 11 | ¿Cree usted que sus compañeros tienen en claro los objetivos y se esfuerza por cumplirlos?                             |  |  |  |  |  |
| 12 | ¿Cree usted que sus compañeros realizan un trabajo de calidad?   |  |  |  |  |  |
| 13 | ¿Cree que el personal cumple eficientemente las tareas encomendadas?   |  |  |  |  |  |
| 14 | ¿Cree usted que sus compañeros cumplen en brindar un servicio de calidad?  |  |  |  |  |  |
| 15 | ¿Cree usted que los clientes se sienten satisfechos con la atención brindada?  |  |  |  |  |  |

**¡Gracias por su tiempo!**

Cuestionario sobre la motivación y desempeño laboral.  
Fuente: Elaboración propia.

### **Anexo 3. Base de datos de la muestra piloto**

#### **BASE DE DATOS DE LA PRIMERA VARIABLE (MOTIVACIÓN)**

##### **MUESTRA PILOTO**

| ID | ITEM1 | ITEM2 | ITEM3 | ITEM4 | ITEM5 | ITEM6 | ITEM7 | ITEM8 | ITEM9 | ITEM10 | ITEM11 | ITEM12 |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|
| 1  | 4     | 4     | 5     | 4     | 4     | 5     | 4     | 4     | 4     | 4      | 4      | 4      |
| 2  | 5     | 3     | 5     | 5     | 4     | 5     | 4     | 4     | 3     | 5      | 4      | 5      |
| 3  | 4     | 5     | 4     | 4     | 5     | 5     | 5     | 5     | 4     | 5      | 5      | 4      |
| 4  | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 5     | 4      | 4      | 4      |
| 5  | 5     | 3     | 5     | 4     | 5     | 4     | 5     | 5     | 4     | 5      | 4      | 5      |
| 6  | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4      | 5      | 4      |
| 7  | 4     | 4     | 5     | 5     | 3     | 5     | 3     | 3     | 4     | 4      | 3      | 5      |
| 8  | 4     | 5     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4      | 4      | 3      |

#### **BASE DE DATOS DE LA SEGUNDA VARIABLE (DESEMPEÑO**

##### **LABORAL) MUESTRA PILOTO**

| ID | ITEM13 | ITEM14 | ITEM15 | ITEM16 | ITEM17 | ITEM18 | ITEM19 | ITEM20 | ITEM21 | ITEM22 | ITEM23 | ITEM24 | ITEM25 | ITEM26 | ITEM27 |
|----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1  | 4      | 4      | 5      | 4      | 5      | 4      | 3      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |
| 2  | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 3      | 4      | 5      | 3      | 3      | 4      | 4      | 5      |
| 3  | 5      | 4      | 5      | 4      | 3      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 3      | 4      |
| 4  | 5      | 5      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 3      | 3      | 3      | 5      | 3      |
| 5  | 3      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 3      | 3      | 3      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      |
| 6  | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 3      | 3      | 5      | 5      | 4      | 5      | 4      | 5      | 5      | 4      |
| 7  | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 3      | 3      | 4      | 3      | 3      | 5      | 5      |
| 8  | 5      | 3      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 5      |

#### **Anexo 4. Análisis de fiabilidad**

Análisis de fiabilidad con Alfa de Crombach

Variable n°1 (Motivación)

| <b>Estadísticos de fiabilidad</b> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| ,796                              | 12             |

Tras la realización del análisis del alfa de Crombach se obtuvo como resultado (0.796), siendo mayor que (0.70).

Análisis de fiabilidad con Alfa de Crombach

Variable n°2 (Desempeño Laboral)

| <b>Estadísticos de fiabilidad</b> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| ,787                              | 15             |

Tras la realización del análisis de alfa de crombach se obtuvo como resultado (0.787), siendo mayor que (0.70).

