

# **UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



La motivación y el desempeño laboral, en la Municipalidad  
Provincial del Santa, Chimbote, 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Agreda Cribillero, Yoselyn Paola

Asesor:

Mg. Luján Torres, Jorge

Chimbote – Perú

2018

# ÍNDICE

<b>A.</b>	<b>Generalidades .....</b>	<b>4</b>
1.	<b>Título .....</b>	<b>4</b>
2.	<b>Personal investigador .....</b>	<b>4</b>
3.	<b>Régimen de la investigación .....</b>	<b>4</b>
4.	<b>Unidad académica .....</b>	<b>4</b>
5.	<b>Lugar donde se realizará la investigación.....</b>	<b>4</b>
6.	<b>Duración del proyecto.....</b>	<b>4</b>
7.	<b>Horas semanales dedicadas al proyecto de investigación .....</b>	<b>4</b>
8.	<b>Recursos disponibles .....</b>	<b>4</b>
9.	<b>Presupuesto.....</b>	<b>5</b>
10.	<b>Financiamiento .....</b>	<b>6</b>
11.	<b>Tareas del equipo de investigación .....</b>	<b>7</b>
12.	<b>Líneas de investigación .....</b>	<b>7</b>
13.	<b>Resumen.....</b>	<b>8</b>
<b>B.-</b>	<b>Plan de Investigación .....</b>	<b>9</b>
1.	<b>Antecedentes y fundamentación científica .....</b>	<b>9</b>
2.	<b>Justificación de la investigación .....</b>	<b>25</b>
3.	<b>Problema .....</b>	<b>25</b>
4.	<b>Conceptuación y operacionalización de las variables .....</b>	<b>25</b>
5.	<b>Hipótesis .....</b>	<b>44</b>
6.	<b>Objetivos .....</b>	<b>44</b>
7.	<b>Metodología .....</b>	<b>44</b>
8.	<b>Procesamiento y análisis de la información .....</b>	<b>45</b>
<b>CAPITULO III.....</b>		<b>46</b>
<b>CAPITULO IV .....</b>		<b>75</b>
3.	<b>Análisis y discusión .....</b>	<b>75</b>
<b>V.</b>	<b>Conclusiones y Recomendaciones .....</b>	<b>77</b>
<b>VI.</b>	<b>Agradecimiento .....</b>	<b>79</b>
	<b>Referencias bibliográficas.....</b>	<b>80</b>
9.	<b>Anexos .....</b>	<b>82</b>

**PALABRAS CLAVES:**

TEMA Motivación y desempeño laboral

ESPECIALIDAD Administración

## **A. Generalidades**

### **1. Título**

La motivación y el desempeño laboral en la municipalidad provincial del Santa, Chimbote 2017.

### **2. Personal investigador**

#### **2.1. Nombres y Apellidos**

2.1.1 Bachiller Yoselyn Paola Agreda Cribillero

2.1.2 Profesión Administración

2.1.3 Correo electrónico malik\_bar@hotmail.es

### **3. Régimen de la investigación**

3.1 Libre

### **4. Unidad académica**

4.1. Facultad: Ciencias Económicas y Administrativas

4.2. Escuela profesional: Administración

### **5. Lugar donde se realizará la investigación**

5.1. Localidad: Chimbote, Santa, Ancash

5.2. Institución: Municipalidad Provincial del Santa

### **6. Duración del proyecto**

6.1. Fecha de inicio: 29 de octubre del 2017

6.2. Fecha de finalización: 28 de febrero del 2017

### **7. Horas semanales dedicadas al proyecto de investigación**

Se dedicará 07 horas semanales

### **8. Recursos disponibles**

#### **8.1. Personal Investigador**

## 8.2. Materiales y equipo

### 8.2.1. Materiales

- a) Papel A- 4
- b) Lapiceros
- c) Lápiz
- d) Borrador
- e) Cuaderno
- f) Libros

### 8.2.2. Equipos

- a) Computadora
- b) Impresora

## 8.3. Locales

Escuela de administración universidad San Pedro – Sede Chimbote  
Domicilio personal del Investigador

## 9. Presupuesto

ITEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD MEDIDA	CANTI DAD	COSTO UNITARIO S/.	COSTO TOTAL S/.
<b>01</b>	<b>RECURSO HUMANO</b>				
	Curso de Titulación	Mes	4 mese	-	<b>2450</b>
<b>02</b>	<b>MATERIALES</b>				
	Papel bond A4 x 80 G.	¼ Millar	250	6.50	6.50

## 10. Financiamiento

### Autofinanciado

	Lapiceros 060 fine. Faber Castell. – Negro	UND	2	2.00	4.00
	Lapiceros 060 fine. Faber Castell. – Rojo	UND	2	2.00	4.00
	Lápiz con borrador	UND	2	1.00	2.00
	Borrador mixto	UND	2	1.00	2.00
	Cuaderno de 100 hojas cuadrulado.	UND	1	4.70	4.70
	Libros textos para investigar	UND	2	30.0	60.0
<b>03</b>	<b>SERVICIOS</b>				
	Equipos de computación	MES	3	0	209
	Equipos de comunicación	MES	3	20.00	20.00
	Copias fotostáticas	UND	100	10.0	10.0
	Impresión y encuadernación del informe final	UND	100	100.00	100.00
	Movilidad			48.00	48.00
	<b>TOTAL</b>				<b>SI,2,920.2</b>

## 11. Tareas del equipo de investigación

Responsable	Actividades
<b>Yoselyn Paola Agreda Cribillero</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Elaboración del proyecto de investigación</li><li>▪ Elaboración de los instrumentos de recolección de información</li><li>▪ Aplicación de los instrumentos de recolección de información</li><li>▪ Procesamiento de la información</li><li>▪ Elaboración de resultados</li><li>▪ Elaboración de análisis y discusión de resultados</li><li>▪ Elaboración de conclusiones y recomendaciones</li><li>▪ Elaboración del informe final</li><li>▪ Sustentación del informe final</li></ul>

## 12. Líneas de investigación:

**ÁREA** : Ciencias Sociales

**SUB ÁREA** : Economía y Negocios

**DISCIPLINA** : Negocios y Management

La presente investigación tiene como propósito describir la influencia de la motivación en el desempeño laboral en la municipalidad en el distrito de Chimbote, año 2016.

Respecto a la metodología, se trata de una investigación cuantitativa, correlacional, transversal.

Podemos decir que se aplicó la investigación correlacional la cual permitió establecer la relación existente entre las variables, además de ello se determinó las causas y efectos del problema objeto de estudio para lo cual se contó con suficiente información que ayudo al desarrollo de este, el investigador debe poseer amplios conocimientos estadísticos con el fin de medir cuantitativamente la relación entre variables.

Es una de las características que se observa en este mundo competitivo y globalizado es que las empresas se empeñan en ser cada vez mejores. Para ello, recurriremos a todos los medios disponibles para cumplir con los objetivos. En dicho contexto, la óptima administración del factor humano tiene singular importancia.

Se dice que una empresa será buena o mala, dependiendo de la calidad de sus recursos humanos. Es por ello que, con el objeto de aprovechar al máximo el potencial humano, las empresas desarrollan complejos procesos como la motivación y la facilitar el desempeño de los trabajadores.



## **B.- Plan de Investigación**

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

#### **1.1. Antecedentes**

##### **1.1.1. Antecedentes internacionales**

➤ **Según Sánchez M. (2010).** *Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Dr. Adolfo Princlara*". (Tesis para optar al Título de Ingeniero Comercial, Mención Administración) Puerto Cabello, estado Carabobo. El autor arriba a las siguientes conclusiones

- Señala que existen evidencias de que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más. Se ha demostrado que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años. La satisfacción laboral se refleja en la vida particular del trabajador.
- Se pudo observar que el existe un alto índice de descontento por los ingresos que perciben en relación a el trabajo que realizan, lo cual no resulta un incentivo para ejecutar satisfactoriamente y con entusiasmo las labores cotidianas, debido a que son muy pocos los beneficios sociales que logran obtener por no poseer un salario justo acorde con la función y nivel de exigencias que desempeñan; unido al incentivo que nunca reciben, por cuanto jamás son tomados en cuenta para participar en eventos que les permita respaldar su profesión.
- De igual forma, se les reconoce muy poco la asistencia al trabajo, y ellos señalan que el ambiente donde laboran es generalmente tenso como también las actitudes de sus compañeros es conflictiva lo cual no les estimula a efectuarlas actividades con eficacia y menos con eficiencia, pero cabe destacar algo; que a personal le gusta el trabajo que realiza en el departamento.

➤ **Según Julio V. (2003).** *Factores motivacionales que influyen en los trabajadores a nivel de piso en un centro comercial.* (Tesis para optar el título de psicología) Pachuca, Hidalgo- México. El autor arriba a las siguientes conclusiones

- Señala que el factor de estima fue el principal factor que existe en los trabajadores de piso dentro de la empresa.
- En relación con el sexo las mujeres presentan una mayor motivación al logro, en cambio los hombres el factor principal es la estima
- Todos los factores que se midieron en la investigación son muy importantes como: El logro, afiliación, poder y el incentivo, para todos los trabajadores de piso de esta empresa, encontrando que existe diferencia de acuerdo cada persona, dependiendo a la edad, sexo, escolaridad y antigüedad.

➤ **Según Olvera Y. (2013)** “*Estudio de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos del área comercial de la constructora furoiani obras y proyectos*” (Tesis de grado para optar por el título de psicóloga industrial) Guayaquil - Ecuador. El autor arriba a las siguientes conclusiones

- Los principales factores que influyen en el desempeño son aquellos que hacen referencia al entorno laboral, y estos son Trabajo en equipo y Seguridad e Higiene ambos son considerados factores operativos y que dentro de la motivación son parte de los extrínsecos.
- Los factores motivacionales de mayor influencia en el personal son el Salario que es un factor extrínseco y el reconocimiento que es un motivador intrínseco, el medio preferido para

obtener retribución es la expectativa, estos inciden en el desempeño laboral del personal administrativo del área comercial de la empresa constructora Furoiani.

- Los resultados de las evaluaciones de desempeño revelan que el 50% obtuvo una puntuación aceptable, dentro de este grupo se encuentran 15 empleados del proyecto Napoli y 4 de Ciudad Santiago, mientras que el otro 50% del grupo evaluado obtuvo una puntuación regular, en el cual se encuentran 19 empleados de Ciudad Santiago.
- Los empleados del área comercial reciben los mismos beneficios económicos (bonos, premios, % comisión, movilización, entre otros), pero en los no económicos existen algunos beneficios que los empleados del proyecto Napoli reciben y que los de ciudad Santiago no, por lo que existe inconformidad. La empresa Furoiani Obras y Proyectos lleva a cabo un sistema de reconocimiento monetario atractivo, pero ellos no solo desean ser reconocidos de esta forma, sino a través de un reconocimiento no económico que le otorgue prestigio personal y profesional.
- Haciendo un análisis de los factores considerados de importancia por el personal encuestado, y su relación con las calificaciones obtenidas en las evaluaciones de desempeño demostraron que existe una influencia negativa entre los factores motivacionales de los empleados y su desempeño laboral.
- Además, podemos determinar que según el último informe de clima laboral realizado en el proyecto Ciudad Santiago no se está cumpliendo con las expectativas del personal con respecto a los factores motivacionales.

➤ **Según Arratia A. (2010).** “*Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile: influencias y percepciones desde los evaluados*” (Tesis de grado para optar por el título en ciencias sociales). Santiago de Chile – Chile. El autor arriba a las siguientes conclusiones

- Finalmente, en el siguiente apartado se entregarán las principales conclusiones de la investigación desarrollada, que permita dar cuenta de los principales objetivos de investigación. Junto con esto, se realizará una reflexión acerca de los resultados, que permita dar respuesta a la pregunta y responder a la hipótesis de trabajo. Para ello, la estructura de esta sección contempla en primer lugar el desarrollo de las principales ideas fuerza que se desprenden de los análisis realizados, para posteriormente deslizar las principales consecuencias posibles que pueden revelarse de estos resultados. Finalmente, se desarrollarán algunas proyecciones de política que parecen interesantes a la luz de lo planteado, así como algunas nuevas preguntas de investigación que emergen del estudio realizado.
- Ahora bien, respecto de las principales ideas fuerza, nos parece necesario destacar cuatro elementos: En primer lugar, es claro que, a la luz de la investigación, es posible indicar que la profesión docente es una profesión compleja que está profundamente determinada por fuerzas políticas y sociales. Esto implica que la profesión docente necesariamente depende de características en las que esta se imparte, por lo tanto, un docente, aunque pueda parecer obvio, una de las primeras conclusiones de esta investigación es que la profesión docente está inmersa en un sistema escolar (escuela) y a su vez este sistema es un reflejo de la sociedad actual. Desde el punto de los docentes, esto implica que estos son actores que pueden ser considerados sujetos de una comunidad educativa, encontrándose insertos en un

contexto, que le permite desenvolverse dentro de un marco determinado (pero no determinista) por ciertas condiciones materiales y sociales (que producen la satisfacción laboral) de trabajo, las que influirán en el desempeño de los docentes y, por tanto, sus resultados en las evaluaciones de desempeño.

- De esto se desprende una segunda idea: Que, a pesar de la evidencia, los docentes con bajo desempeño profesional -según sus resultados en la EDD- no son conscientes de sus condiciones de trabajo, lo cual, a nuestro parecer, podría estar influyendo en sus desempeños profesionales, produciendo un círculo vicioso de postergación y frustración profesional y personal. De todas maneras, es importante aclarar que la direccionalidad de este proceso no es bidireccional, ya que el tener buenas condiciones de trabajo implica que automáticamente exista un buen desempeño 94 docente, ya que hay muchas variables, como su formación inicial, la formación continua, entre otras, que también determinan el desempeño. Así, lo fundamental es que el desarrollo de condiciones materiales y sociales de trabajo significativamente positivas para los docentes es una precondition para el desarrollo de desempeños altos, pero no es la única condición necesaria para ellos. Una vez mejoradas estas condiciones, se podría exigir a los docentes mejorar sus procesos de enseñanza y aprendizaje a través de la mejora de los resultados de sus estudiantes (p.e. SIMCE, PISA, etc.) y de ellos mismos (p.e. EDD).

### 1.1.2. Antecedentes nacionales

➤ **Según Gutiérrez W. (2001).** *“La motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: bases para futuras investigaciones* (Tesis para el título de Ingeniería Industrial). Lima – Perú. El autor arriba a las siguientes conclusiones

- Señala que existe una notable falta de conexión entre las disciplinas que han estudiado a los trabajadores de la construcción y su satisfacción laboral: la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, la Sociología del Trabajo, la Historia y la Gestión y Dirección de la construcción.
- En general, los autores de las distintas áreas de conocimiento apenas se citan, mostrando ser compartimentos estancos, de forma que no se puede hablar de interdisciplinariedad, lo cual genera como resultado una investigación aún pobre sobre el tema.
- El desafío está en promover la integración de las distintas áreas del 73 conocimiento en pro del desarrollo del sector y principalmente en la mejora continua de la calidad de la vida laboral del trabajador de construcción.

➤ **Según Vásquez M. (2011).** *“Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud de centro quirúrgico – h.r.d.l.m. Chiclayo”* (Tesis para título de Administración de empresas). Chiclayo – Perú. El autor arriba a las siguientes conclusiones

- Señala que entre los factores motivacionales que perjudican el comportamiento organizacional del equipo de salud en Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Las Mercedes – Chiclayo, se encuentra la falta de

reconocimiento alguno en los dos últimos años por parte de la Dirección del hospital.

- Los trabajadores carecen de Resoluciones, Carta de felicitación, Beca de capacitaciones, entre otros; tal es así que el 45.2% está Muy en desacuerdo y el 35.7% afirma estar en Desacuerdo, puesto que durante los dos últimos años no recibió reconocimiento alguno, razón por la cual el personal no se siente motivado en este aspecto, lo que conlleva a que en determinadas circunstancias no cumpla un trabajo eficiente en el desempeño de sus actividades.
- Que la institución brinde capacitación al personal de salud como parte de su política de gestión de recursos humanos, programando talleres de motivación dirigidas al personal de salud.

➤ **Según Tapia B. (2015).** *“Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú”* (Tesis para obtener el título profesional en psicología). Lima – Perú. El autor arriba a las siguientes conclusiones:

- Primero. Existe una relación baja entre la motivación y el desempeño laboral en el personal subalterno de una Institución Armada del Perú, 2015.
- Segundo. El grado de motivación laboral del personal subalterno que labora en la Institución Armada del Perú, 2015, donde se realizó el estudio, corresponde mayormente al Nivel alto con 53.6 %, muy alto 25.2 %, medio 15.9 %, mientras que un 5.3 % presentaron bajo nivel de motivación laboral.

- Tercero. El nivel de desempeño laboral del personal subalterno que labora en una Institución Armada del Perú, 2015, corresponde mayormente al Nivel promedio con 50.3 %, alto en 48.3 %, mientras que un 1.3 % presentan bajo nivel en su desempeño laboral.
- Cuarto Existe correlación baja entre la dimensión de logro y la variable desempeño laboral, en el personal subalterno de una Institución Armada del Perú, 2015.
- Quinto Existe correlación inversa muy baja entre la dimensión de poder y la variable desempeño laboral, en el personal subalterno de una Institución Armada del Perú, 2015
- Sexto Existe correlación inversa muy baja entre la dimensión de afiliación y la variable desempeño laboral, en el personal subalterno de una Institución Armada del Perú, 2015

➤ **Según Uscanga T. (2008).** “*Desarrollo y comportamiento de la motivación en el trabajo*” (Tesis para optar el título de psicología). Trujillo – Perú. El autor arriba a las siguientes conclusiones

- Señala que la solución que encontraron ante este problema fue utilizar un sistema de motivación por incentivo económico. Como para cada máquina se emplea una persona, se pide al trabajador que conserve su máquina en las mejores condiciones de limpieza y funcionamiento posible. A fin de mes se comparan los resultados entre todas las máquinas, y se premia al trabajador que haya hecho un mejor cuidado de la que le corresponde.
- Se intenta administrar los incentivos en el tiempo, dado que la competencia es muy alta y todos trabajan duro para lograr su premio, y de lo contrario podrían desmotivarse.



