

# **UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**



## **Motivación y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en Municipalidad, Huaura - 2019**

Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración

### **Autora:**

Castillo Torres, Jhoseline Araceli

### **Asesora:**

Mg. Avila Alcalde, Yesenia Margot

Código ORCID 0000-0001-5509-4460

**Chimbote – Perú**

**2020**

## PALABRAS CLAVES

<b>Tema</b>	Motivación, desempeño laboral
<b>Especialidad</b>	Gestión Publica

## KEYWORDS

<b>Theme</b>	Motivation, Job Performance
<b>Speciality</b>	Public Management

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

OCDE			Línea de Investigación
Área	Sub Área	Disciplina	
Ciencias Sociales	Economía y Negocios	Economía	Talento Humano

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

OCDE			Line of Research
Area	Sub Area	Discipline	
Social Sciences	Economy and Business	Economy	Human Talent

**TITULO**

Motivación y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en  
Municipalidad, Huaura - 2019.

**TITLE**

Motivation and its Influence on the Labor Performance of Administrative Staff in  
Municipality, Huaura - 2019

## RESUMEN

El propósito de esta investigación tuvo como objetivo, fundamentar como la motivación laboral influye significativamente en el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura - 2019. El estudio fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo de nivel básico, es de diseño no experimental de corte transversal. Tuvo una población de 307 trabajadores administrativos y como muestra se obtuvo 171 trabajadores administrativos. Como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se obtuvo como resultados: el 50.3% indican que sienten inseguridad y desconfianza en su puesto de trabajo, así fundamentamos como la motivación laboral influye significativamente en el desempeño del personal, en cuanto el nivel de la motivación está muy bajo cuando indican un 60% que su jefe desempeña a veces un correcto rol de líder, en el nivel de desempeño también se encuentra bajo cuando el 60.2% indican que el personal a veces colabora con el cuidado y/o mantenimiento de las instalaciones y un 58.4% indican que existe personal que no cuenta con la capacidad profesional para los puestos.

## **ABSTRACT**

The purpose of this Research was to establish how work Motivation influences the performance of administrative staff of the Provincial Municipality, Huaura – 2019

The study was of a quantitative approach, descriptive – type of basic level, it is of a non-experimental cross-sectional design. It had a population of 307 administrative workers and as a sample, 171 administrative workers were obtained.

The survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. The results were obtained: 50.3% indicate that they feel insecurity and mistrusts in their job position, thus we found out how work motivation significantly influences staff performance, as the level of motivation is very low when 60% indicate that their boss sometimes plays a correct role of leader, the level of performance is also low when 60.2% indicate that the staff sometimes collaborates with the care and / or maintenance of the facilities and 58.4% indicate that there are personnel who does not have the professional capacity for the positions.

## INDICE

PALABRAS CLAVES.....	i
TITULO.....	ii
RESUMEN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
CAPITULO I.....	1
Introducción.....	1
I. INTRODUCCIÓN:.....	2
1.1. Antecedentes y fundamentación científica.....	2
1.2. Justificación de la investigación.....	27
1.3. Problema.....	28
1.4. Conceptuación y Operacionalización de las Variables.....	28
1.5. Hipótesis.....	29
1.6. Objetivos.....	29
CAPITULO II.....	31
METODOLOGIA.....	31
2.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION.....	32
2.1.1. Tipo de investigación.....	32
2.1.2. Diseño de investigación.....	32
2.2. Población y Muestra.....	33
2.2.1. Población.....	33
2.2.2. Muestra.....	33
2.3. Técnicas e instrumento de Investigación.....	34
2.4. Procesamiento y análisis de la información.....	34
CAPITULO III.....	35
RESULTADOS.....	35
3.1. CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES:.....	36
CAPITULO IV.....	56
Análisis y Discusión.....	56
CAPITULO V.....	63
Conclusiones y Recomendaciones.....	63
CAPITULO VI.....	68
Referencias Bibliográficas.....	68
ANEXOS.....	73

# **CAPITULO I**

## **Introducción**

## **I. INTRODUCCIÓN:**

### **1.1. Antecedentes y fundamentación científica**

#### **En lo Internacional**

**Alarcón, S. (2015)**, que tuvo como objetivo saber el clima organizacional en el que laboran los servidores del Municipio, para así poder dar a conocer su influencia en el desempeño. Es un estudio descriptivo. Su población fue 58 servidores. La investigación utiliza como técnica la encuesta y como instrumento las escalas de cultura organización y motivación laboral. Se llegó a la conclusión que el Clima Laboral de la Gestión es conveniente e influye de forma positiva en el desarrollo de los servidores municipales; se plantea hacer mejor aquellas condiciones que sean negativas y que influyen en la percepción del Clima Organizacional.