## Anexo 5. Planilla de juicio de expertos.



UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERECTORADO ACADÉMICO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

### PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado experto: usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: cuyo cuestionario corresponde al constructo que forma parte de la investigación titulada: **MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS VIGILANTES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA, CHIMBOTE – 2021**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: **\_ARMANDO CHERO FERNANDEZ**

FORMACIÓN ACADÉMICA: **\_Licenciado en Administración, Contador Público**

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: **Comercialización, Auditoría, Contabilidad y Patrimonio**

TIEMPO: **33 años de servicio** CARGO ACTUAL **Jefe del Área Patrimonio**

INSTITUCIÓN: **Municipalidad Provincial del Santa**

Objetivo de la investigación:

**Describir la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los vigilantes de la municipalidad provincial del santa, chimbote – 2021.**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| CATEGORÍA   | CALIFICACIÓN   | INDICADOR   |
|---|--|---|
| <b>SUFICIENCIA</b><br>Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta. | 1. No cumple con el criterio<br>2. Bajo nivel<br>3. Moderado nivel<br>4. Alto nivel. | -Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.<br>-Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total.<br>-Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.<br>-Los ítems son suficientes. |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p><b>CLARIDAD</b></p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.</p> | <p>1. No cumple con el criterio</p> <p>2. Bajo nivel</p> <p>3. Moderado nivel</p> <p>4. Alto nivel</p> | <p>-El ítem no es claro</p> <p>-El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.</p> <p>-Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.</p> <p>-El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.</p> |
| <p><b>COHERENCIA</b></p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>    | <p>1. No cumple con el criterio</p> <p>2. Bajo nivel</p> <p>3. Moderado nivel</p> <p>4. Alto nivel</p> | <p>-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.</p> <p>-El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</p> <p>-El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.</p> <p>-El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</p>  |
| <p><b>RELEVANCIA</b></p> <p>El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.</p>                   | <p>1. No cumple con el criterio</p> <p>2. Bajo nivel</p> <p>3. Moderado nivel</p> <p>4. Alto nivel</p> | <p>-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.</p> <p>-El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</p> <p>-El ítem es relativamente importante.</p> <p>-El ítem es muy importante para la medición de la dimensión</p>  |

**MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS**

TÍTULO DE LA TESIS: “MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS VIGILANTES DE LA MUNICIPALIDAD

PROVINCIAL DEL SANTA, CHIMBOTE – 2021”

| <b>DIMENSIÓN</b> | <b>ÍTEM</b>   | <b>SUFICIENCIA</b> | <b>COHERENCIA</b> | <b>RELEVANCIA</b> | <b>CLARIDAD</b> | <b>OBSERVACIONES</b><br>(Si debe modificarse un ítem por favor indique) |
|------------------|---|--------------------|-------------------|-------------------|-----------------|---|
| INTENSIDAD       | ¿Cree usted que el esfuerzo que le dedican a su trabajo es reconocido y recompensado?   | 3                  | 4                 | 4                 | 3               |   |
|                  | ¿En su área se programa las actividades para mejorar los resultados esperados?  | 3                  | 3                 | 4                 | 3               |   |
|                  | ¿Cree usted que sus compañeros dan prioridades a algunas tareas que den cumplimiento a la entidad para el logro de los objetivos? | 3                  | 4                 | 3                 | 4               |   |
| ORIENTACIÓN      | ¿Existe buena comunicación con sus compañeros de trabajo, con el fin de generar un buen clima laboral?                            | 3                  | 3                 | 4                 | 3               |   |
|                  | ¿Cuenta con la información actualizada sobre los acontecimientos de la entidad?   | 3                  | 4                 | 3                 | 4               |   |


|                   |  |   |   |   |   |  |
|-------------------|--|---|---|---|---|--|
|                   | ¿Mantiene buena comunicación con sus compañeros de trabajo?  | 3 | 3 | 4 | 3 |  |
|                   | ¿Existe buen liderazgo de parte de su superior?  | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
|                   | ¿Cree usted que el personal está capacitado en la atención a los usuarios?                                   | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| PERSISTENCIA      | ¿Cree usted que sus compañeros se preocupan por capacitarse para brindar un mejor servicio?                  | 3 | 3 | 4 | 3 |  |
|                   | ¿Cree usted que su jefe tiene bien definida las meta que deben lograr?                                       | 3 | 3 | 4 | 4 |  |
|                   | ¿Cree usted que sus compañeros Se adapta con facilidad a situaciones cambiantes dentro de su puesto laboral? | 3 | 3 | 4 | 3 |  |
|                   | ¿Cree usted que sus compañeros están capacitados para tomar decisiones en casos particulares?                | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| PUESTO DE TRABAJO | ¿La institución donde trabaja está satisfecha con su trabajo?  | 3 | 3 | 4 | 3 |  |
|                   | ¿Cree que sus compañeros desempeñan eficientemente las tareas asignadas en su puesto de trabajo?             | 3 | 2 | 2 | 3 |  |