- Los resultados son brillantes: las máquinas están impecables, el personal se esfuerza por obtener el plus en su salario a fin de mes, y el directorio se ve un poco más aliviado de la incertidumbre que le provoca el invertir en maquinaria costosa, fomentando la unión grupal, premiando actitudes positivas.
- Los japoneses abandonaron los conceptos clásicos de distribución del trabajo de Frederick W. Taylor (cada trabajador cumple una tarea predeterminada y repetitiva), y los sustituyeron por sistemas de producción en que los empleados participan en algunas decisiones, identifican problemas de su grupo y aceptan trabajar en varias funciones. Consiguiendo reducir el número de personas por unidad producida y las pirámides jerárquicas de las empresas son menores que las de los occidentales.

➤ **Según López C. (2016).** “*Caracterización de la capacitación y evaluación del desempeño en las mype rubro pollerías en urbanización Ignacio merino Piura*” (tesis para optar el título profesional de licenciada en administración). Piura – Perú. El autor arriba a las siguientes conclusiones:

- En el ciclo de capacitación el medio para detectar las necesidades de capacitación es a través de la observación y es importante que las MYPE elaboren un plan porque determina las principales necesidades de capacitación, así mismo los factores que se toman en cuenta para la ejecución de la capacitación es la calidad y preparación de los instructores.
- Con respecto al contenido de capacitación los empleados si reciben información respecto de la empresa y

desarrollan sus habilidades en la empresa aumentando la productividad, a su vez los desarrollos de sus actitudes benefician a las MYPE ayudando a resolver problemas a diario en la empresa.

- En cuanto a los objetivos de la evaluación del desempeño las facilidades que les brinda las MYPE para adecuarse a su puesto de trabajo se dan a través de los horarios, así mismo no reciben incentivos y los resultados en su trabajo dependen de la relación entre superiores y subordinados por tanto la motivación es un aspecto fundamental en la relación entre ambos para que los resultados influyan positivamente en su trabajo.
- En cuanto a los beneficios de la evaluación del desempeño si se les evalúa constantemente su desempeño, además uno de los aspectos que toman en cuenta las MYPE para que la comunicación sea eficiente es que son concretos y oportunos al dar la información del individuo y una de las políticas de oportunidades que les brinda la empresa son el impulso y desarrollo personal.
- En cuanto a las características de la capacitación se identificó que los trabajadores no reciben capacitaciones, así mismo les gustaría que se implantaran talleres para dictar el curso de capacitación tomándose en cuenta temas con respecto a la atención al cliente y etiqueta social. En cuanto a las características de la evaluación del desempeño se identificó que evalúan el desempeño de los trabajadores a través de la calidad de su trabajo, así mismo consideran importante que se evalúe su trabajo para mejorar su desempeño laboral.

### 1.1.3. Antecedentes locales

➤ **Según Sánchez R. (2016)** *“Motivación y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una red de salud de la ciudad de Chimbote”* (tesis para obtener el título profesional de licenciado en psicología). Chimbote – Perú. El autor arriba a las siguientes conclusiones:

- En cuanto a la relación que existe entre la Motivación y Satisfacción laboral se puede evidenciar que existe una correlación de 0.901\*\*, además el valor, 0.01, menor a 0.05 indica que esta relación es altamente significativa.
- Respecto a los niveles de Motivación se observa que el mayor porcentaje de colaboradores administrativos de una red de salud es de 42.5% de la población, lo que indica que 51 evaluados presentan un nivel alto de motivación, mientras que 50 evaluados representado por el 41.7% de la población presentan un nivel medio y un 15.8% es decir 19 evaluados presentan un nivel de motivación bajo.
- En cuanto a los niveles de Satisfacción Laboral, se observa que el mayor porcentaje de colaboradores administrativos de una red de salud es de 38 44.2% que tiene un nivel satisfactorio, luego el 41.7% de la población presentan un nivel regular de satisfacción laboral y 14.2% presenta un nivel de insatisfacción laboral.
- Por otro lado, existe correlación entre el factor Motivación de logro con los 7 factores de Satisfacción laboral altamente significativo con un p-valor de 0.01.

- Así mismo, en cuanto a la correlación del factor de Motivación de Poder se halló una correlación entre los factores: Condiciones Físicas y/o materiales, Beneficios laborales y/o remunerativos, Políticas administrativas, Relaciones sociales y Desarrollo personal, de Satisfacción laboral; mientras que con el factor de Desempeño de tareas y Relación con la autoridad de la variable de satisfacción laboral no tiene correlación con el factor de motivación de Poder.
- Por último, en cuanto a la correlación del factor de Motivación de afiliación, se evidencia tiene correlación con los factores de Políticas administrativas, Relaciones sociales y Desarrollo personal, y de Desempeño de tareas de la variable de Satisfacción laboral, y por otro lado no existe correlación entre con los factores de Condiciones físicas y/o materiales, Beneficios laborales y/o remunerativos y Relación con la autoridad.

➤ **Según Rodríguez S. (1014).** *“Satisfacción laboral y características sociodemográficas, laborales del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización, hospital "Eleazar guzmán barrón".* (tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería) Chimbote - Perú. el autor arriba a las siguientes conclusiones:

- El 54,2% de las enfermeras presentó un alto grado de satisfacción laboral y el 45,8% un bajo grado.
- La satisfacción laboral del enfermero (a) se relacionó significativamente con la característica sociodemográfica: edad  $p = 0,002 < 0.05$ , mas no con el sexo, estado civil, grado académico y capacitación especializada

- La satisfacción laboral del enfermero (a) no se relacionó significativamente con las características laborales antigüedad en el servicio, trabajo adicional y condición laboral.

➤ **Según Torres R. (2015).** *“Satisfacción y productividad laboral en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de productos de farmacia y artículos de tocador”* (Tesis para optar el grado de magíster en administración). Chimbote - Perú. El autor arriba a las siguientes conclusiones:

- Se encontró que la satisfacción laboral de las farmacias del casco urbano de Chimbote si influye satisfactoriamente en la productividad laboral, sin embargo, a medida que se apliquen deficientemente en sus dimensiones (ambientes físicos, valoración al trabajo, motivación y clima laboral), da origen a una insatisfacción de parte de los trabajadores según la relación directa comprobada entre ambas variables en investigación lo cual significaría una desventaja para las farmacias.
- Los trabajadores señalaron que la satisfacción laboral que prima en las MYPE del rubro farmacias del casco urbano de Chimbote si es alta lo cual contrasta con mi hipótesis específica, pero beneficia a las farmacias en estudio, pues teniendo a su personal satisfecho tienen mayor producción en sus ventas.
- El nivel de productividad al que prima en las MYPE es alto debido a que la mayoría del personal encuestado demuestra estar satisfecho en su trabajo, por el buen trato de sus superiores, su remuneración, sus ambientes físicos, las posibilidades de promocionar entre otros.

## 1.2. Fundamentación científica

### 1.2.1. La motivación

**Según Stoner (1996)**, define la motivación como “Una característica de la Psicología humana, incluye los factores que ocasionan, canalizan y sostienen la conducta humana. Lo que hace que las personas funcionen”. Desde mi parecer en esta definición el autor nos da a entender que la motivación viene siendo como un motor si lo comparamos con un automóvil, es decir, que si las personas se encuentran motivadas estas funcionan como el automóvil, en caso contrario habría que empujarlas, pero cuanta energía no se gastaría durante todo este proceso.

**Según Armstrong (1991)**, define “La motivación de los recursos humanos consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño”.

**Según Robbins (1999)**, define “La motivación es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo por conseguir cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento conexo con la motivación y el sistema de valores que rige la organización”.

**Según Mahillo (1996)**, define la motivación como “el primer paso que nos lleva a la acción”. Entiendo esta definición como que para que el individuo realice sus acciones este debe de estar motivado, de lo contrario hay que empujarlo al igual que un carro cuando este se apaga, para que pueda realizar las acciones, esto también ocasiona desde mi parecer un gasto de energía enorme, lo que origina que los gerentes que no tengan estrategias claras sobre la motivación de sus empleados pasen la mayor parte de su tiempo ocupado en como incentivar a estos trabajadores.

**Según Abraham Maslow (1954)**, define “La motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades. Maslow clasifica estas necesidades en 5 y las clasifica en una pirámide como la de la imagen. La idea principal es que sólo se satisfacen las necesidades superiores

cuando se han satisfecho las de más abajo, es decir, no puedes pasar a la siguiente hasta que no hayas satisfecho las anteriores.

**Según Jean Piaget (1989)**, define “la motivación es la voluntad de aprender, entendido como un interés del niño por absorber y aprender todo lo relacionado con su entorno.

**Según Chiavenato (2000)**, define la motivación que es el “Resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Dependiendo de la situación que viva el individuo en ese momento y de cómo la viva, habrá una interacción entre él y la situación que motivará o no al individuo”.

**Según Frederick Herzberg (1968)**, define “la motivación como el resultado influenciado por dos factores: factores de motivación y factores de higiene”.

### **1.2.2. Desempeño laboral**

**Según Bohórquez (2015)**, es el “Nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado”.

**Según Chiavenato (2009)**, define “El desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”.

**Según Stoner (1996)**, define “El Desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”.

**Según Milkovich y Boudreau (2013)**, mencionan “el desempeño laboral como algo ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la

organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables”.

**Según Davis y Newtrons (2005)**, quienes aseguran que “el desempeño laboral se ve afectado por factores como: capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño”.

**Según Arias Galicia (2009)**, quien afirma, que este término se refiere a “La capacidad mental y psicomotriz necesaria para efectuar un trabajo o ejercer una ocupación. Está asociada a la intención del individuo en mejorar cada vez más un desempeño determinado, contribuyendo con ello, a una mejor adaptación en el trabajo u oficio”.

**Según Maristany (2000)**, la define como “la medida en que asume la responsabilidad de su puesto. Por tal razón, los lineamientos de los estándares deben medirse con relación a la capacidad y disponibilidad que representan al momento de evaluar el desempeño laboral”.

**Según Maristany (2000)**, define “la Medida en que planifica y ordena su trabajo y tiende a la consecución de fines precisos. Por otra parte, tenemos el indicador Cantidad de trabajo, el cual el personal realiza el trabajo dentro de su jornada laboral de oficina, se toman tiempo para completar sus labores del día, cumplen con las entregas de las asignaciones en el tiempo acordado y no existe desperdicio de tiempo en otros asuntos que no son laborales para los empleados”.

**Según Zeithaml y Bitner (1988)**, se define tangible, a “la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo y la tecnología, el personal y los materiales de comunicación, a través de los cuales se trasmite representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes utilizan para evaluar la calidad”.



## **2. Justificación de la investigación**

### **2.1. Justificación teórica**

Encontrar, desarrollar y mantener una motivación laboral adecuada tiene una relevancia práctica esencial. El hecho de manejar información sobre cómo guiar a los trabajadores hacia desempeños sobresalientes, puede orientar las iniciativas e intervenciones empresariales respecto a cómo, a través de la motivación se pueden lograr los objetivos de la organización.

### **2.2. Justificación práctica**

Con el presente trabajo, se contará con valiosos antecedentes para el fomento de programas específicamente orientados al logro de óptimos resultados laborales, alineados con las metas organizacionales y con la satisfacción personal de los trabajadores.

### **2.3. Justificación metodológica**

Finalmente, los resultados de este proyecto son importantes para la organización, le va a permitir saber si la motivación laboral que se imparte en cada uno de los niveles de la organización es la adecuada para el logro de los objetivos de esta.

## **3. Problema**

¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral, en la municipalidad provincial del Santa, Chimbote 2017?

## **4. Conceptuación y operacionalización de las variables**

### **4.1. Marco conceptual**

#### **La Motivación**

La motivación puede definirse como «el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo». Otros autores definen la motivación como «la raíz dinámica del comportamiento»; es decir, «los factores o

determinantes internos que incitan a una acción”. La motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta.

### **Según la psicología y filosofía**

En psicología y filosofía, la motivación implica estados internos que dirigen el organismo hacia metas o fines determinados; son los impulsos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación. Este término está relacionado con «voluntad» e «interés».

### **Tipos de teorías y modelos**

Las teorías de la Motivación pueden ser clasificadas en varias bases.

- Natural vs. Racional basadas en si la teoría subyacente de la Cognición humana se apoya en fuerzas naturales (impulsos, necesidades, deseos) o algún tipo de racionalidad (instrumentalidad, significado, auto identidad).
- Contenido vs. Proceso basada en si el foco está en el contenido ("qué") motiva frente al proceso ("cómo") toma lugar la motivación.
- Las distintas escuelas de psicología tienen diversas teorías sobre cómo se origina la motivación y su efecto en la conducta. Todas aportan, desde diferentes perspectivas, conceptos clarificadores que explican cómo se origina (Para obtener éxito, culminar una expectativa, satisfacer un deseo).

### **Teorías y modelos psicológicos**

La Motivación puede concebirse como un ciclo en el cual los pensamientos influyen en los comportamientos, los comportamientos llevan al desempeño, el desempeño impacta en los pensamientos y el ciclo empieza de nuevo.

Cada etapa del ciclo se compone de muchas dimensiones que incluyen estados, creencias, intenciones, esfuerzos, y retiradas, y

todo ello puede afectar a la motivación que un individuo experimenta.

### **Motivaciones racionales**

La idea de que los seres humanos somos racionales y que la conducta humana está guiada por la razón es vieja. Sin embargo, investigaciones recientes (en Satisfacen, por ejemplo) ha debilitado significativamente la idea de homo económicas o de una perfecta racionalidad en favor de una racionalidad limitada.

Teorías del incentivo: motivación intrínseca y extrínseca

La motivación puede dividirse en dos teorías diferentes conocidas como motivación intrínseca (interna) o motivación extrínseca (externa). La primera viene del entendimiento personal del mundo y la segunda de la incentivación externa de ciertos factores.

Algunos factores extrínsecos pueden ser:

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

Todos estos factores pueden incrementarse o disminuirse en el espacio alrededor del individuo; sin embargo, los factores intrínsecos dependen del significado que le dé la persona a lo que hace. Si bien es cierto, los llamados factores extrínsecos también dependen de esta interpretación de la persona, éstos pueden cambiarse radicalmente de forma muy rápida, mientras que los intrínsecos requieren de un trabajo de asimilación más adecuado a la mente del individuo. Los factores intrínsecos tratan de los deseos de las personas de hacer cosas por el hecho de considerarlas importantes o interesantes.

## **Motivación intrínseca**

La motivación intrínseca ha sido estudiada desde principios de la década de 1970. La motivación intrínseca podría definirse como el auto deseo de buscar cosas nuevas y nuevos retos, para analizar la capacidad de uno mismo, observar y adquirir más conocimiento. Está impulsada por un interés o placer por la tarea en sí misma, y reside en el individuo en lugar de depender de presiones externas o el deseo de recompensa.

El fenómeno de la motivación intrínseca fue reconocido por primera vez en estudios experimentales sobre la conducta animal. En estos estudios, se hizo evidente que los animales manifestaban comportamientos impulsados por la curiosidad, en ausencia de recompensa.

La motivación intrínseca es una tendencia motivacional natural y es un elemento fundamental en el desarrollo físico, social y cognitivo<sup>5</sup>.

Los estudiantes que están motivados intrínsecamente participan en la tarea de buen grado, y trabajan para mejorar sus habilidades, lo que incrementará, a su vez, sus capacidades. Los estudiantes tienen más probabilidad de estar motivados intrínsecamente si:

- Atribuyen sus resultados académicos a factores que están bajo su control, también conocido como autonomía o locus de control
- Creen que tienen las habilidades para ser agentes eficaces en el logro de sus objetivos deseados, también conocido como creencias de autoeficacia
- Están interesados en dominar un tema, y no sólo en conseguir buenas notas.

## **Motivación intrínseca y la teoría de los 16 deseos básicos**

A partir de un estudio en el que participaron más de 6000 personas Steven Reiss propuso una teoría que encuentra 16 deseos básicos que guiarían prácticamente todos los comportamientos humanos. Los 16

deseos básicos que motivan nuestras acciones y definen nuestra personalidad son:

- Aceptación, la necesidad de sentirse aprobado.
- Curiosidad, la necesidad de aprender.
- Comer, la necesidad de alimentarse.
- Familia, la necesidad de tener hijos.
- Honor, la necesidad de ser leal a los valores tradicionales de nuestro grupo étnico o clan.
- Idealismo, la necesidad de buscar justicia social.
- Independencia, la necesidad de asegurar la individualidad.
- Orden, la necesidad de tener un ambiente organizado y estable.
- Actividad física, la necesidad de hacer ejercicio.
- Poder, la necesidad de influenciar.
- Romance, la necesidad sexual.
- Venganza, la necesidad de obtener un desquite.

### **Motivación extrínseca**

La motivación extrínseca se refiere al desempeño de una actividad para conseguir un resultado deseado y es opuesta a la motivación intrínseca

La motivación extrínseca se genera por las influencias externas al individuo. En la motivación extrínseca, la pregunta más difícil de responder es ¿de dónde consigue la persona la motivación necesaria para llevar a cabo una tarea y seguir esforzándose con persistencia?

Generalmente, la motivación extrínseca se utiliza para lograr los resultados que una persona no podría obtener de la motivación intrínseca.

Las motivaciones extrínsecas más comunes son las recompensas (por ejemplo, dinero o buenas notas) por demostrar el comportamiento deseado, y la amenaza de castigo tras una mala

conducta. La competición es un motivador extrínseco porque fomenta el ganar y el vencer a los demás, no sólo para disfrutar de las recompensas intrínsecas de la actividad.

El aplauso del público y el deseo de ganar un trofeo también son incentivos extrínsecos.