**Calvache, J. (2016)**, tuvo como objetivo el estudiar la razón de los empleados, trabajador en su incidencia de la calidad de servicio en la Municipalidad. Es un estudio descriptivo. La población es de 20 trabajadores y en caso de los usuarios la población fue 117544 habitantes, así mismo la muestra fue 376 habitantes. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación llegó a la conclusión en que la razón laboral si influye en la calidad del servicio; y recomendó corregir lo descrito, previamente se planteara una iniciativa que contribuirá con la institución municipal, para que la máxima autoridad con eficacia y compromiso optimice el desarrollo laboral que permita prestar los servicios con calidad, aumente la autovaloración del personal, amplíe la disponibilidad a los servicios públicos, disminuya los tiempos de espera y brinde información correcta a los ciudadanos.

**Ruiz, M. (2014)**, planteo como objetivo el determinar el análisis y descripción de los puestos de trabajo en el desempeño del personal. Es una investigación correlacional y el enfoque cuantitativo. La población fue 50 colaboradores. La investigación utilizó como técnica la encuesta y como



instrumento las escalas de cultura organización y motivación laboral. La investigación concluyó en que el estudio y especificación de cargos laborales de asistencia y aliente a ser idóneo entre colegas de trabajo, creando una conducta madura entre sus integrantes, admitiendo que ellos se comprometían a ser causantes de sus laborales dentro de la entidad, dando lo destacado de sí en agradecimiento a su agrado laboral del personal del Gobierno.

**García D., Londoño C., y Ortiz L. (2016)**, titulado “Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral”. Abordó el tema de la motivación laboral como un componente esencial para cualquier organización, resaltando que es un factor muy importante. A partir de este tema derivó una problemática que fue la influencia que tiene los factores internos y externos en la motivación, y cómo ésta a su vez se relacionó con el cumplimiento de los objetivos por parte de los trabajadores hacia la organización, de igual forma mostró algunas pruebas que sirven de instrumento para medir cómo se encuentran los factores externos e internos de cada empleado con relación a su motivación laboral. Los autores puntualizaron que el factor humano es de vital importancia dentro de las organizaciones ya que está ligado con el grado de motivación que tienen los empleados, compuesto por factores internos que son necesidad de afiliación, logro y poder y externos en los cuales se encuentran la supervisión del trabajo, los ascensos, el salario, reconocimiento de los méritos, promoción y grupo de trabajo; estos factores tanto internos como externos que les permitieron evidenciar qué es lo que necesita su empleado para generar altos niveles motivacionales. Es de gran importancia resaltar que estos factores internos y externos son en gran medida los que posibilitan que se genere una motivación en los empleados que impacte a nivel organizacional es por esto por lo que las organizaciones deberían de emplear estrategias para mantener el componente humano activo, que facilite finalizar proyectos y metas propuestas y a su vez mantenga motivado al empleado y que éste se sienta importante en la organización.

## **En lo Nacional**

**Ferrer, M. (2017)**, sostuvo como propósito decidir la coherencia que hay entre la administración en, los colaboradores. Es un diseño paralelismo y el enfoque cuantitativo. Los habitantes fueron 121 trabajadores. La investigación utilizó como técnica la encuesta y como instrumento las escalas de cultura organización y motivación laboral. La investigación concluyó hallarse una relación significativa entre la gestión administrativa según los trabajadores de la Municipalidad.

Se aconseja investigar el contenido sobre la Dirección administrativa y el Desempeño laboral que es de mayor importancia para ello debe realizarse el aprendizaje en otros enfoques y aplicando otros métodos de manera que los hallazgos sirvan para incrementar los conocimientos de la sociedad sobre la dirección y el desempeño laboral en las entidades públicas. Además, estimar la validez y la confiabilidad de los instrumentos utilizados en la presente información.

**García, L& Gonzales, G (2018)**, tuvo como propósito saber en qué medida la razón se relaciona con el deber organizacional, en los trabajadores de la Municipalidad. Es una exploración cuantitativa y descriptiva y diseño no en fase de prueba. La gente fue 13820 trabajadores, de esta forma la exhibe fue 301 trabajadores. La exploración utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. La exploración llegó a la conclusión en que hay una relación efectiva destacable, directa e importante en la razón laboral y el deber organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión.