|                           |  |   |   |   |   |  |
|---------------------------|--|---|---|---|---|--|
|                           | ¿Cree usted que las funciones que realizan van de acuerdo a su puesto de trabajo?                                      | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
|                           | ¿Cree usted que el personal cumple con el perfil del puesto en el que se desempeña?                                    | 3 | 3 | 4 | 3 |  |
|                           | ¿Cree usted que el personal está capacitado para desempeñar las tareas, funciones y demás actividades que les asignen? | 2 | 4 | 3 | 4 |  |
| CONDICIONES<br>TE TRABAJO | ¿Cree usted que los ambientes en el que trabaja cumple con las condiciones de trabajo?                                 | 2 | 3 | 3 | 3 |  |
|                           | ¿Las condiciones de higiene que percibe le permiten desempeñarse mejor?  | 3 | 4 | 3 | 4 |  |
|                           | ¿La entidad cuenta con una infraestructura moderna que le genera mayor desempeño?                                      | 3 | 3 | 4 | 3 |  |
|                           | ¿Los materiales e implementos que le otorgan le permiten desempeñar mejor su trabajo?                                  | 3 | 3 | 2 | 3 |  |
|                           | ¿Cuenta con las condiciones necesarias para el buen desempeño y así poder lograr las metas trazadas?                   | 2 | 3 | 3 | 3 |  |
| RENDIMIENTO               | ¿Cree usted que sus compañeros tienen en claro los objetivos y se esfuerza por cumplirlos?                             | 2 | 3 | 3 | 3 |  |

|                        |   |   |   |   |   |  |
|------------------------|---|---|---|---|---|--|
|                        | ¿Cree usted que sus compañeros realizan un trabajo de calidad?                | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
|                        | ¿Cree que el personal cumple eficientemente las tareas recomendadas?          | 3 | 3 | 4 | 3 |  |
| PERSPECTIVA DE TRABAJO | ¿Cree usted que sus compañeros cumplen en brindar un servicio de calidad      | 2 | 3 | 2 | 3 |  |
|                        | ¿Cree usted que los clientes se sienten satisfechos con la atención brindada? | 2 | 2 | 3 | 3 |  |

## ASPECTOS GENERALES

| ASPECTOS   | SI                  | NO  | OBSERVACIONES   |
|--|---------------------|---|---|
| El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario   | X                   |   |   |
| Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.  | X                   |   |   |
| Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.   | X                   |   |   |
| El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.  |                     | X   | Los ítem deben tener la misma cantidad de preguntas, para que el instrumento logre su objetivo. |
| Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.  |                     | X   |   |
| <b>VALIDEZ</b>   |                     |   |   |
| APLICABLE  |                     |   | SI NO   |
| APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES   |                     |   | <input checked="" type="checkbox"/> NO  |
| Validado por: Dr. Adm. ARMANDO CHERO FERNANDEZ   |                     |   | Fecha: 10/06/2021   |
| Firma: <br>MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SABAN<br>DEPARTAMENTO DE BOGOTÁ<br>SUBSECRETARÍA DE LEGISLACIÓN Y PATRONATO<br>SECRETARÍA DE BOGOTÁ PATRONAL<br><br>Dr. Lic. Adm. ARMANDO CHERO FERNANDEZ<br>C.C.R.D. N° 8479 | Teléfono: 981254120 | Email: <a href="mailto:acherof@hotmail.com">acherof@hotmail.com</a> |   |



UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERECTORADO ACADÉMICO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado experto: usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: cuyo cuestionario corresponde al constructo que forma parte de la investigación titulada: **MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS VIGILANTES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA, CHIMBOTE – 2021**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: **Raúl Tomás Romero Salinas**

FORMACIÓN ACADÉMICA: **Maestro en administración pública**

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: **Gerente Municipal – Gerente de RR.HH. – otros.**

TIEMPO: **36 años**

CARGO ACTUAL: **Director de Sistema Administrativo III**

INSTITUCIÓN: **Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote.**

Objetivo de la investigación:

**Describir la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los vigilantes de la municipalidad provincial del santa, chimbote – 2021.**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| CATEGORÍA   | CALIFICACIÓN   | INDICADOR   |
|---|--|---|
| <b>SUFICIENCIA</b><br>Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta. | 1. No cumple con el criterio<br>2. Bajo nivel<br>3. Moderado nivel<br>4. Alto nivel. | -Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.<br>-Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total.<br>-Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.<br>-Los ítems son suficientes.   |
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.         | 1. No cumple con el criterio<br>2. Bajo nivel<br>3. Moderado nivel<br>4. Alto nivel  | -El ítem no es claro<br>-El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.<br>-Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.<br>-El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p><b>COHERENCIA</b></p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Bajo nivel</li> <li>3. Moderado nivel</li> <li>4. Alto nivel</li> </ol> | <p>-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.</p> <p>-El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</p> <p>-El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.</p> <p>-El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</p>     |
| <p><b>RELEVANCIA</b></p> <p>El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.</p>                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Bajo nivel</li> <li>3. Moderado nivel</li> <li>4. Alto nivel</li> </ol> | <p>-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.</p> <p>-El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</p> <p>-El ítem es relativamente importante.</p> <p>-El ítem es muy importante para la medición de la dimensión</p> |

**MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS**

TÍTULO DE LA TESIS: “MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS VIGILANTES DE LA MUNICIPALIDAD

PROVINCIAL DEL SANTA, CHIMBOTE – 2021”

| DIMENSIÓN   | ÍTEM  | SUFICIENCIA | COHERENCIA | RELEVANCIA | CLARIDAD | OBSERVACIONES<br>(Si debe modificarse un ítem por favor indique) |
|-------------|---|-------------|------------|------------|----------|--|
| INTENSIDAD  | ¿Cree usted que el esfuerzo que le dedican a su trabajo es reconocido y recompensado?   | 4           | 4          | 4          | 4        |  |
|             | ¿En su área se programa las actividades para mejorar los resultados esperados?  | 4           | 4          | 4          | 4        |  |
|             | ¿Cree usted que sus compañeros dan prioridades a algunas tareas que den cumplimiento a la entidad para el logro de los objetivos? | 4           | 4          | 4          | 4        |  |
| ORIENTACIÓN | ¿Existe buena comunicación con sus compañeros de trabajo, con el fin de generar un buen clima laboral?                            | 4           | 4          | 4          | 4        |  |
|             | ¿Cuenta con la información actualizada sobre los acontecimientos de la entidad?   | 4           | 4          | 4          | 4        |  |
|             | ¿Mantiene buena comunicación con sus compañeros de trabajo?   | 4           | 4          | 4          | 4        |  |
|             | ¿Existe buen liderazgo de parte de su superior?   | 4           | 4          | 4          | 4        |  |


|                   |  |   |   |   |   |  |
|-------------------|--|---|---|---|---|--|
|                   | ¿Cree usted que el personal está capacitado en la atención a los usuarios?   | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| PERSISTENCIA      | ¿Cree usted que sus compañeros se preocupan por capacitarse para brindar un mejor servicio?                            | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                   | ¿Cree usted que su jefe tiene bien definida las meta que deben lograr?   | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                   | ¿Cree usted que sus compañeros Se adapta con facilidad a situaciones cambiantes dentro de su puesto laboral?           | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                   | ¿Cree usted que sus compañeros están capacitados para tomar decisiones en casos particulares?                          | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| PUESTO DE TRABAJO | ¿La institución donde trabaja está satisfecha con su trabajo?  | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                   | ¿Cree que sus compañeros desempeñan eficientemente las tareas asignadas en su puesto de trabajo?                       | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                   | ¿Cree usted que las funciones que realizan van de acuerdo a su puesto de trabajo?                                      | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                   | ¿Cree usted que el personal cumple con el perfil del puesto en el que se desempeña?                                    | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                   | ¿Cree usted que el personal está capacitado para desempeñar las tareas, funciones y demás actividades que les asignen? | 4 | 4 | 4 | 4 |  |