Investigaciones en Psicología Social han demostrado que las recompensas extrínsecas pueden llevar a un efecto de sobre justificación y una consecuente reducción de la motivación intrínseca. En un estudio que demuestra este efecto, niños que esperaban ser recompensados con un premio concreto por hacer dibujos, en observaciones posteriores, pasaron menos tiempo jugando con los materiales de dibujo que aquellos niños a los que no se les especificó un premio concreto.

Sin embargo, otro estudio demostró que estudiantes de tercer grado que fueron recompensados con un libro, en el futuro mostraron más comportamientos de lectura, lo que implica que algunos premios no debilitan la motivación intrínseca. Aunque las recompensas extrínsecas podrían reducir el deseo de una actividad, el uso de coacciones extrínsecas, como la amenaza de castigo, contra la realización de una actividad, en realidad, puede incrementar el interés intrínseco hacia la misma actividad. En un estudio, a unos niños se les amenazó levemente en contra de que jugaran con un determinado juguete. Se encontró que la amenaza, en realidad, sirvió para aumentar el interés de los niños en el juguete, el cual no era deseado antes de la amenaza.

### **Autocontrol**

El autocontrol con respecto a la motivación se considera cada vez más como una subcategoría de la inteligencia emocional se sugiere que, si bien una persona puede ser clasificada como altamente inteligente (mediante test de inteligencia tradicional), pueden permanecer desmotivados para realizar esfuerzos intelectuales. La teoría de la esperanza de Víctor Vroom, describe cómo la gente

puede decidir ejercer un autocontrol en la búsqueda de un objetivo concreto.

### **Teoría del incentivo**

La teoría del incentivo es exactamente como suena, un incentivo o motivo para hacer algo. El incentivo más común sería una recompensa. Las recompensas pueden ser tangibles o intangibles, y se presentan generalmente después de la acción o comportamiento que se trata de corregir o hacer que vuelva a suceder. Se consigue mediante asociación positiva al comportamiento y/o acción. Estudios demuestran que si la persona recibe la recompensa inmediatamente, el efecto es mayor, y disminuye a medida que se retrasa. Una acción-recompensa repetitiva puede causar que la acción (o comportamiento) se convierta en un hábito. La motivación proviene de dos fuentes: uno mismo, y las demás personas (consultar motivación intrínseca y extrínseca para más información) “Los reforzadores y los principios de refuerzo del comportamiento difieren del constructo hipotético de recompensa. Un reforzador es aquello que sigue a la acción, con la intención de que la acción ocurra más frecuentemente.

### **La motivación en el trabajo**

Motivación de trabajo «es un conjunto de fuerzas energéticas que se originan tanto dentro como más allá de ser un individuo, para iniciar un comportamiento relacionado con el trabajo y para determinar su forma, dirección, intensidad y rendimiento».

Mientras que la motivación a menudo puede utilizarse como una herramienta para ayudar a predecir el comportamiento, varía considerablemente entre los individuos y a menudo debe combinarse con la capacidad y los factores ambientales para influir realmente en rendimiento y comportamiento. Debido a la función de motivación en que influyen en el rendimiento y comportamiento laboral, es clave para las organizaciones a comprender y estructurar el ambiente de

trabajo para fomentar comportamientos productivos y desalentar a aquellos que son improductivos.

La motivación en los colaboradores de una compañía es de vital importancia debido a que ellos darán todo de sí en pro de un objetivo personal u organizacional. La motivación laboral se da mediante la relación de recompensas y rendimiento; ya que este tipo de incentivos les da mérito o reconocimiento a labores asignadas.

Un personal altamente motivado le aporta ideas creativas e innovadoras a la compañía que quizás podrán generarle éxito al grupo de trabajo en la organización.

### **Dimensiones de la motivación**

1. Realización personal
2. Reconocimiento a la aportación
3. Responsabilidad
4. Adecuación de las condiciones de trabajo

#### **1.- Realización personal**

- La realización personal no es un punto de llegada porque como la vida misma, este proceso de superación personal es interminable a lo largo de la vida. A lo largo del camino de la existencia, existen etapas en las que una persona puede tener un nivel de satisfacción personal muy elevado mientras que en otro momento, puede sentirse poco realizada. ¿Por qué ocurre esto? Porque las expectativas de la vida cambian, las circunstancias evolucionan de una forma constante y, además, las personas también maduran y cambian de opinión.

#### **2.- Reconocimiento a la aportación**

- La primera razón para referirme al reconocimiento es su atractiva eficiencia o, dicho en otras palabras, su



extraordinaria relación coste-beneficio. El reconocimiento es tratado generalmente como una forma de recompensa. En general, podríamos pensar en la existencia de dos tipos básicos de recompensas que la organización puede utilizar para motivar a las personas y generar un buen desempeño. El primero es el dinero. Sin duda la retribución en sus diferentes formas juega un papel sumamente importante en el refuerzo del compromiso del individuo, especialmente cuando se aplica siguiendo modelos contrastados científicamente. El segundo tipo de recompensa es el reconocimiento no económico.

### 3.- Responsabilidad

- La responsabilidad es un valor que está en la conciencia de la persona que estudia la Ética en base a la moral que es la ciencia que estudia la responsabilidad. La responsabilidad es aquello que nos permite reflexionar, administrar, orientar, analizar y valorar las consecuencias de nuestros actos.

### 4. Adecuación de las condiciones de trabajo

- La adecuación del puesto de trabajo a las circunstancias de cada trabajador sigue siendo, de forma teórica una realidad, pero pasando a la práctica, una ilusión por llegar que se resiste.
- Tiene que ser el puesto de trabajo el que se adapte a cada persona y el día a día hace que la verdadera situación que viven muchos trabajadores es que son ellos los que se tienen que adaptar como puedan a sus puestos de trabajo. Hay regulación al respecto y controles, aunque hay mucho vacío

legal al respecto porque sigue habiendo mucho incumplimiento.

- Cada persona tiene unas características físicas distintas y necesitan una adaptación de sus herramientas y mobiliario de trabajo para poder estar desempeñando confortablemente sus tareas laborales.

### **1.4.1.2 Desempeño laboral**

#### Desempeño Laboral

Desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.

Existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño laboral y la idoneidad demostrada.

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

- La motivación
- Adecuación/Ambiente de trabajo
- Establecimiento de objetivos
- Reconocimiento del trabajo
- La participación del mercado
- La formación y desarrollo profesional

Existen muchas técnicas y métodos que permiten motivar a los empleados y así poder desempeñar su labor de manera más eficaz y productiva. Para saber cuál aplicar, la empresa debe conocer las necesidades del trabajador y actuar en consecuencia. Algunos de estos métodos son:

- Maslow
- Herzberg
- Mc Gregory
- Locke

### **Importancia**

- La evaluación del desempeño resulta útil para:
- Validar y redefinir las actividades de la empresa (tal como la selección y capacitación).
- Brindar información a los empleados que deseen mejorar su futuro.

Factores que generalmente se evalúan

- Conocimiento del trabajo
- Calidad de trabajo
- Relaciones con las personas

- Estabilidad emotiva
- Capacidad de síntesis

### **Evaluación del desempeño**

Un proceso eficaz de evaluación del desempeño permite a los gerentes evaluar y medir el rendimiento individual y documentarlo, alinear las labores del día a día de los empleados con los objetivos estratégicos del negocio, determinar si las expectativas de desempeño laboral fueron satisfactorias, apoyar las decisiones de planificación del recurso humano y planes de carrera, identificar las fortalezas y debilidades en los desempeños para diseñar programas de capacitación y medir la relación directa entre el desempeño y la productividad.

### **Ventajas de la evaluación del desempeño.**

- Mejora el Desempeño: mediante la retroalimentación sobre el desempeño, el gerente y el especialista de personal llevan a cabo acciones adecuadas para mejorar el desempeño.
- Políticas de Compensación: Ayuda a las que toman decisiones a determinar quiénes deben recibir tasas de aumento
- Decisiones de Ubicación: Las promociones, transferencias y separaciones se basan por lo común en el desempeño anterior o en el previsto. Las promociones son con frecuencia un reconocimiento del desempeño anterior.
- Necesidades de Capacitación y Desarrollo: El desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar. De igual manera, el desempeño adecuado o superior puede indicar la presencia de un potencial no aprovechado.

- Planeación y Desarrollo de la Carrera Profesional: La retroalimentación sobre el desempeño guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.

### **Factores que influyen o intervienen en este desempeño laboral**

- La motivación: la motivación por parte de la empresa, por parte del trabajador y la económica. El dinero es un factor que motiva a los trabajadores, y hay que tenerlo muy en cuenta también si se trabaja por objetivos.
- Adecuación / ambiente de trabajo: es muy importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que esto nos da mayores posibilidades de desempeñar nuestro trabajo correctamente. La adecuación del trabajador al puesto de trabajo consiste en incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que, además, esté motivada e interesada por las características del mismo.
- Establecimiento de objetivos: el establecimiento de objetivos es una buena técnica para motivar a los empleados, ya que se establecen objetivos que se deben desarrollar en un período de tiempo, tras el cual el trabajador se sentirá satisfecho de haber cumplido estos objetivos y retos. Deben ser objetivos medibles, que ofrezcan un desafío al trabajador, pero también viables.
- Reconocimiento del trabajo: el reconocimiento del trabajo efectuado es una de las técnicas más importantes.

## **Medición del desempeño**

La medición del desempeño es cómo las organizaciones, públicas y privadas, miden la calidad de sus actividades y servicios. Un influyente libro de 1982, "En busca de la excelencia", despertó el interés en la medición del desempeño. Desde entonces, las organizaciones empresariales, gubernamentales y de otro tipo han tratado de medir el grado en que se logran los objetivos de la organización. La medición del desempeño puede sonar simple, pero a menudo es un proceso complicado que requiere un pensamiento estratégico profundo y evaluación.

- **Identificación**

La medición del desempeño es el proceso por el que las empresas, los gobiernos y otras organizaciones establecen los criterios para determinar la calidad de sus actividades, sobre la base de los objetivos organizacionales.

- **Características**

El desarrollo de un sistema de medidas de desempeño comienza con la definición de los objetivos estratégicos. Para una empresa, el objetivo más importante es obtener una ganancia. Para las agencias gubernamentales y otras organizaciones, los objetivos principales pueden ser más difíciles de definir. A continuación, una organización define un conjunto de indicadores estratégicos, como el aumento de las ventas y reducir los costos de producción. La organización se fija objetivos de rendimiento, como el aumento de las ventas en un 30 por ciento y la reducción de costes de producción en un 10 por ciento. Tras el establecimiento de objetivos, la organización puede comenzar a medir rendimientos reales. Al comparar los resultados reales con los objetivos, las organizaciones pueden identificar las áreas de mejora necesarias.

## **Dimensiones del desempeño**

### **1. Liderazgo**

El liderazgo es la función que ocupa una persona que se distingue del resto y es capaz de tomar decisiones acertadas para el grupo, equipo u organización que preceda, inspirando al resto de los que participan de ese grupo a alcanzar una meta común. Por esta razón, se dice que el liderazgo implica a más de una persona, quien dirige (el líder) y aquellos que lo apoyen (los subordinados) y permitan que desarrolle su posición de forma eficiente

### **2. Eficiencia colectiva**

El uso más habitual del concepto está vinculado al grupo de personas nacidas en un mismo país pero que residen en una nación extranjera. Algunos inmigrantes se reúnen con sus compatriotas para mantener sus costumbres, recordar su tierra y luchar por sus derechos.

Las colectividades suelen reunirse en clubes para desarrollar actividades típicas de sus países natales. Estos clubes también cuentan, por lo general, con restaurantes que ofrecen comidas tradicionales.

### **3. Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral, que es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc.

La satisfacción laboral incide en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones. Puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador

## **4.2. Operacionalización de las variables**

**Variable independiente:** motivación.

**Variable dependiente:** desempeño laboral.





		<p>3. Responsabilidad</p> <p>4. Adecuación de las condiciones de trabajo</p>		<p>9. ¿Los empleados se quedan porque la situación económica es buena o porque realmente disfrutan su trabajo?</p> <p>10. ¿Los trabajadores están listos para un puesto de mayor responsabilidad?</p> <p>11. ¿La responsabilidad genera respeto en el trabajo?</p> <p>12. ¿La responsabilidad influye para ascender a un mejor puesto de trabajo?</p> <p>13. En el trabajo ¿tiene la oportunidad de hacer lo mejor posible cada día?</p> <p>14. La misión o propósito de su trabajo ¿hace que Ud. Sienta su trabajo importante?</p> <p>15. ¿Las características del trabajador intervienen en el puesto de trabajo?</p> <p>16. ¿Consideras que el clima laboral influye en su trabajo para sus objetivos y ambiciones profesionales?</p>
--	--	--	--	--

<p style="text-align: center;"><b>EL DESEMPEÑO LABORAL</b></p>	<p>Desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.</p>	<p>1. Prácticas de liderazgo</p> <p>2. Eficiencia colectiva</p> <p>3. Satisfacción laboral</p>	<p>Definir responsabilidades</p> <p>Análisis de tareas positivas</p> <p>Nivel de agrado</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Para los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa el desempeño hace un líder empresarial?</li> <li>2. ¿Necesita un líder estar motivado?</li> <li>3. ¿Cómo se mantienen los líderes así mismos motivados?</li> <li>4. ¿Cuál es la relación entre los líderes y sus equipos?</li> <li>5. ¿Se Apoyan entre ellos cuando las cosas salen mal?</li> <li>6. ¿El trabajo en equipo en la Municipalidad provincial del Santa da mejores resultados?</li> <li>7. ¿Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?</li> <li>8. ¿Estas Satisfecho con tus resultados en el trabajo?</li> <li>9. ¿Prefiere formar grupo con personas con los que previamente tiene amistad?</li> <li>10. ¿Por qué crees que eres la persona más idónea para el puesto?</li> <li>11. ¿Tienes claro que esperas de ti en el trabajo?</li> <li>12. ¿Sus empleados sienten que su trabajo es valioso y que los objetivos son claros?</li> <li>13. ¿Los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa desarrollan bien su trabajo?</li> </ol>
--	--	--	---	---

## 5. Hipótesis

La relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral, en la municipalidad provincial del Santa, 2017; es muy significativa

## 6. Objetivos

### 6.1. Objetivo General:

Analizar y determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral, en la municipalidad provincial del Santa, 2017

### 6.2. Objetivos específicos:

- ✓ Analizar la motivación en la municipalidad provincial del Santa
- ✓ Analizar el desempeño laboral en la municipalidad provincial del Santa
- ✓ Determinar la relación o asociación que existe entre la motivación y el desempeño laboral, en la municipalidad provincial del Santa

## 7. Metodología

### 7.1. Tipo y diseño de investigación

Investigación Correlacional

Podemos decir que se aplicó la investigación correlacional la cual permitió establecer la relación existente entre las variables, además de ello se determinó las causas y efectos del problema objeto de estudio para lo cual se contó con suficiente información que ayudo al desarrollo de este, el investigador debe poseer amplios conocimientos estadísticos con el fin de medir cuantitativamente la relación entre variables.

### 7.2. Población – muestra

La población está constituida por 20 colaboradores del área de Recursos Humanos en la municipalidad provincial del Santa, Chimbote año 2017.

No existe muestra

### **7.3. Técnicas e instrumentos de investigación**

Se utilizó un instrumento de evaluación el cual nos ayudó a analizar la motivación y la relación que tiene con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Santa Cruz donde se realizó el estudio, el otro instrumento nos permitió observar y obtener información de primera.

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

De acuerdo con la investigación de la relación que existe entre la motivación y con el desempeño laboral los datos de la encuesta se introducirán al programa IBM SPSS, el cual nos dio cuadros y gráficos, los cuales nos permitieron obtener resultados más precisos de la investigación y la solución del problema.

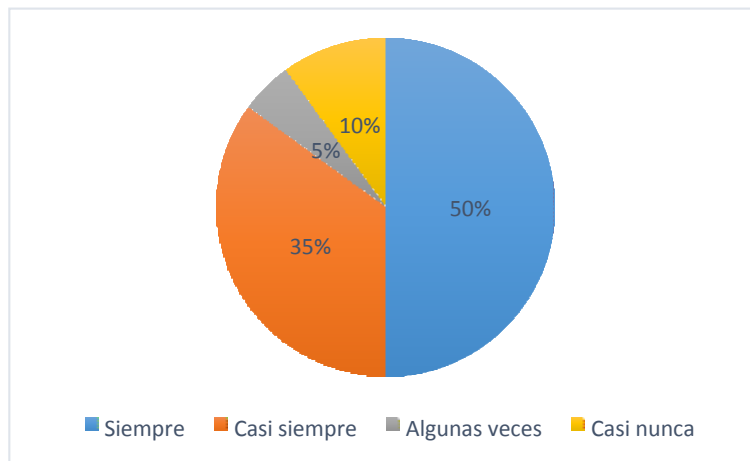
### CAPITULO III

**TABLA N°1**

*¿Es importante potenciar la realización personal?*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	6	30.0	30.0
Casi siempre	6	30.0	60.0
Algunas veces	3	15.0	75.0
Casi nunca	4	20.0	95.0
Nunca	1	5.0	100.0
Total	20	100.0	

Fuente: Cuestionario



**FIGURA N°1**

*¿Es importante potenciar la realización personal?*

**Interpretación:**

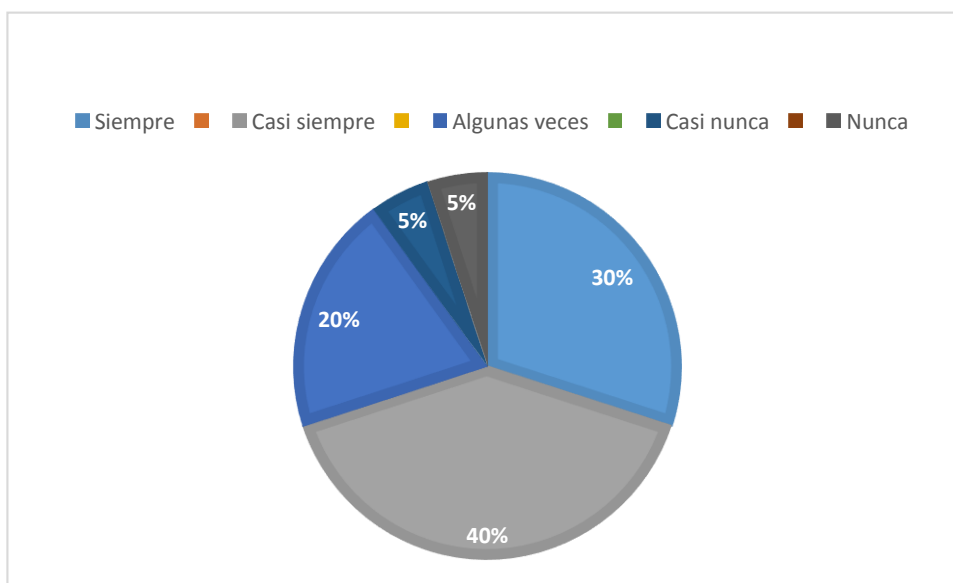
El 30% de los encuestados consideran que es siempre y casi siempre importante potenciar la realización personal; el 20% casi nunca; el 15% algunas veces y el 5% restante consideran nunca.