Según los resultados que se consiguieron se expone que hay una relación efectiva destacable, directa e importante con un  $Rho=0.605$  Y p valor  $0.000$  ( $p<0.05$ ) en la razón laboral y el deber organizacional en los trabajadores de la municipalidad. Ósea, que a más grande razón laboral en los trabajadores existirá una más grande percepción de deber organizacional; si fuese lo opuesto, entonces los dos empeorarían.

Se permite la conjetura de exploración y se repudia la conjetura nula.

**Huamán, A. (2016)**, considerar la relación que hay entre la cultura organización y razon laboral en los trabajadores de la Municipalidad. Es una exploración de interfaz no en fase de prueba y de carácter transversal. La gente fue 100 trabajadores. La exploración utilizo como técnica la encuesta y como instrumento las escalas de cultura organización y razon laboral. La exploración llego a la conclusión en que la civilización organizacional se relaciona de manera significativa con la razón en los trabajadores. El resultado del estudio sugiere que la civilización organizacional se relaciona con la razón laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de morales con un indicio importante ( $r = .290$ ,  $p = 0.01$ ), de manera semejante sucede con las dimensiones de cultura organizacional: dimensiones de implicación ( $r = .3250$ ,  $p = 0.00$ ), rigidez ( $r = .301$ ,  $p = 0.00$ ), adaptabilidad ( $r = .304$ ,  $p = 0.43$ ) y misión ( $r = .294$ ,  $p = 0.47$ ); entonces a más grande implicación, rigidez, adaptabilidad y misión, superiores escenarios de razón laboral. Esto indica que las variables influyen de forma positiva, si su valor incrementa las dos lo hacen. Por medio de un sistema de administración de la civilización organizacional se aprecia una orientación efectiva hacia la razón laboral, esto es consistente por lo informado por Gutiérrez (2015). Estos resultados además están online por lo informado por Bobadilla (2015), Velázquez (2016), y Aguilar (2013). Los resultados de este estudio además revelan que la civilización organizacional es percibida en un nivel prominente en un 40.3%, de igual modo los hombres se ubican en una categoría alta en el nivel de cultura organizacional en contraste con las mujeres. La extensión implicación se posiciona en mas grande porcentaje (38.9%), en la extensión rigidez el nivel es de 26.4% lo mismo que en la extensión adaptabilidad (30.6%) y misión (26.4%).

**Silva, E. (2015)**, en la tesis titulada “Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales; Durante el Primer Semestre del Año 2015”, sostiene que los

trabajadores de la municipalidad distrital de morales el desempeño laboral se ha designado que tienen un nivel medio ya que las metas se cumplen regularmente al igual que la realización de los procedimientos, toda vez, que no se ejecutan adecuadamente, en ese sentido, el interés del personal se ve afectado, 22 xi de esta manera afecta el trabajo en equipo del personal siendo su satisfacción baja, en consecuencia se reafirma el desempeño laboral en nivel regular.

### **Antecedentes y fundamentación científica**

#### **A) Motivación**

##### **Teorías de la motivación laboral**

**Robbins, S. & Coulter, M. (2014)**, menciona que para comenzar hay que comprobar cuantas teorías tempranas de la motivación: la jerarquía de pretensiones de Maslow, las teorías X y Y de McGregor, la teoría de los dos causantes de Hetzberg y la teoría de las pretensiones de McClelland. Mas allá que se han creado explicaciones más validas de la razón, esas primeras teorías son muy importantes ya que representan las bases de las que derivaron las teorías contemporáneas de la razón y porque varios gerentes en activo aun las utilizan.

##### **Jerarquía de las necesidades de Maslow**

Tener un automóvil para ir al trabajo es una necesidad de varios trabajadores. Cuando dos empleados destacables de Vury Technology en Jacksonville, Florida, tuvieron inconvenientes para llegar al trabajo, el dueño Derek Mercer, tomo la decisión de adquirir dos coches usados baratos para los empleados. Mercer dijo: “pensé que eran buenos empleados y que eran importantes para la compañía”. Uno de los empleados que recibió los coches menciono que no era el mas destacable ni el bellísimos, pero que le había dado una enorme sensación de alivio entender que tenía

un medio creíble para ir la trabajo. Es por eso, que cuando la empres necesitaba que trabajara con mas entusiasmo, el se encontraba dispuesto llevarlo a cabo. Derek Mercer comprende a las pretensiones de los trabajadores, de esta forma como el impacto que tienen sobre la razón. La primera teoría de la razón que chequearemos refiere a las pretensiones de los trabajadores.