|                        |  |   |   |   |   |   |
|------------------------|--|---|---|---|---|---|
| CONDICIONES DE TRABAJO | ¿Cree usted que los ambientes en el que trabaja cumple con las condiciones de trabajo?               | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
|                        | ¿Las condiciones de higiene que percibe le permiten desempeñarse mejor?                              | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
|                        | ¿La entidad cuenta con una infraestructura moderna que le genera mayor desempeño?                    | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
|                        | ¿Los materiales e implementos que le otorgan le permiten desempeñar mejor su trabajo?                | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
|                        | ¿Cuenta con las condiciones necesarias para el buen desempeño y así poder lograr las metas trazadas? | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| RENDIMIENTO            | ¿Cree usted que sus compañeros tienen en claro los objetivos y se esfuerza por cumplirlos?           | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
|                        | ¿Cree usted que sus compañeros realizan un trabajo de calidad?                                       | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
|                        | ¿Cree que el personal cumple eficientemente las tareas encomendadas?                                 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| PERSPECTIVA DE TRABAJO | ¿Cree usted que sus compañeros cumplen en brindar un servicio de calidad                             | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
|                        | ¿Cree usted que los clientes se sienten satisfechos con la atención brindada?                        | 4 | 4 | 4 | 3 | Público o usuario de locales. Se puede considerar clientes. |

**Calificar de 1 a 4 puntos.**



**ASPECTOS GENERALES**

| ASPECTOS  | SI                  | NO | OBSERVACIONES                   |    |
|---|---------------------|----|---------------------------------|----|
| El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario  | X                   |    |                                 |    |
| Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.   | X                   |    |                                 |    |
| Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.  | X                   |    |                                 |    |
| El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir. | X                   |    |                                 |    |
| Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.   |                     | X  |                                 |    |
| <b>VALIDEZ</b>  |                     |    |                                 |    |
| APLICABLE   |                     |    | SI                              | NO |
| APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES  |                     |    | SI                              | NO |
|   |                     |    | X                               |    |
| Validado por: RAÚL TOMÁS ROMERO SALINAS   |                     |    | Fecha: 01/06/2021               |    |
| Firma:                                       | Teléfono: 943973170 |    | Email: pocho_romero@hotmail.com |    |



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERECTORADO ACADÉMICO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado experto: usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: cuyo cuestionario corresponde al constructo que forma parte de la investigación titulada: **MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS VIGILANTES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA, CHIMBOTE – 2021**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: YESENIA MARGOT AVILA ALCALDE**

**FORMACIÓN ACADÉMICA: Mg. EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS MBA**

**ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: GRADOS Y TÍTULOS DE POSGRADO**

**TIEMPO: 8 AÑOS CARGO ACTUAL: ASISTENTE ADMINISTRATIVO**

**INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

Objetivo de la investigación:

**Describir la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los vigilantes de la municipalidad provincial del santa, chimbote – 2021.**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| <b>CATEGORÍA</b>  | <b>CALIFICACIÓN</b>  | <b>INDICADOR</b>  |
|---|--|---|
| <b>SUFICIENCIA</b><br>Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta. | 1. No cumple con el criterio<br>2. Bajo nivel<br>3. Moderado nivel<br>4. Alto nivel. | -Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.<br>-Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total.<br>-Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.<br>-Los ítems son suficientes.   |
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.         | 1. No cumple con el criterio<br>2. Bajo nivel<br>3. Moderado nivel<br>4. Alto nivel  | -El ítem no es claro<br>-El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.<br>-Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.<br>-El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.            | 1. No cumple con el criterio<br>2. Bajo nivel<br>3. Moderado nivel<br>4. Alto nivel  | -El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.<br>-El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.<br>-El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.   |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <p><b>RELEVANCIA</b></p> <p>El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.</p> | <p>1. No cumple con el criterio</p> <p>2. Bajo nivel</p> <p>3. Moderado nivel</p> <p>4. Alto nivel</p> | <p>-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.</p> <p>-El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</p> <p>-El ítem es relativamente importante.</p> <p>-El ítem es muy importante para la medición de la dimensión</p> |

**MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS**

TÍTULO DE LA TESIS: “MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS VIGILANTES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA, CHIMBOTE – 2021”