**TABLA N°02**

*¿Estás satisfecho con la motivación brindada?*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	6	30.0	30.0
Casi siempre	8	40.0	70.0
Algunas veces	4	20.0	90.0
Casi nunca	1	5.0	95.0
Nunca	1	5.0	100.0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Cuestionario



**FIGURA N°2**

*¿Estás satisfecho con la motivación brindada?*

**Interpretación:**

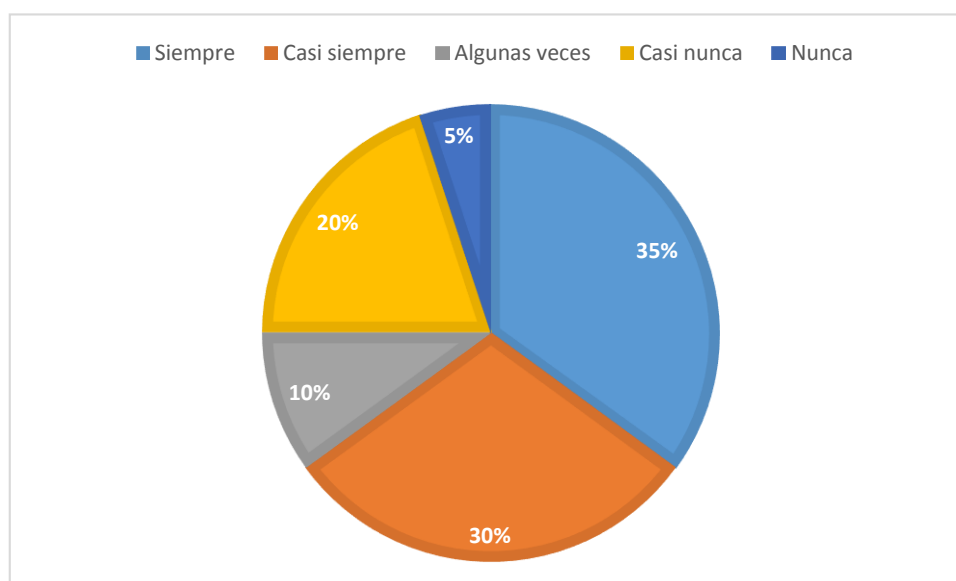
El 40% de los encuestados casi siempre están satisfechos con la motivación brindada; el 30% siempre; el 20% algunas veces; el 5% casi nunca y nunca.

**TABLA N° 3**

*¿Me aportara esta decisión una satisfacción a largo plazo o solo una gratificación inmediata?*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	7	35.0	35.0
Casi siempre	6	30.0	65.0
Algunas veces	2	10.0	75.0
Casi nunca	4	20.0	95.0
Nunca	1	5.0	100.0
Total	20	100.0	

Fuente: Cuestionario



**FIGURA N°3**

*¿Me aportara esta decisión una satisfacción a largo plazo o solo una gratificación inmediata?*

**Interpretación:**

El 35% de los encuestados dicen que siempre aportara esta decisión una satisfacción a largo plazo o solo una gratificación inmediata, el 30% casi siempre, el 20% algunas veces, el 10% casi nunca y el 5% nunca.

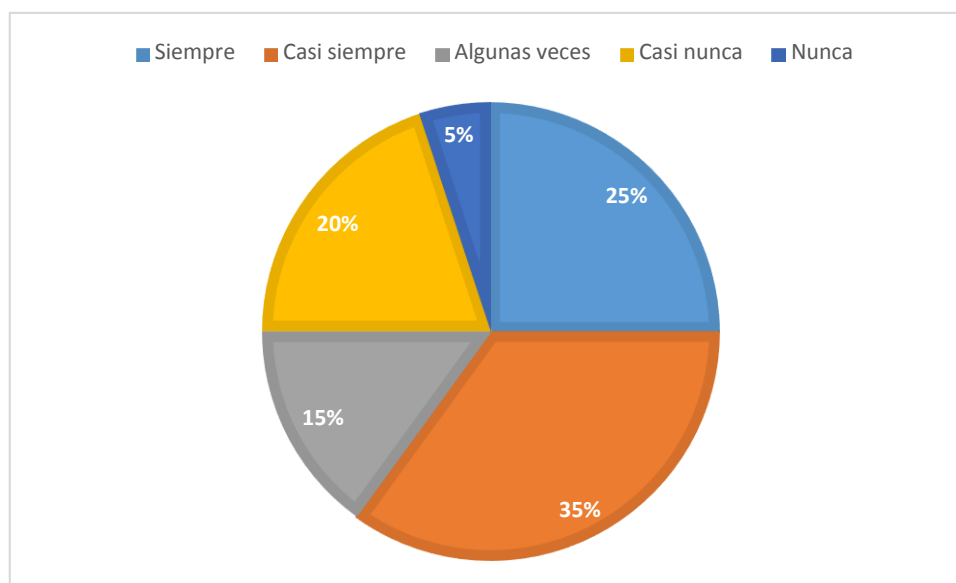


**TABLA N°4**

*¿Tengo el control de la situación porque intentan complacer a otro?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	5	25.0	25.0
Casi siempre	7	35.0	60.0
Algunas veces	3	15.0	75.0
Casi nunca	4	20.0	95.0
Nunca	1	5.0	100.0
Total	20	100.0	

Fuente: Cuestionario



**FIGURA N°3**

*¿Tengo el control de la situación porque intentan complacer a otro?*

Interpretación:

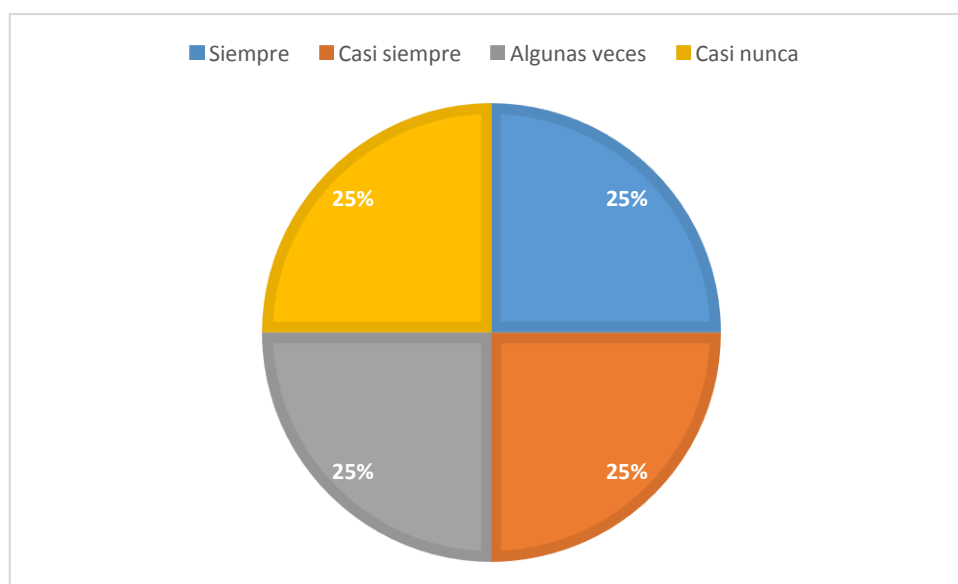
El 35% de los entrevistados tienen el control de la situación porque intentan complacer a otro, 25% siempre, el 20% casi nunca, 15 algunas veces y el 5% nunca.

**TABLA N°5**

*¿Soy positivo ante los problemas surgidos?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	5	25.0	25.0
Casi siempre	5	25.0	50.0
Algunas veces	5	25.0	75.0
Casi nunca	5	25.0	100.0
Total	20	100.0	

Fuente: Cuestionario



**FIGURA N° 5**

*¿Soy positivo ante los problemas surgidos?*

Interpretación:

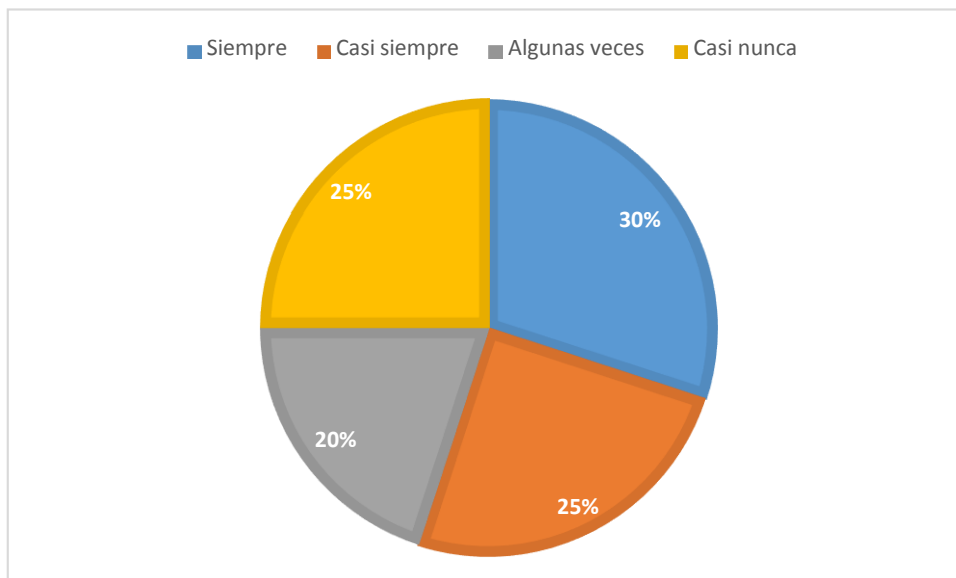
El 25% de los entrevistados siempre, casi siempre, algunas veces y casi nunca dicen ser positivo ante los problemas surgido.

**TABLA N° 6**

¿El desempeño laboral de los trabajadores es eficiente?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	6	30.0	30.0
Casi siempre	5	25.0	55.0
Algunas veces	4	20.0	75.0
Casi nunca	5	25.0	100.0
Total	20	100.0	

Fuente: Cuestionario



**FIGURA N°6**

¿El desempeño laboral de los trabajadores es eficiente?

**Interpretación:**

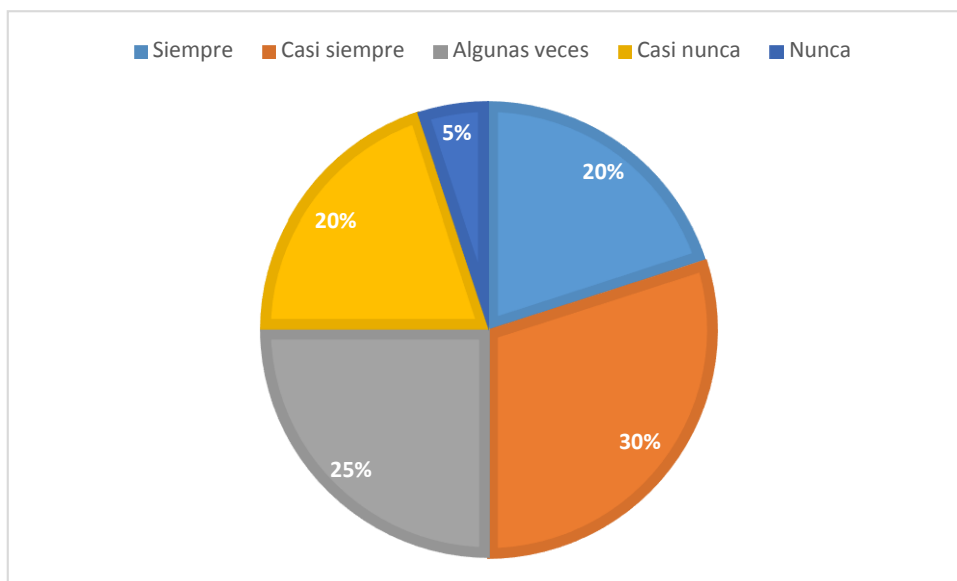
El 30% de los entrevistados siempre dicen que el desempeño laboral de los trabajadores es eficiente, el 25% casi siempre, casi nunca y el 20% algunas veces.

**TABLA N°7**

*¿Todos los integrantes de equipo hacen su parte?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	4	20.0	20.0
Casi siempre	6	30.0	50.0
Algunas veces	5	25.0	75.0
Casi nunca	4	20.0	95.0
Nunca	1	5.0	100.0
Total	20	100.0	

Fuente: Cuestionario



**FIGURA N°7**

*¿Todos los integrantes de equipo hacen su parte?*

Interpretación:

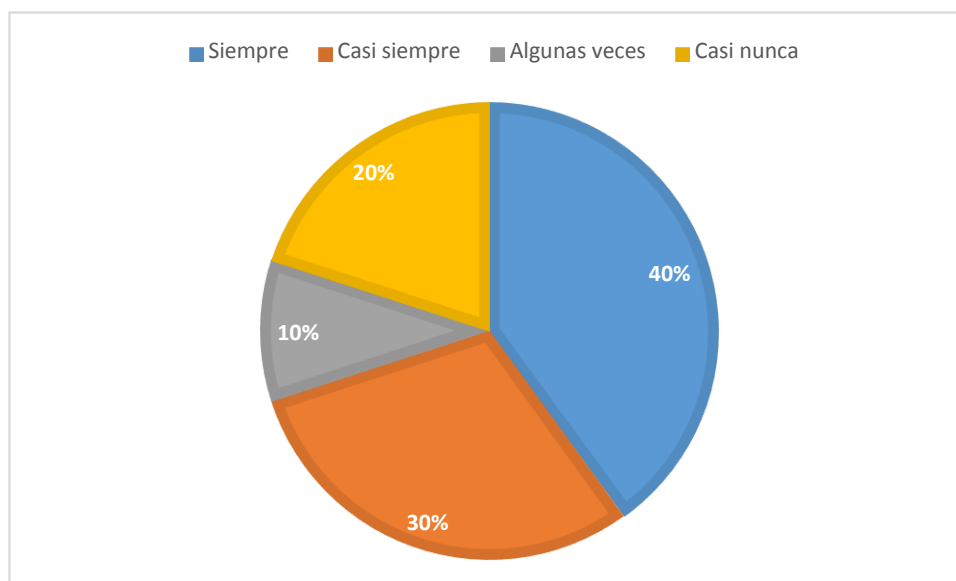
El 30% de los entrevistados casi siempre los integrantes de equipo hacen su parte, 25% algunas veces, el 20% siempre y casi nunca y 5% nunca.

**TABLA N°8**

*¿Estás dispuesto a completar tu formación en lo que precise?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	8	40.0	40.0
Casi siempre	6	30.0	70.0
Algunas veces	2	10.0	80.0
Casi nunca	4	20.0	100.0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Cuestionario



**FIGURA N°8**

*¿Estás dispuesto a completar tu formación en lo que precise?*

Interpretación:

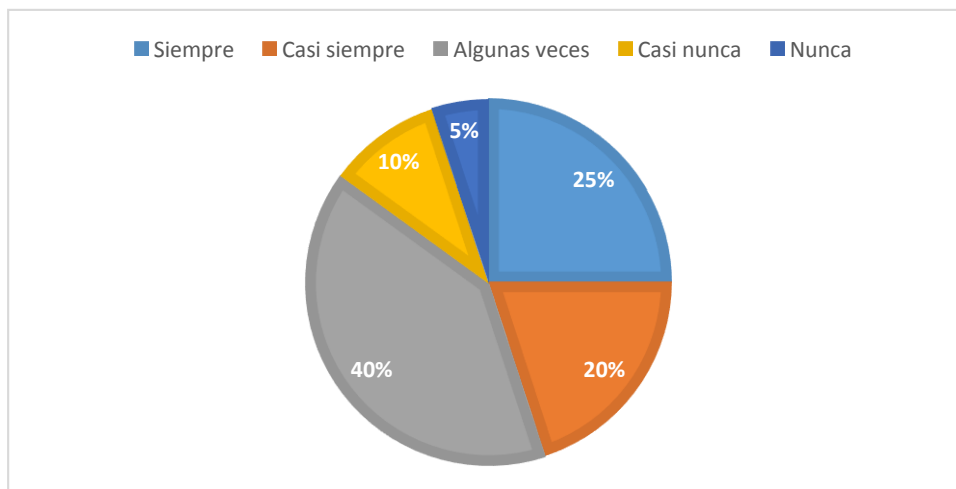
El 40% de los entrevistados siempre está dispuesto a completar tu formación en lo que precise, el 30% casi siempre, 20% casi nunca, 10% algunas veces.

**TABLA N°9**

*¿Los empleados se quedan porque la situación económica es buena o porque disfrutan de su trabajo?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	5	25.0	25.0
Casi siempre	4	20.0	45.0
Algunas veces	8	40.0	85.0
Casi nunca	2	10.0	95.0
Nunca	1	5.0	100.0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Cuestionario



**FIGURA N°9**

*¿Los empleados se quedan porque la situación económica es buena o porque disfrutan de su trabajo?*

**Interpretación:**

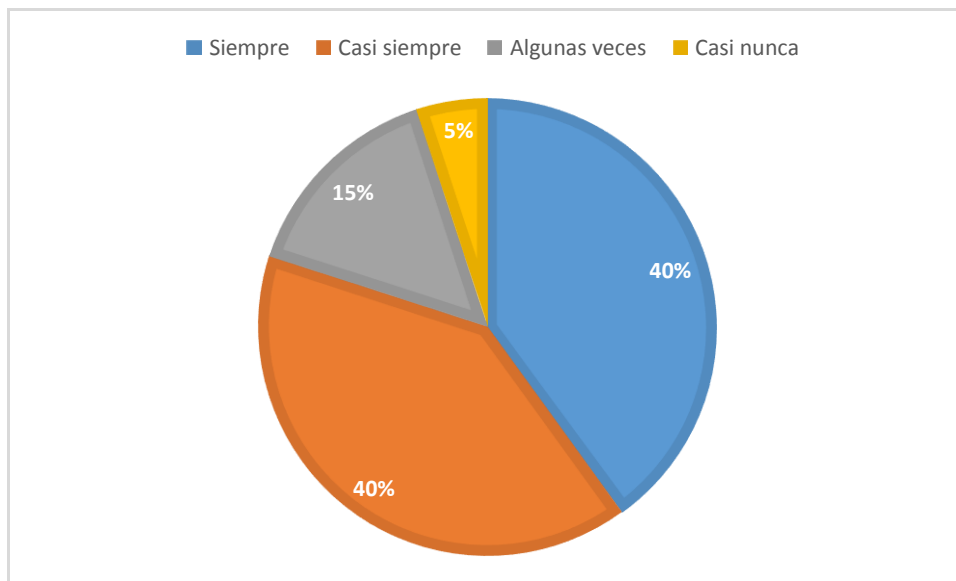
El 40% de los entrevistados algunas veces se quedan porque la situación económica es buena o porque disfrutan de su trabajo, el 25% siempre, el 20% casi siempre, el 10% casi nunca y el 5% nunca.

**TABLA N°10**

*¿Los trabajadores están listos para asumir un puesto de mayor responsabilidad?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	8	40.0	40.0
Casi siempre	8	40.0	80.0
Algunas veces	3	15.0	95.0
Casi nunca	1	5.0	100.0
Total	20	100.0	

Fuente: Cuestionario



**FIGURA N°10**

*¿Los trabajadores están listos para asumir un puesto de mayor responsabilidad?*

Interpretación:

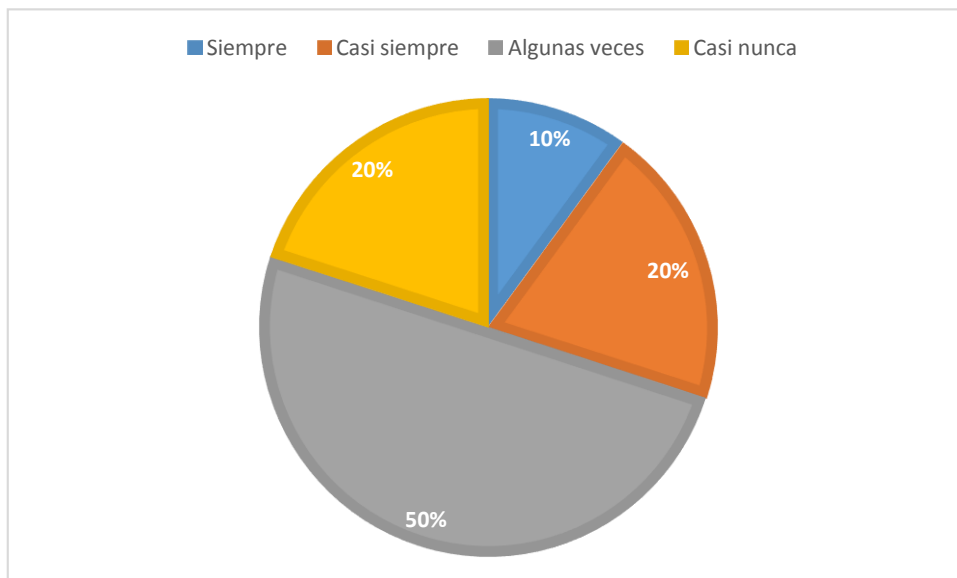
El 40% de los entrevistados siempre y casi siempre están listos para asumir un puesto de mayor responsabilidad, el 15% algunas veces y el 5% casi nunca.

**TABLA N°11**

*¿La responsabilidad genera respeto en el trabajo?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	2	10.0	10.0
Casi siempre	4	20.0	30.0
Algunas veces	10	50.0	80.0
Casi nunca	4	20.0	100.0
Total	20	100.0	

Fuente: Cuestionario



**FIGURA N°11**

*¿La responsabilidad genera respeto en el trabajo?*

Interpretación:

El 50% de los entrevistados algunas veces dicen que la responsabilidad genera respeto en el trabajo, el 20% casi siempre y casi nunca y el 10% siempre.

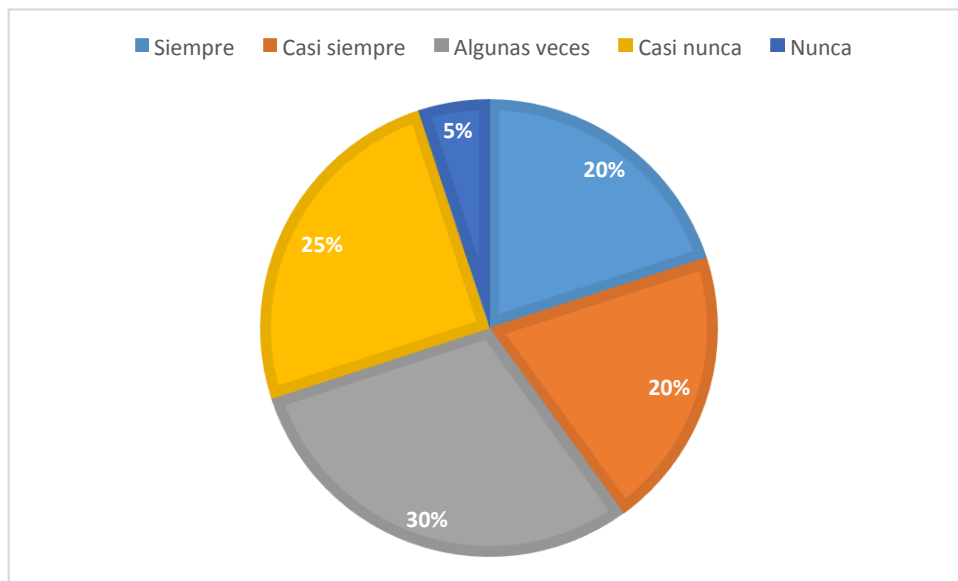


**TABLA N°12**

*¿La responsabilidad influye para ascender a un mejor puesto de trabajo?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	4	20.0	20.0
Casi siempre	4	20.0	40.0
Algunas veces	6	30.0	70.0
Casi nunca	5	25.0	95.0
Nunca	1	5.0	100.0
Total	20	100.0	

Fuente: Cuestionario



**FIGURA N°12**

*¿La responsabilidad influye para ascender a un mejor puesto de trabajo?*

**Interpretación:**

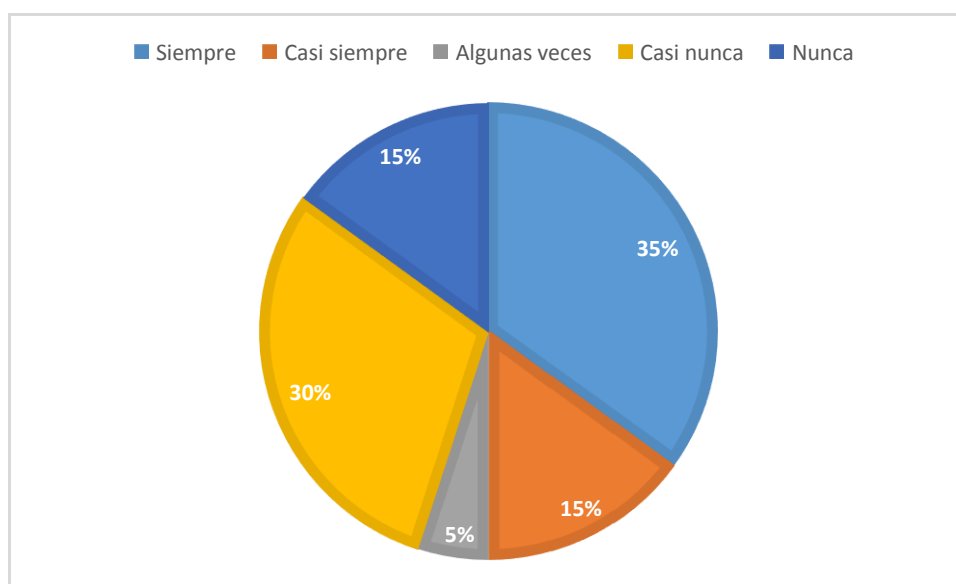
El 30% de los entrevistados algunas veces dicen que la responsabilidad influye para ascender a un mejor puesto de trabajo, el 25% casi nunca, el 20% siempre y casi siempre, el 5% nunca.

**TABLA N°13**

*En el trabajo ¿Tienes la oportunidad de hacer lo mejor posible cada día?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	7	35.0	35.0
Casi siempre	3	15.0	50.0
Algunas veces	1	5.0	55.0
Casi nunca	6	30.0	85.0
Nunca	3	15.0	100.0
Total	20	100.0	

Fuente: Cuestionario



**FIGURA N°13**

*En el trabajo ¿Tienes la oportunidad de hacer lo mejor posible cada día?*

**Interpretación:**

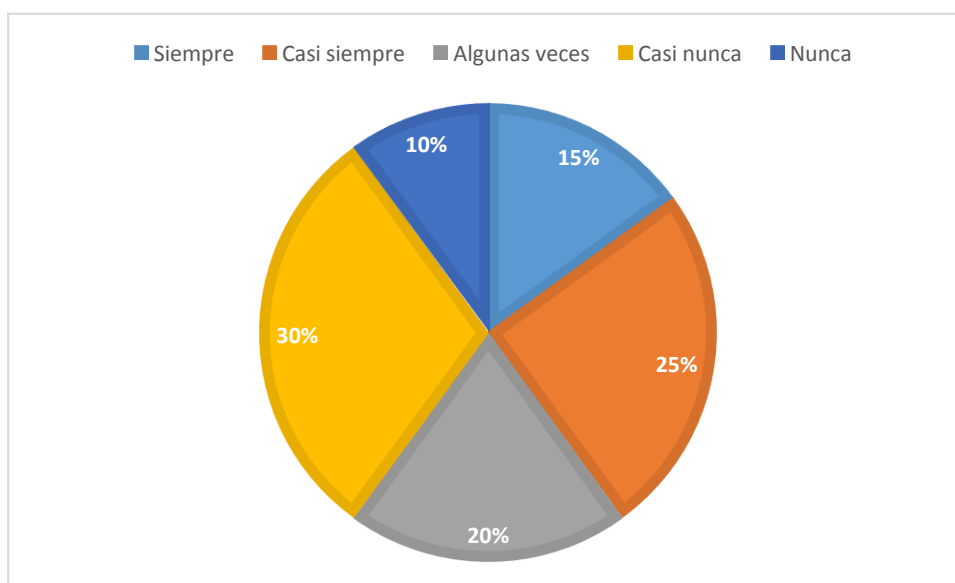
El 35% de los entrevistados dicen que siempre tienes la oportunidad de hacer lo mejor posible cada día, el 30% casi nunca, el 15% casi siempre y nunca y 5% algunas veces.

**TABLA N°14**

*La misión o propósito de su trabajo ¿Hace que usted sienta su trabajo importante?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	3	15.0	15.0
Casi siempre	5	25.0	40.0
Algunas veces	4	20.0	60.0
Casi nunca	6	30.0	90.0
Nunca	2	10.0	100.0
Total	20	100.0	

Fuente: Cuestionario



**FIGURA N°14**

*La misión o propósito de su trabajo ¿Hace que usted sienta su trabajo importante?*

Interpretación:

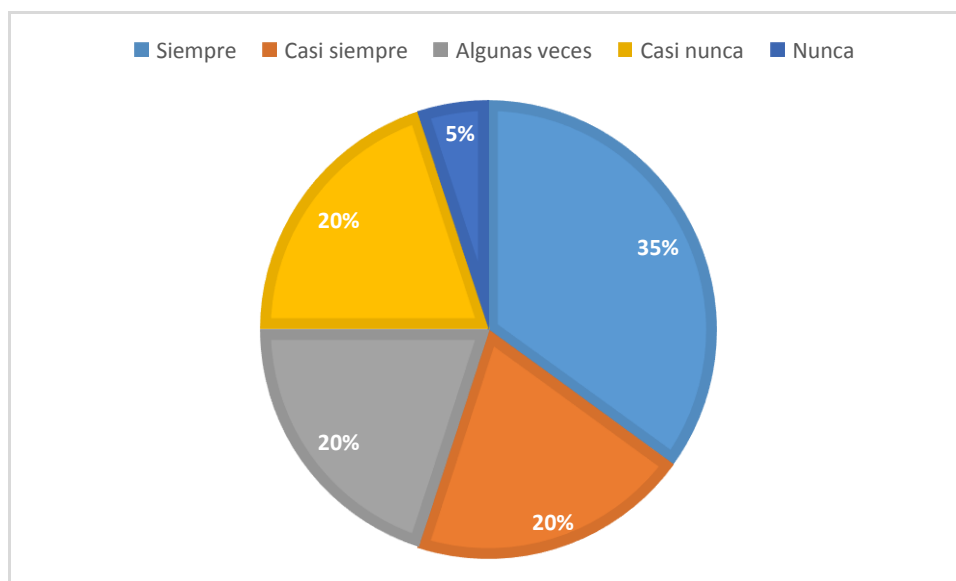
El 30% de los entrevistados dicen que casi nunca la misión o propósito de su trabajo hace que se sienta su trabajo importante, 25% casi siempre, el 20% algunas veces, el 15% siempre y 10% nunca.

**TABLA N°15**

*¿Las características del trabajador interviene en el puesto de trabajo?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	7	35.0	35.0
Casi siempre	4	20.0	55.0
Algunas veces	4	20.0	75.0
Casi nunca	4	20.0	95.0
Nunca	1	5.0	100.0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Cuestionario



**FIGURA N°15**

*¿Las características del trabajador interviene en el puesto de trabajo?*

Interpretación:

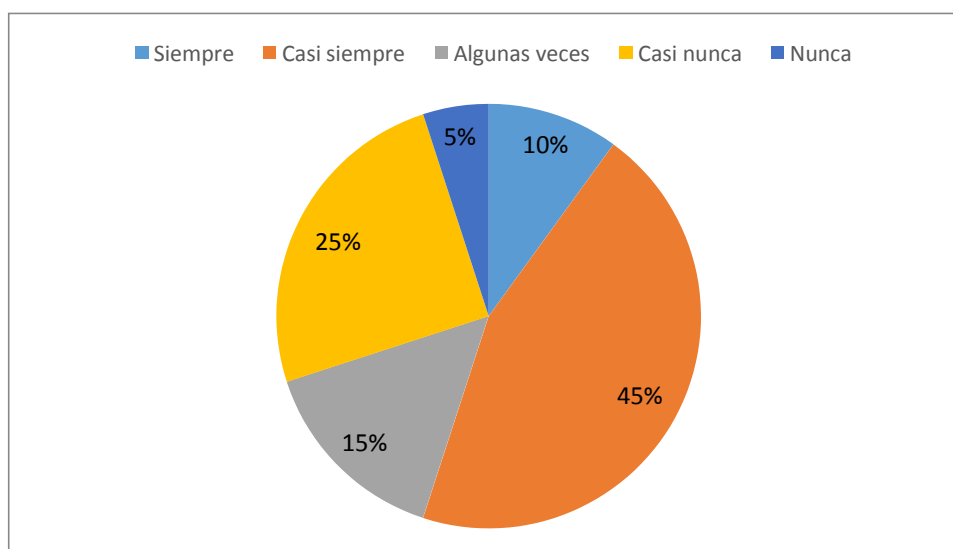
El 35% de los entrevistados dicen que siempre las características del trabajador intervienen en el puesto de trabajo, 20% casi siempre, algunas veces, casi nunca y el 5% nunca.

**TABLA N°16**

*¿Consideras que el clima laboral influye en su trabajo para sus objetivos y ambiciones profesionales?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	2	10.0	10.0
Casi siempre	9	45.0	55.0
Algunas veces	3	15.0	70.0
Casi nunca	5	25.0	95.0
Nunca	1	5.0	100.0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Cuestionario



**FIGURA N°16**

*¿Consideras que el clima laboral influye en su trabajo para sus objetivos y ambiciones profesionales?*

**Interpretación:**

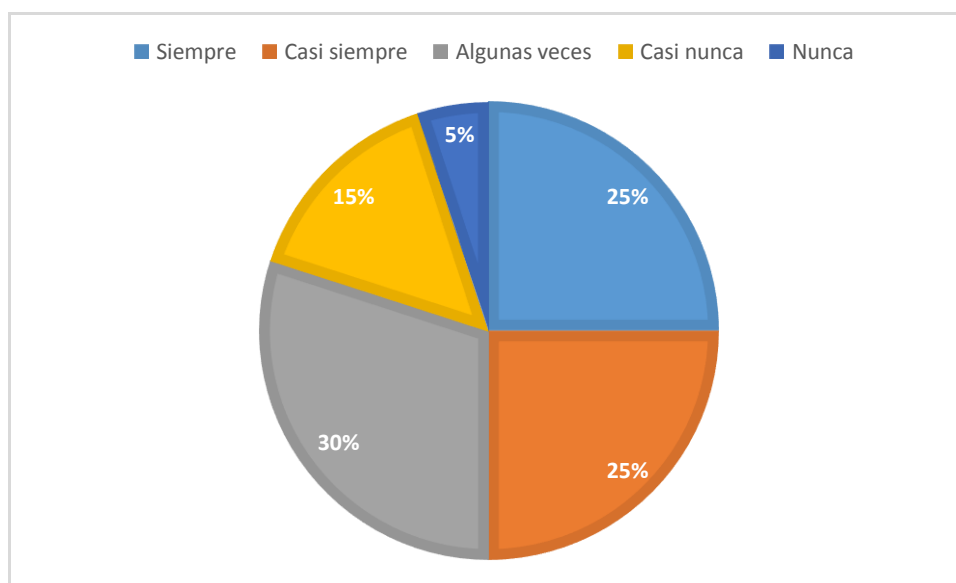
El 45% de los entrevistados dicen que casi siempre consideran que el clima laboral influye en su trabajo para sus objetivos y ambiciones profesionales, el 25% casi nunca, el 15% algunas veces, el 10% siempre y el 5% nunca.