| <b>DIMENSIÓN</b> | <b>ÍTEM</b>   | <b>SUFICIENCIA</b> | <b>COHERENCIA</b> | <b>RELEVANCIA</b> | <b>CLARIDAD</b> | <b>OBSERVACIONES</b><br>(Si debe modificarse un ítem por favor indique) |
|------------------|---|--------------------|-------------------|-------------------|-----------------|---|
| INTENSIDAD       | ¿Cree usted que el esfuerzo que le dedican a su trabajo es reconocido y recompensado?   | 4                  | 4                 | 4                 | 4               |   |
|                  | ¿En su área se programa las actividades para mejorar los resultados esperados?  | 4                  | 4                 | 4                 | 4               |   |
|                  | ¿Cree usted que sus compañeros dan prioridades a algunas tareas que den cumplimiento a la entidad para el logro de los objetivos? | 4                  | 4                 | 4                 | 4               |   |
| ORIENTACIÓN      | ¿Existe buena comunicación con sus compañeros de trabajo, con el fin de generar un buen clima laboral?                            | 4                  | 4                 | 4                 | 4               |   |
|                  | ¿Cuenta con la información actualizada sobre los acontecimientos de la entidad?   | 4                  | 4                 | 4                 | 4               |   |
|                  | ¿Mantiene buena comunicación con sus compañeros de trabajo?   | 4                  | 4                 | 4                 | 4               |   |
|                  | ¿Existe buen liderazgo de parte de su superior?   | 4                  | 4                 | 4                 | 4               |   |

|                   |  |   |   |   |   |  |
|-------------------|--|---|---|---|---|--|
|                   | ¿Cree usted que el personal está capacitado en la atención a los usuarios?   | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| PERSISTENCIA      | ¿Cree usted que sus compañeros se preocupan por capacitarse para brindar un mejor servicio?                            | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                   | ¿Cree usted que su jefe tiene bien definida las meta que deben lograr?   | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                   | ¿Cree usted que sus compañeros Se adapta con facilidad a situaciones cambiantes dentro de su puesto laboral?           | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                   | ¿Cree usted que sus compañeros están capacitados para tomar decisiones en casos particulares?                          | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| PUESTO DE TRABAJO | ¿La institución donde trabaja está satisfecha con su trabajo?  | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                   | ¿Cree que sus compañeros desempeñan eficientemente las tareas asignadas en su puesto de trabajo?                       | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                   | ¿Cree usted que las funciones que realizan van de acuerdo a su puesto de trabajo?                                      | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                   | ¿Cree usted que el personal cumple con el perfil del puesto en el que se desempeña?                                    | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                   | ¿Cree usted que el personal está capacitado para desempeñar las tareas, funciones y demás actividades que les asignen? | 4 | 4 | 4 | 4 |  |

|                        |  |   |   |   |   |  |
|------------------------|--|---|---|---|---|--|
| CONDICIONES DE TRABAJO | ¿Cree usted que los ambientes en el que trabaja cumple con las condiciones de trabajo?               | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                        | ¿Las condiciones de higiene que percibe le permiten desempeñarse mejor?                              | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                        | ¿La entidad cuenta con una infraestructura moderna que le genera mayor desempeño?                    | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                        | ¿Los materiales e implementos que le otorgan le permiten desempeñar mejor su trabajo?                | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                        | ¿Cuenta con las condiciones necesarias para el buen desempeño y así poder lograr las metas trazadas? | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| RENDIMIENTO            | ¿Cree usted que sus compañeros tienen en claro los objetivos y se esfuerza por cumplirlos?           | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                        | ¿Cree usted que sus compañeros realizan un trabajo de calidad?                                       | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                        | ¿Cree que el personal cumple eficientemente las tareas encomendadas?                                 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| PERSPECTIVA DE TRABAJO | ¿Cree usted que sus compañeros cumplen en brindar un servicio de calidad                             | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                        | ¿Cree usted que los clientes se sienten satisfechos con la atención brindada?                        | 4 | 4 | 4 | 4 |  |

**Calificar de 1 a 4 puntos.**

**ASPECTOS GENERALES**

| ASPECTOS  | SI                 | NO | OBSERVACIONES   |
|---|--------------------|----|---|
| El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario  | X                  |    |   |
| Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.   | X                  |    |   |
| Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.  | X                  |    |   |
| El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir. | X                  |    |   |
| Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.   |                    | X  |   |
| <b>VALIDEZ</b>  |                    |    |   |
| APLICABLE   |                    |    | SI<br>NO  |
| APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES  |                    |    | X<br>SI<br>NO   |
| Validado por: YESENIA MARGOT AVILA ALCALDE  |                    |    | Fecha:02/06/2021  |
| Firma:<br>                                   | Teléfono:966624699 |    | Email: <a href="mailto:yeseniaavilaal@hotmail.com">yeseniaavilaal@hotmail.com</a> |