**TABLA N°17**

*¿Para los trabajadores el desempeño hace un líder empresarial?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	5	25.0	25.0
Casi siempre	5	25.0	50.0
Algunas veces	6	30.0	80.0
Casi nunca	3	15.0	95.0
Nunca	1	5.0	100.0
Total	20	100.0	

Fuente: Cuestionario



**FIGURA N°17**

*¿Para los trabajadores el desempeño hace un líder empresarial?*

Interpretación:

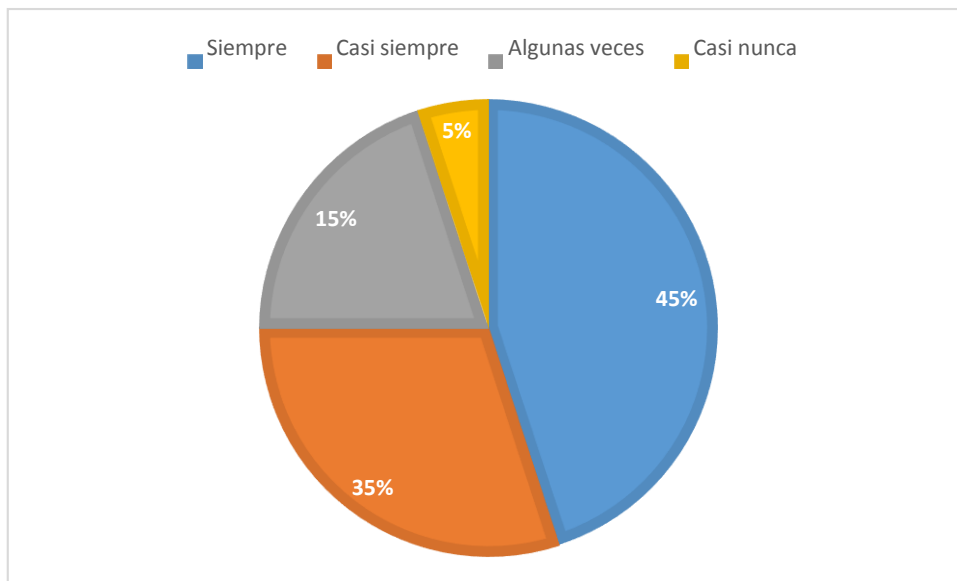
El 30% de los entrevistados dicen que algunas veces el desempeño hace un líder empresarial, 25% siempre, casi siempre, el 15% casi nunca, el 5% nunca.

**TABLA N°18**

*¿Necesita un líder estar motivado?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	9	45.0	30.0
Casi siempre	6	35.0	50.0
Algunas veces	4	15.0	65.0
Casi nunca	1	5.0	100.0
Total	20	100.0	

Fuente: Cuestionario



**FIGURA N°18**

*¿Necesita un líder estar motivado?*

Interpretación:

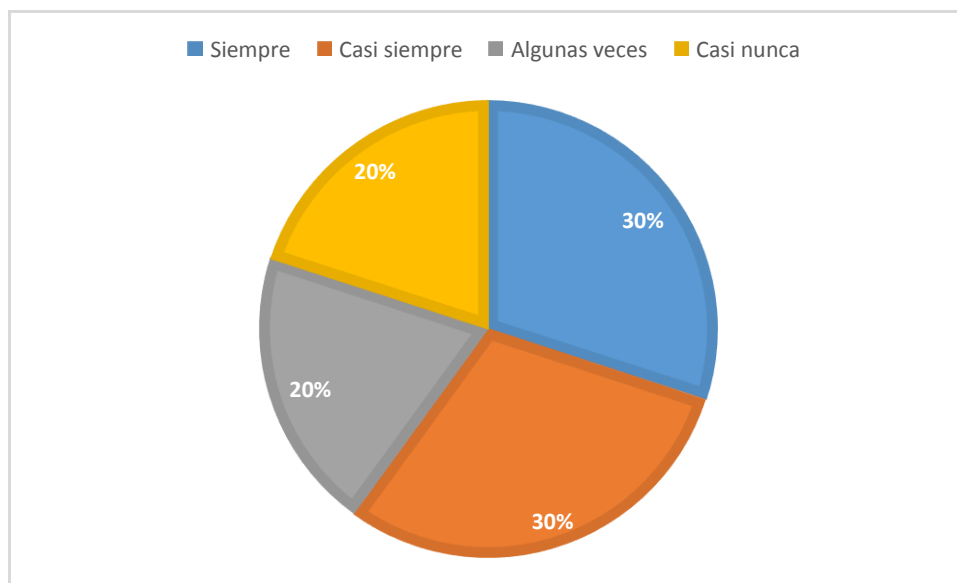
45% de los entrevistados dicen que siempre un líder necesita ser motivado, el 35% casi siempre, 15% algunas veces y el 5% casi nunca.

**TABLA N°19**

*¿Se mantienen los líderes así mismos motivados?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	6	30.0	30.0
Casi siempre	6	30.0	60.0
Algunas veces	4	20.0	80.0
Casi nunca	4	20.0	100.0
Total	20	100.0	

Fuente: Cuestionario



**FIGURA N°19**

*¿Se mantienen los líderes así mismos motivados?*

Interpretación:

El 30% de los entrevistados dicen que siempre, casi siempre se mantienen los líderes así mismos y el 20% algunas veces, casi nunca.

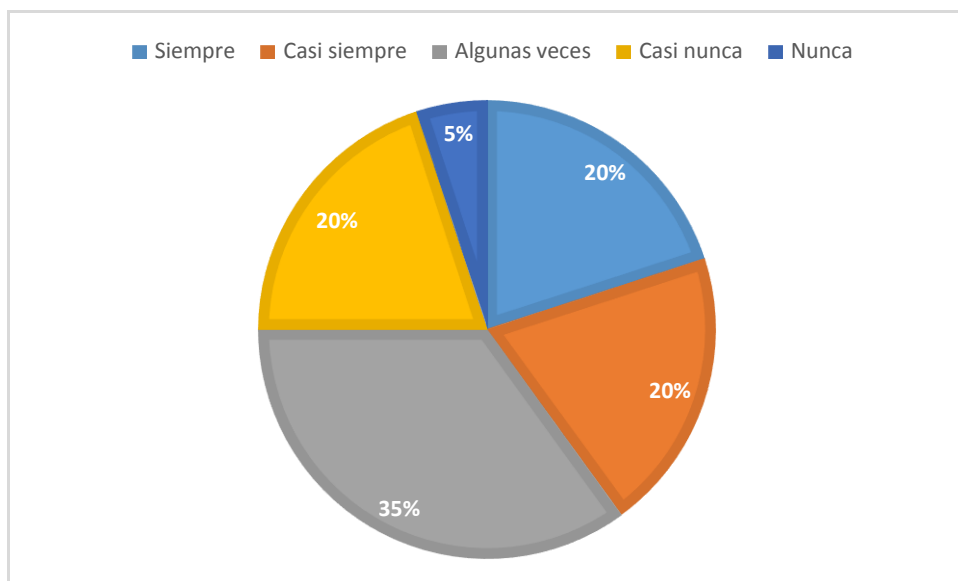


**TABLA N°20**

*¿Cuál es la relación entre los líderes y sus equipos?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	4	20.0	20.0
Casi siempre	4	20.0	40.0
Algunas veces	7	35.0	75.0
Casi nunca	4	20.0	95.0
Nunca	1	5.0	100.0
Total	20	100.0	

Fuente: Cuestionario



**FIGURA N°20**

*¿Hay la relación entre los líderes y sus equipos?*

Interpretación:

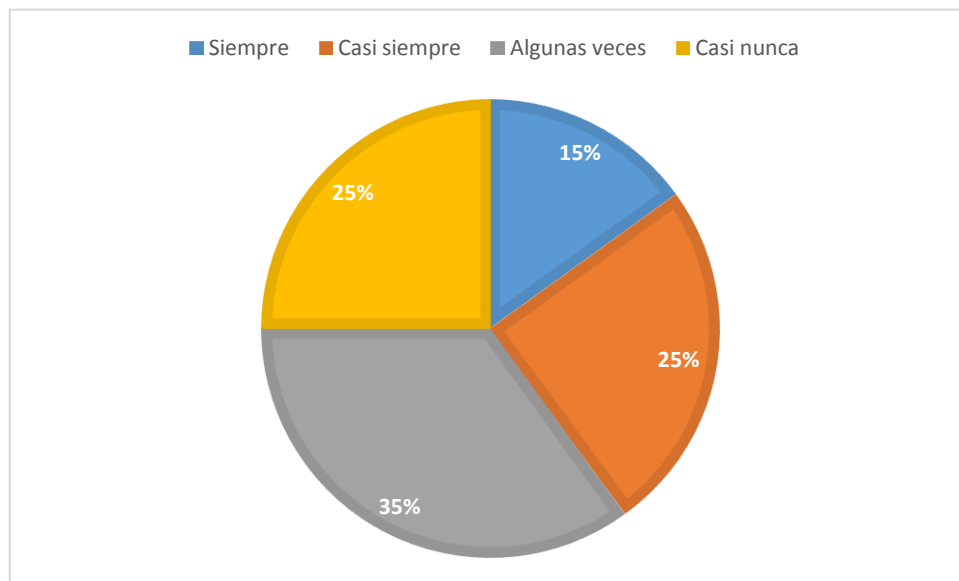
El 35% de los entrevistados dicen que algunas veces la relación entre líderes y sus equipos, el 20% siempre, casi siempre, casi nunca y el 5% nunca.

**TABLA N°21**

*¿Se apoyan entre ellos cuando las cosas salen mal?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	3	15.0	15.0
Casi siempre	5	25.0	40.0
Algunas veces	7	35.0	75.0
Casi nunca	5	25.0	100.0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Cuestionario



**FIGURA N°21**

*¿Se apoyan entre ellos cuando las cosas salen mal?*

Interpretación:

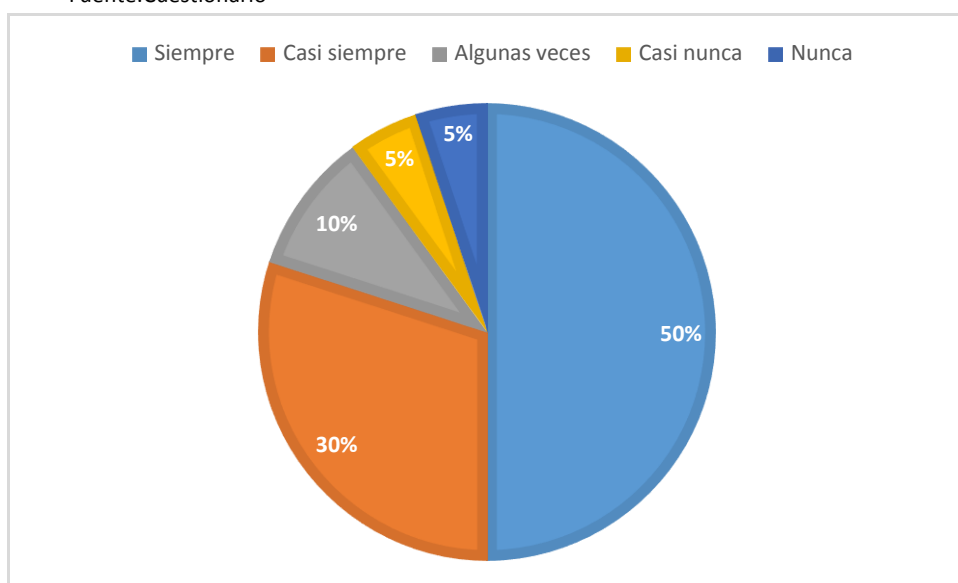
El 35% de los entrevistados dicen que casi nunca se apoyan entre ellos cuando las cosas salen mal, el 25% casi siempre y casi nunca y el 15% nunca.

**TABLA N°22**

*¿El trabajo en equipo da mejores resultados?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	10	50.0	50.0
Casi siempre	6	30.0	80.0
Algunas veces	2	10.0	90.0
Casi nunca	1	5.0	95.0
Nunca	1	5.0	100.0
Total	20	100.0	

Fuente: Cuestionario



**FIGURA N°22**

*¿El trabajo en equipo da mejores resultados?*

Interpretación:

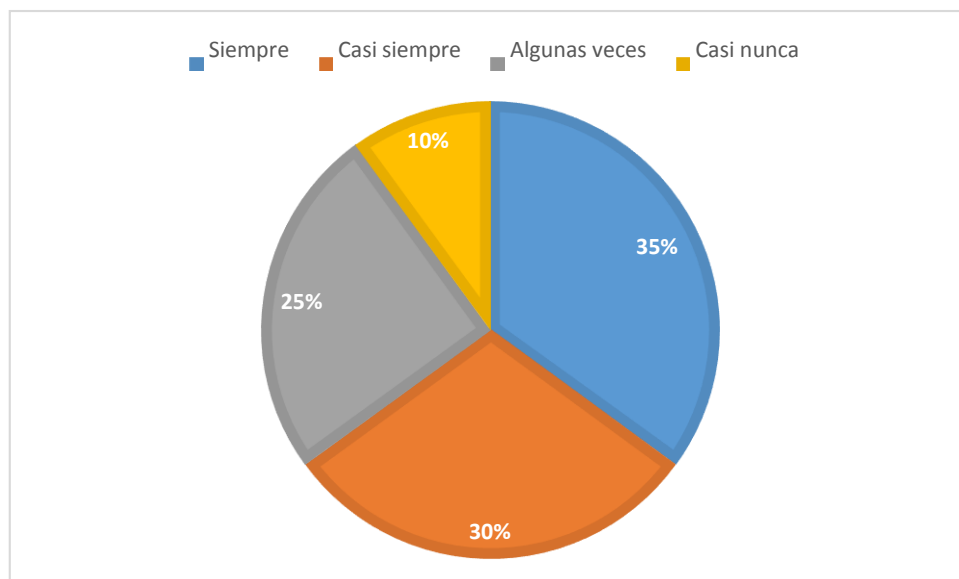
El 50% de los entrevistados dicen que siempre el trabajo en equipo da mejores resultados, el 30% casi siempre, el 10% algunas veces y el 5% casi nunca, nunca.

**TABLA N°23**

*¿Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	7	35.0	35.0
Casi siempre	6	30.0	65.0
Algunas veces	5	25.0	90.0
Casi nunca	2	10.0	100.0
Total	20	100.0	

Fuente:Cuestionario



**FIGURA N°23**

*¿Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?*

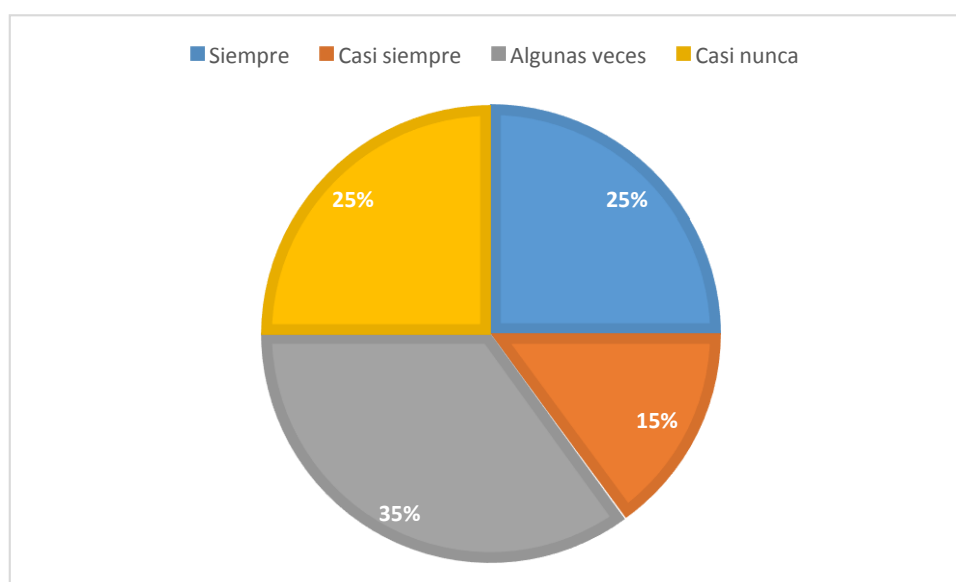
Interpretación:

El 35% de los entrevistados dicen que siempre sus compañeros están comprometidos en hacer un trabajo de calidad, el 30% casi siempre, 25% algunas veces y el 10% casi nunca.

**TABLA N°24**

*¿Estás satisfecho con tus resultados en el trabajo?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	5	25.0	25.0
Casi siempre	7	35.0	60.0
Algunas veces	3	15.0	75.0
Casi nunca	4	20.0	95.0
Nunca	1	5.0	100.0
Total	20	100.0	



**FIGURA N°24**

*¿Estás satisfecho con tus resultados en el trabajo?*

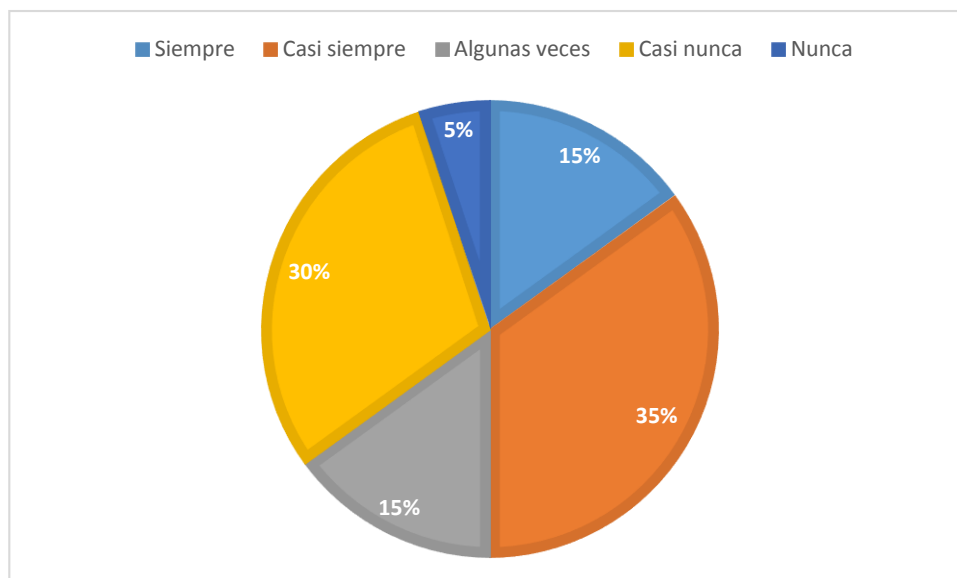
Interpretación:

El 35% de los entrevistados dice que casi siempre están satisfecho con los resultados en el trabajo, el 25% siempre, el 15% algunas veces, el 20% casi nunca y el 5% nunca.

**TABLA N°25**

*¿Prefiere formar grupo con personas con los que previamente tiene amistad?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	5	25.0	25.0
Casi siempre	3	15.0	40.0
Algunas veces	7	35.0	75.0
Casi nunca	5	25.0	100.0
Total	20	100.0	



**FIGURA N°25**

*¿Prefiere formar grupo con personas con los que previamente tiene amistad?*

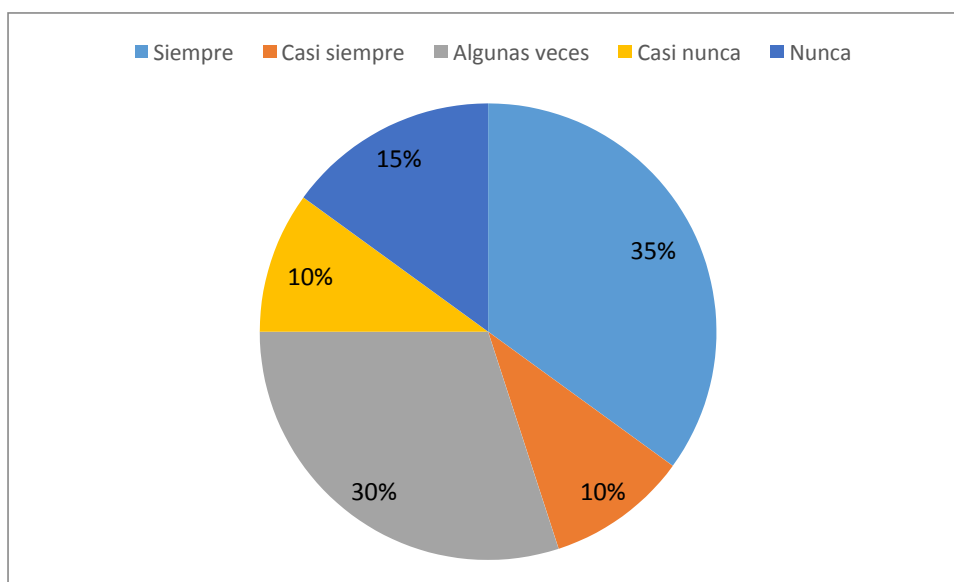
Interpretación:

El 35% de los entrevistados dicen que algunas veces prefieren formar grupo con personas con los que previamente tienen amistad, el 25% siempre, el 25% casi nunca y el 15% casi siempre.

**TABLA N°26**

*¿Crees que eres la persona idónea para el puesto?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	3	15.0	15.0
Casi siempre	7	35.0	50.0
Algunas veces	3	15.0	65.0
Casi nunca	6	30.0	95.0
Nunca	1	5.0	100.0
Total	20	100.0	



**FIGURA N°26**

*¿Crees que eres la persona idónea para el puesto?*

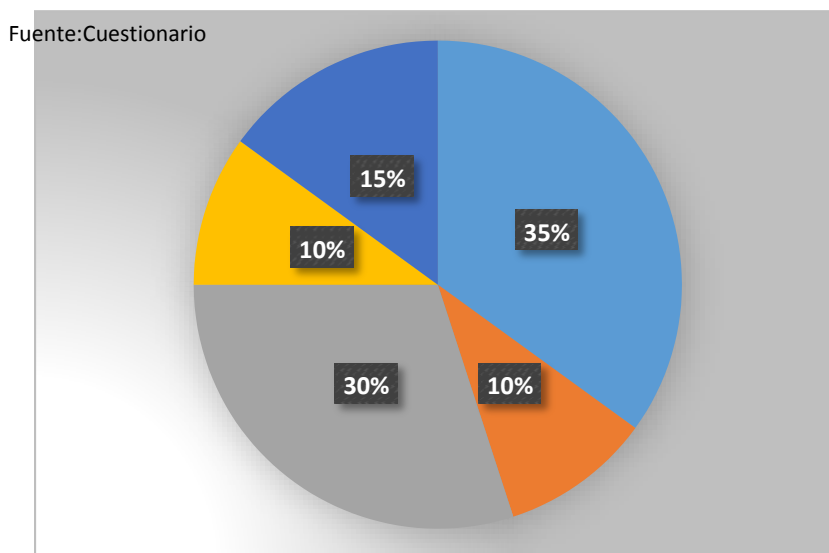
Interpretación:

El 35% de los entrevistados dicen que casi siempre creen que son la persona idónea para el puesto, el 30% casi nunca, el 15% casi siempre, el 15% algunas veces y el 5% nunca.

**TABLA °27**

*¿Tienes claro que esperas de ti en el trabajo?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	7	35.0	35.0
Casi siempre	2	10.0	45.0
Algunas veces	6	30.0	75.0
Casi nunca	2	10.0	85.0
Nunca	3	15.0	100.0
Total	20	100.0	



**FIGURA N°27**

*¿Tienes claro que esperas de ti en el trabajo?*

Interpretación:

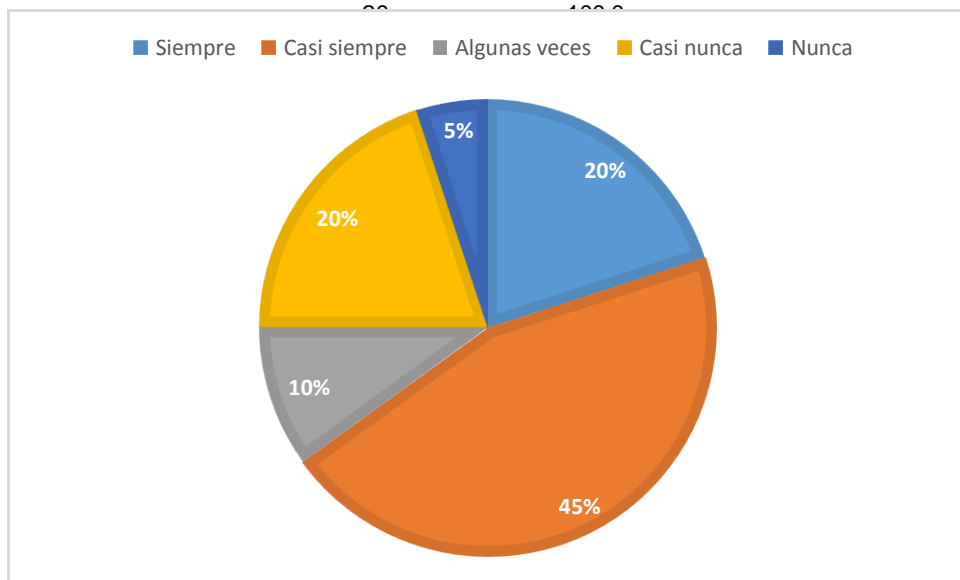
El 35% de los entrevistados dicen que siempre tienen claro que esperan de sí mismos, el 30% algunas veces, el 15% nunca, el 10% algunas veces y el 10% casi nunca.



**TABLA N°28**

*¿Sus empleados sienten que su trabajo es valioso y que los objetivos son claros?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	4	20.0	20.0
Casi siempre	9	45.0	65.0
Algunas veces	2	10.0	75.0
Casi nunca	4	20.0	95.0
Nunca	1	5.0	100.0
Total	20	100.0	



**FIGURA N°28**

*¿Sus empleados sienten que su trabajo es valioso y que los objetivos son claros?*

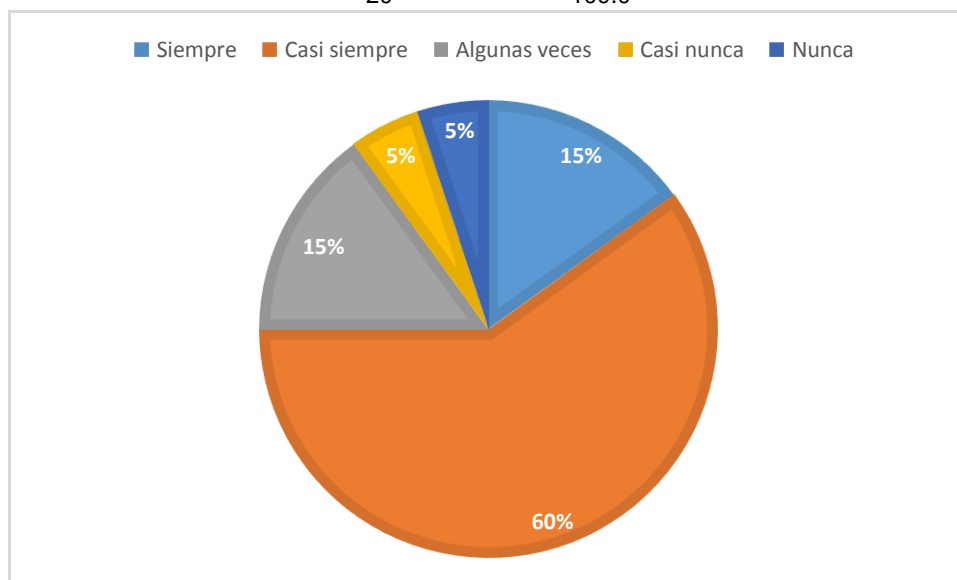
Interpretación:

El 40% de los entrevistados dicen que los empleados sienten que su trabajo es valioso y que los objetivos son claros, el 20% siempre, el 20% casi nunca, el 10% algunas veces y el 5% nunca.

**TABLA N°29**

*¿Los trabajadores desarrollan bien su trabajo?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	3	15.0	15.0
Casi siempre	12	60.0	75.0
Algunas veces	3	15.0	90.0
Casi nunca	1	5.0	95.0
Nunca	1	5.0	100.0
Total	20	100.0	



**FIGURA N°29**

*¿Los trabajadores desarrollan bien su trabajo?*

Interpretación:

El 60% de los entrevistados dicen que los trabajadores desarrollan bien su trabajo, el 15% siempre, el 15% algunas veces y el 5% casi nunca y nunca.

## CAPITULO IV

### 3. Análisis y discusión

- ✓ La realización personal es fundamental en el ser humano ya que es una fuerza que está dentro del individuo, eso que lo impulsa a buscar el sentido de su vida. Las personas de hoy se encuentran en una posición bastante precaria en lo que respecta a la claridad con respecto a su futuro. Para comenzar es necesario orientarlos en la búsqueda de lo que desean obtener, para esto, se puede hacer uso de las propias herramientas con que fuimos dotados, es decir, cada quién sabe lo que se le facilita, lo que le agrada y eso es importante en la búsqueda de la realización personal. es decir, cuando estamos jóvenes nos dejamos llevar, por lo que la mayoría piensa o hace, y no tenemos en cuenta nuestra verdadera vocación, escuchamos a los demás, les damos el poder de opinar sobre lo que será nuestro futuro y a la hora de tomar la decisión caemos en el error de guiarnos por sus "sabias palabras", pero no por nuestros gustos, habilidades y talentos, en relación a mi TABLA N°1 se puede observar que el 100% de mis encuestados afirman que es importante potenciar la realización personal de cada uno de los trabajadores, comprobándola con mi marco teórico.
- ✓ La investigación concuerda con la apreciación de Uscanga ( 2008) es su tesis “Desarrollo y comportamiento de la motivación en los trabajadores”, concordamos con este resultado ya que nos dice que la solución que encontraron ante este problema fue utilizar un sistema de motivación por incentivo económico ya que a fin de mes se comparan los resultados y se premia al trabajador que haya hecho mejor su trabajo, también intenta administrar los incentivos en el tiempo, dado que la competencia es muy alta y todos trabajan duro para lograr su premio, y de lo contrario podrían desmotivarse, en relación a mi TABLA N° 2 se hizo la pregunta ¿estas satisfecho con la motivación brindada? A lo que arrojo resultados concordantes, el 90% siempre está satisfecho y el 10% casi siempre o algunas veces referente a la satisfacción brindada.
- ✓ Asimismo, concordamos con la apreciación de Sánchez (2010) en su tesis “Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo” Señala que existen evidencias de que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más. se ha demostrado que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años la satisfacción laboral se refleja en la vida particular del trabajador en relación a mi TABLA N°6 a la pregunta ¿el desempeño laboral de los trabajadores es eficiente?, los resultados fueron más precisos un 65% respondió siempre y el 35% casi siempre o casi nunca su desempeño es eficiente.
- ✓ Todos los integrantes de un grupo humano buscan alcanzar un propósito cuando se reúnen; el triunfo de su equipo, ganar un torneo, un concurso, sobresalir ante

los gerentes por sus resultados, etc. En este sentido el trabajo en equipo está siempre asociado a la razón por la cual ha sido creado el equipo y la búsqueda constante de contar con las personas indicadas para obtener los resultados esperados, en relación con mi TABLA N°7 los integrantes del equipo el 60% siempre realiza su trabajo, el 40% casi siempre o algunas veces, a lo que se espera el 100% realice su trabajo ya que la importancia es obtener resultados.

- ✓ La investigación concuerda con la conclusión de Gutiérrez (2001) en su obra “La motivación y satisfacción laboral” Señala que el conocimiento de conexión entre las disciplinas que han estudiado a los trabajadores de la construcción y su satisfacción laboral: la psicología del trabajo y de las organizaciones, la sociología del trabajo, la historia y la gestión y dirección. El desafío está en promover la integración de las distintas áreas del 73 conocimiento en pro del desarrollo del sector y principalmente en la mejora continua de la calidad de la vida laboral del trabajador lo que tiene concordancia con mi TABLA N°14 con la pregunta La misión o propósito de su trabajo ¿hace que Ud. Sienta su trabajo importante? El 65% respondió siempre y el 35% algunas veces o casi nunca
  
- ✓ Por lo tanto según las conclusiones obtenidas de Sánchez en su obra “La motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del personal” de igual forma, se les reconoce muy poco la asistencia al trabajo, y ellos señalan que el ambiente donde laboran es generalmente tenso como también las actitudes de sus compañeros es conflictiva lo cual no les estimula a efectuarlas actividades con eficacia y menos con eficiencia, pero cabe destacar algo; que a personal le gusta el trabajo que realiza en el departamento en relación a mi TABLA N° 16 a la pregunta ¿consideras que el clima laboral influye en su trabajo para objetivos y ambiciones profesionales? Respondieron el 70% influye siempre y el 30% casi siempre o casi nunca.
  
- ✓ Según el marco teórico, la motivación es un elemento indispensable en un líder para impulsarse e impulsar a otros hacia la ejecución. Un líder requiere sentir pasión por lo que hace, la necesita no sólo para impulsarse a sí mismo para producir resultados, sino también para proyectarla en otros, generando un equipo comprometido. La automotivación tiene un matiz intrínseco según sea el móvil del líder. A lo largo de mi paso por varias compañías he encontrado líderes motivados por satisfacer una necesidad de trascendencia, siendo vehículos para orientar el desarrollo de sus colaboradores y, en algunos casos, líderes que satisfacen su necesidad de control y poder a través del direccionamiento a sus colaboradores en relación a mi TABLA N° 19 a la pregunta ¿los líderes se mantienen así mismo motivados? Los resultados fueron el 60% siempre y el 40% casi siempre, algunas veces o casi nunca.

## V. Conclusiones y Recomendaciones

### 5.1 Conclusiones

- ❖ En mi investigación se llegó a establecer la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial del Santa acorde con mi objetivo general concluye con la TABLA N°8 y TABLA N°18 que la Motivación con un 60% interviene en el nivel de desempeño de los trabajadores en un 65% de eficiencia en el trabajo.
- ❖ Se determinó que la motivación brindada juega un papel importante en la realización de las metas de los trabajadores, ya que al recibir algún tipo de incentivo y brindando la atención adecuada se verán mejores resultados. Por lo tanto, se demuestra que en la TABLA N° 2 el 90% está satisfecho con la motivación brindada por la Municipalidad.
- ❖ Se llegó a evaluar las características del trabajador intervienen en el puesto de trabajo ya que Podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser". Como se ve en la TABLA N°15 el 45 % de los trabajadores dijeron que el puesto en el que están influye mucho en su desenvolvimiento.
- ❖ Se concluye que existe correlación positiva entre las variables, es decir a mayor motivación laboral, mayor desempeño laboral o menor motivación laboral, menor desempeño laboral del personal de la Municipalidad Provincial del Santa en el año 2016. En la presente investigación se ha llegado a determinar si el desempeño laboral es un factor importante para la empresa, ya que al recibir información acerca de su puesto laboral los trabajadores pondrán rendir de una manera adecuada, lo cual permite brindar una atención adecuada a los clientes. Por lo tanto, se demuestra que en el gráfico N° 12, indica que el 54% de la mayoría de los trabajadores están de acuerdo en que la empresa se preocupe en dar información en relación con

el puesto que cada uno ha sido asignado para poder trabajar, en lo cual se ve reflejado en los resultados obtenidos a través de las encuestas realizadas.

## **5.2 Recomendaciones**

- ❖ Se aconseja a la Municipalidad Provincial del Santa realizar programas de motivación y las influencias del desempeño laboral; lo cual permitirá un mejor clima laboral para los trabajadores logrando la eficiencia.
- ❖ Proporcionarles incentivos económicos y no económicos, es importante dado que esto permite influir en el desempeño laboral de los trabajadores y por lo tanto mejorar los resultados de la Municipalidad Provincial del Santa; es decir brindarles satisfacción al realizar su trabajo.
- ❖ Establecer objetivos: trabajar por objetivos es una buena técnica para motivar a los empleados, pues su consecución hará que se sientan satisfechos, los cuales deben ser: viables, medibles y que planteen un desafío; cuanto mejor entiendan los trabajadores que es lo esperan de ellos, mejor desempeñaran su labor, aunque también es necesario que sepan lo que pueden esperar a cambio de la organización
- ❖ Formación en el desarrollo profesional constante de los trabajadores hará que se sientan motivados. Fomentar los cursos de formación de la empresa, o fuera de ella, es beneficioso tanto para el empleador como para el empleado que:
  - Se sentirá orgullo de sus logros
  - Mejorará su autoestima
  - Aumentará el nivel de satisfacción laboral

## **VI. Agradecimiento**

Al creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado; por ello, con toda la humildad que de mi corazón puede emanar, dedico primeramente a Dios

De igual forma, dedico esta tesis a mis padres que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

A mi familia en general, porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

## Referencias bibliográficas

### Libros:

Chiavenato, I (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*  
7ma. Ed. Viradouro, Estado de Sao Paulo, Brasil: MC  
GRAW HILL

Denton, D. (1991): “*Calidad en el servicio a los clientes: cómo compiten las grandes compañías americanas en la revolución del servicio del cliente*”. Madrid: Díaz de Santos.

Hernández, G. (2005): *Evaluación de la satisfacción Laboral en la empresa terminal Intermodal de Oriente en Guanta-Anzoátegui*.Venezuela: Universidad central de Venezuela.

Larrea, P (1991): “*Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*”.  
Madrid: Díaz de Santos.

López C, (2016). *Caracterización de la capacitación y evaluación del desempeño en las mype rubro pollerías en urbanización Ignacio merino Piura*: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

Martínez-Tur, V (2001). “*Calidad de servicio y satisfacción del cliente*”.  
Madrid: Editorial Síntesis.

Olvera Y, (2013). “*Estudio de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos del área comercial de la constructora furoiani obras y proyectos*” Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil



Ribera, L.M.(1997) “*Empresa de Servicios: Un Mundo de Posibilidades*”.  
Barcelona: Ediciones Folio SA

Sánchez R, (2016). “*Motivación y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una red de salud de la ciudad de Chimbote*” Chimbote: Universidad Cesar Vallejo

Tapia B, (2015). *Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú* Trujillo: Universidad Cesar Vallejo

### **Linkografía**

- <https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/02/introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-7ma-edicion-idalberto-chiavenato.pdf>
- [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1045/CAPACITACION\\_EVALUACION\\_DEL\\_DESEMPEÑO\\_%20LOPEZ\\_SUAREZ\\_CECILIA\\_VANESA.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1045/CAPACITACION_EVALUACION_DEL_DESEMPEÑO_%20LOPEZ_SUAREZ_CECILIA_VANESA.pdf?sequence=1)
- <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10432/1/TESIS%20DE%20GRADO%20-%20YOLANDA%20OLVERA.pdf>
- [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/233/s%3A1nchez\\_rr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/233/s%3A1nchez_rr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/110/bisetti\\_tj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/110/bisetti_tj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## 9. Anexos

### Encuesta

Soy egresada de la escuela profesional de Administración de Empresas, de la Universidad San Pedro, y estoy realizando el presente estudio con la finalidad de conocer la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en la municipalidad provincial del santa en la ciudad de Chimbote; para lo cual solicito su apoyo en el desarrollo de la presente encuesta.

### Instrucciones

- Marque con una (x) la respuesta de su preferencia.
- Si la primera pregunta contestó afirmativamente no deje de contestar ninguna pregunta.
- Si la primera pregunta contestó negativamente, sírvase a contestar las preguntas de control.

### Preguntas de estudio

A. ¿Es importante potenciar la realización personal?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Algunas veces
4. Casi nunca
5. Nunca

B. ¿Estás satisfecho con la motivación brindada?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Algunas veces
4. Casi nunca
5. Nunca

C. ¿Me aportara esta decisión una satisfacción a largo plazo o solo una gratificación inmediata?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Algunas veces
4. Casi nunca
5. Nunca

D. ¿Tengo el control de la situación o intento complacer a otro?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Algunas veces
4. Casi nunca
5. Nunca

E. ¿Soy positivo ante los problemas surgidos?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Algunas veces
4. Casi nunca
5. Nunca

F. ¿El desempeño laboral de los trabajadores es eficiente?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Algunas veces
4. Casi nunca
5. Nunca

G. ¿Todos los integrantes de equipo hacen su parte?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Algunas veces
4. Casi nunca
5. Nunca

H. ¿Estás dispuesto a completar tu formación en lo que precise?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Algunas veces
4. Casi nunca
5. Nunca

- I. ¿Los empleados se quedan porque la situación económica es buena o porque disfrutan de su trabajo?
1. Siempre
  2. Casi siempre
  3. Algunas veces
  4. Casi nunca
  5. Nunca
- J. ¿Los trabajadores están listos para asumir un puesto de mayor responsabilidad?
1. Siempre
  2. Casi siempre
  3. Algunas veces
  4. Casi nunca
  5. Nunca
- K. ¿La responsabilidad genera respeto en el trabajo?
1. Siempre
  2. Casi siempre
  3. Algunas veces
  4. Casi nunca
  5. Nunca
- L. ¿La responsabilidad influye para ascender a un mejor puesto de trabajo?
1. Siempre
  2. Casi siempre
  3. Algunas veces
  4. Casi nunca
  5. Nunca
- M. En el trabajo ¿Tienes la oportunidad de hacer lo mejor posible cada día?
1. Siempre
  2. Casi siempre
  3. Algunas veces
  4. Casi nunca
  5. Nunca
- N. La misión o propósito de su trabajo ¿Hace que usted sienta su trabajo importante?
1. Siempre
  2. Casi siempre
  3. Algunas veces
  4. Casi nunca
- O. ¿Las características del trabajador interviene en el puesto de trabajo?
1. Siempre
  2. Casi siempre
  3. Algunas veces
  4. Casi nunca
  5. Nunca
- P. ¿Consideras que el clima laboral influye en su trabajo para sus objetivos y ambiciones profesionales?
1. Siempre
  2. Casi siempre
  3. Algunas veces
  4. Casi nunca
  5. Nunca
- Q. ¿Para los trabajadores el desempeño hace un líder empresarial?
1. Siempre
  2. Casi siempre
  3. Algunas veces
  4. Casi nunca
  5. Nunca
- R. ¿Necesita un líder estar motivado?
1. Siempre
  2. Casi siempre
  3. Algunas veces
  4. Casi nunca
  5. Nunca
- S. ¿Cómo se mantienen los líderes así mismos motivados?
1. Siempre
  2. Casi siempre
  3. Algunas veces
  4. Casi nunca

5. Nunca

T. ¿Cuál es la relación entre los líderes y sus equipos?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Algunas veces
4. Casi nunca
5. Nunca

U. ¿Se apoyan entre ellos cuando las cosas salen mal?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Algunas veces
4. Casi nunca
5. Nunca

V. ¿El trabajo en equipo da mejores resultados?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Algunas veces
4. Casi nunca
5. Nunca

W. ¿Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Algunas veces
4. Casi nunca
5. Nunca

X. ¿Estás satisfecho con tus resultados en el trabajo?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Algunas veces
4. Casi nunca
5. Nunca

Y. ¿Prefiere formar grupo con personas con los que previamente tiene amistad?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Algunas veces
4. Casi nunca

5. Nunca

Z. ¿Crees que eres la persona idónea para el puesto?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Algunas veces
4. Casi nunca
5. Nunca

AA. ¿Tienes claro que esperas de ti en el trabajo?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Algunas veces
4. Casi nunca
5. Nunca

BB. ¿Sus empleados sienten que su trabajo es valioso y que los objetivos son claros?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Algunas veces
4. Casi nunca
5. Nunca

CC. ¿Los trabajadores desarrollan bien su trabajo?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Algunas veces
4. Casi nunca
5. Nunca

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TITULO	PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	METODOLOGIA
LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA, CHIMBOTE 2017	¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral en la municipalidad provincial del santa?	<p>La relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral es buena en la municipalidad provincial del santa.</p> <p>La relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral es mala en la municipalidad provincial del santa.</p>	Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en la municipalidad provincial del santa, Chimbote 2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar la motivación en los trabajadores en la municipalidad provincial del Santa, Chimbote 2017</li> <li>Analizar el desempeño laboral en los trabajadores en la municipalidad provincial del Santa, Chimbote 2017</li> <li>Determinar si existe relación o asociación entre la motivación y el desempeño laboral en la municipalidad provincial del santa.</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal.</p> <p><b>Población:</b> Recursos humanos</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> El Cuestionario.</p>



**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: El cuestionario para recopilar información que hace parte de la investigación titulada: LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA'

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: HERBERT VACORNA GRANADOS

FORMACIÓN ACADÉMICA: LIC- ADMINISTRACION

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: VENTAS - PROMOCION - MARKETING

TIEMPO 10 AÑOS CARGO ACTUAL JEFE DE MARKETING

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO.

Objetivo de la investigación:

Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en la municipalidad provincial del santa, año 2016

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

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -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. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.



**MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTO**

TÍTULO DE LA TESIS: La Motivación y el desempeño laboral en la Municipalidad provincial del Santa", 2016.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
REALIZACIÓN PERSONAL	1. ¿En la Municipalidad provincial del Santa es importante potenciar la realización personal?	3	3	3	3	
	2. ¿Estas satisfactorio la motivación brindada en la Municipalidad provincial del Santa?	3	3	3	3	
	3. ¿Me aportará esta decisión una satisfacción a largo plazo o sólo una gratificación inmediata?	3	3	3	3	
	4. ¿Tengo el control de la situación o intento complacer a otro?	3	3	3	3	
	5. ¿Soy positivo antes los problemas surgidos?	3	3	3	3	

RECONOCIMIENTO DE APORTACIÓN	6. ¿El desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Santa es eficiente?	3	3	3	3	3
	7. ¿Todos los integrantes de equipo de la Municipalidad provincial de Santa hacen su parte?	3	3	3	3	
	8. ¿Está dispuesto a completar su formación en lo que precise?	3	3	3	3	
	9. ¿Los empleados se quedan porque la situación económica no es buena o porque realmente disfrutan su trabajo, a sus gerentes y sus equipos?	3	3	3	3	
	10. ¿Los trabajadores de la Municipalidad provincial del santa están listos para un puesto de mayor responsabilidad?	3	3	3	3	
RESPONSABI LIDAD	11. ¿La responsabilidad genera respeto en el trabajo?	3	3	3	3	
	12. ¿La responsabilidad influye para ascender a un mejor puesto de trabajo?	3	3	3	3	
	13. En el trabajo, ¿tiene la oportunidad de hacer lo mejor posible cada día?	3	3	3	3	
	14. La misión o propósito de su empresa, ¿hace que Ud. sienta su trabajo importante?	3	3	3	3	





ADECUACIÓN DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO	15. ¿Las características del trabajador intervienen en el puesto de trabajo en la Municipalidad provincial del Santa?	3	3	3	3	
	16. ¿Consideran los trabajadores que el clima laboral influye en su trabajo para sus objetivos y ambiciones profesionales?	3	3	3	3	

PRACTICAS DE LIDERAZGO	17. ¿Es importante redefinir las tareas?	3	3	3	3	
	18. ¿Para los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa el desempeño hace un líder empresarial?	3	3	3	3	
	19. ¿Necesita un líder estar motivado?	3	3	3	3	
	20. ¿Cómo se mantienen los líderes así mismos motivados?	3	3	3	3	
	21. ¿Cuál es la relación entre los líderes y sus equipos?	3	3	3	3	
	22. ¿Se Apoyan entre ellos cuando las cosas salen mal?	3	3	3	3	
EFICIENCIA COLECTIVA	23. ¿El trabajo en equipo en la Municipalidad provincial del Santa da mejores resultados?	3	3	3	3	
	24. ¿Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?	3	3	3	3	
	25. ¿Estas Satisfecho con tus resultados en el trabajo?	3	3	3	3	
	26. ¿Prefiere formar grupo con personas con los que previamente tiene amistad?	3	3	3	3	
	27. ¿Por qué crees que eres la persona más idónea para el puesto?	3	3	3	3	

	28. ¿Tienes claro que esperas de ti en el trabajo?	3	3	3	3	
	29. ¿Sus empleados sienten que su trabajo es valioso y que los objetivos son claros?	3	3	3	3	
	30. ¿Los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa desarrollan bien su trabajo?	3	3	3	3	

Calificar de 1 a 4 puntos.

**ASPECTOS GENERALES**

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario			
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.			
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.			
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.			
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.			
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE			SI NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por:		Fecha:	
Firma:  <b>UNIVERSIDAD SAN PEDRO</b> DIRECCION DE MARKETING  <b>Lic. Helbert Valderrama</b> DIRECTOR	Teléfono: <b>990575245</b>	Email: <b>betof72@utp.edu.ec</b>	





**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: El cuestionario para recopilar información que hace parte de la investigación titulada: LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA”

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: Pablo A. Santos Díaz

FORMACIÓN ACADÉMICA: Administración

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Marketing, RR-HH, gestión org, sigid de personas

TIEMPO 25 años CARGO ACTUAL Docente con pasantías

INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro

Objetivo de la investigación:

Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en la municipalidad provincial del santa, año 2016

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

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -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. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS**

TÍTULO DE LA TESIS: La Motivación y el desempeño laboral en la Municipalidad provincial del Santa”, 2016.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
REALIZACIÓN PERSONAL	1. ¿En la Municipalidad provincial del Santa es importante potenciar la realización personal?	4	4	4	4	
	2. ¿Estas satisfactorio la motivación brindada en la Municipalidad provincial del Santa?	4	4	4	4	
	3. ¿Me aportará esta decisión una satisfacción a largo plazo o sólo una gratificación inmediata?	4	4	4	4	
	4. ¿Tengo el control de la situación o intento complacer a otro?	4	4	4	4	
	5. ¿Soy positivo antes los problemas surgidos?	4	4	4	4	

RECONOCIMIENTO DE APORTACIÓN	6. ¿El desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Santa es eficiente?	4	4	4	4	
	7. ¿Todos los integrantes de equipo de la Municipalidad provincial de Santa hacen su parte?	4	4	4	4	
	8. ¿Está dispuesto a completar su formación en lo que precise?	4	4	4	4	
	9. ¿Los empleados se quedan porque la situación económica no es buena o porque realmente disfrutan su trabajo, a sus gerentes y sus equipos?	4	4	4	4	
	10. ¿Los trabajadores de la Municipalidad provincial del santa están listos para un puesto de mayor responsabilidad?	4	4	4	4	
RESPONSABI LIDAD	11. ¿La responsabilidad genera respeto en el trabajo?	4	4	4	4	
	12. ¿La responsabilidad influye para ascender a un mejor puesto de trabajo?	4	4	4	4	
	13. En el trabajo, ¿tiene la oportunidad de hacer lo mejor posible cada día?	4	4	4	4	
	14. La misión o propósito de su empresa, ¿hace que Ud. sienta su trabajo importante?	4	4	4	4	



ADECUACIÓN DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO	15. ¿Las características del trabajador intervienen en el puesto de trabajo en la Municipalidad provincial del Santa?	4	4	4	4	
	16. ¿Consideran los trabajadores que el clima laboral influye en su trabajo para sus objetivos y ambiciones profesionales?	4	4	4	4	



PRACTICAS DE LIDERAZGO	17. ¿Es importante redefinir las tareas?	4	4	4	4	4
	18. ¿Para los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa el desempeño hace un líder empresarial?	4	4	4	4	4
	19. ¿Necesita un líder estar motivado?	4	4	4	4	4
	20. ¿Cómo se mantienen los líderes así mismos motivados?	4	4	4	4	4
	21. ¿Cuál es la relación entre los líderes y sus equipos?	4	4	4	4	4
	22. ¿Se Apoyan entre ellos cuando las cosas salen mal?	4	4	4	4	4
EFICIENCIA COLECTIVA	23. ¿El trabajo en equipo en la Municipalidad provincial del Santa da mejores resultados?	4	4	4	4	4
	24. ¿Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?	4	4	4	4	4
	25. ¿Estas Satisfecho con tus resultados en el trabajo?	4	4	4	4	4
	26. ¿Prefiere formar grupo con personas con los que previamente tiene amistad?	4	4	4	4	4
	27. ¿Por qué crees que eres la persona más idónea para el puesto?	4	4	4	4	4

	28. ¿Tienes claro que esperas de ti en el trabajo?	4	4	4	4	
	29. ¿Sus empleados sienten que su trabajo es valioso y que los objetivos son claros?	4	4	4	4	
	30. ¿Los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa desarrollan bien su trabajo?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

---