Es muy posible la teoría de la razón más popular sea la teoría de la jerarquía de pretensiones de Abraham Maslow, quien es un psicólogo que ha propuesto que dentro de cada individuo hay una jerarquía de cinco necesidades:

- Necesidades fisiológicas: pretensiones que tienen un individuo, como alimentarse, consumir líquidos, tener refugio, sentirse sexualmente satisfecha, y otras pretensiones corporales.
- Necesidades de seguridad: necesidades que tiene una persona de seguridad y protección contra daños físicos y emocionales, así como la seguridad de que las necesidades físicas seguirán siendo satisfechas.
- Necesidades sociales: necesidad: necesidades que tiene una persona de afecto, pertenencia, aceptación y amistad.
- Necesidades de estima: necesidades que tiene una persona de factores internos como el respeto a sí misma, la autonomía y el logro, y de factores externos como el estatus el reconocimiento y la atención.
- Necesidades de autorrealización: necesidades que tiene una persona de creer, alcanzar su potencial y su satisfacción personales; es el impulso de convertirse en aquello que uno es capaz de ser.

Maslow desarrollo que cada escenario en la jerarquía de pretensiones debería agrandar de forma importante antes de que la siguiente necesidad se vuelva dominante. Los individuos se levantan un nivel a la vez en la jerarquía de pretensiones. De la misma forma, Maslow clasifico las cinco pretensiones en ordenes superior e inferior. Las fisiológicas y de seguridad las creo pretensiones de orden inferior, y a las pretensiones sociales, de cree y autorrealización las nombro pretensiones de orden superior. Las pretensiones de orden inferior se complacen de forma externa primordialmente, en tanto que las pretensiones de orden superior acostumbran a satisfacerse de forma interna. ¿Cómo explica Maslow la motivación? Los gerentes que utilizan la jerarquía de Maslow para motivar a los trabajadores hacen cosas que satisfagan sus necesidades. Pero, la teoría también plantea que, una vez que una necesidad se satisface de forma sustancial, la persona ya no estará motivada a satisfacerla.

Es por ello, para motivar a alguien debe conocer el nivel de la jerarquía en que esta persona se encuentra y centrarse en satisfacer sus necesidades de ese nivel o del nivel superior.

### **Teorías X y Y de McGregor**

Andy Grove, cofundador de Intel Corporation y en este momento consultor profesional de la empresa, era popular por ser abierto con sus trabajadores. De igual modo, además se le conocía por su inclinación a gritar. El director general de hoy de Intel, Paul Otellini, comento: “si Andy te gritaba, no era porque no le importaras. Te gritaba porque pretendía que mejoraras”. Aun como gerentes como Andy Grove desean que sus trabajadores mejoren, como proponen las teorías X y Y de McGregor, a lo mejor ese no era mejor procedimiento para motivar a los empleados.

Douglas McGregor es popular por sugerir dos suposiciones sobre la naturaleza humana: la teoría X y la teoría Y. Simplemente entonces, la teoría X es una perspectiva negativa de la gente que piensa que los trabajadores tienen escasas ambiciones, no les agrada el trabajo, evitan el compromiso y es requisito controlarlos de cerca para que trabajen de manera eficaz. La teoría Y es una perspectiva efectiva que piensa que a los trabajadores les agrada el trabajo, buscan y admiten responsabilidades y tiene la posibilidad de dirigirse a si mismos. McGregor suponía que la costumbre de la gestión debe encaminarse por las suposiciones de la teoría Y, y que podría lograrse un mas grande nivel de razón de los empleados al permitirles formar parte en la toma de elecciones, asignarles puestos con responsabilidad y retos, y promover las buenas relaciones grupales.

Desafortunadamente, no hay evidencias que confirmen la validez d ellos conjuntos de suposiciones o que la teoría Y sea la exclusiva forma de motivar a los trabajadores, de esta forma como, se conoce Jen-Hsun Huang, principal creador de Nvidia Corporation, un exitoso y revolucionario desarrollador de microprocesadores, utiliza abrazos reafirmantes y un aprecio inexpugnable para motivar a sus empleados. Y, además, que es poco comprensivo con los fallos. Dicen que en una actividad social le grito a un conjunto de emprendimiento por su inclinación a reiterar sus fallos. “¿son unos fracasados?”, les pregunto a los sorprendidos empleados, “por si son unos fracasados, solo levántense y comenten que son unos fracasados”.

### **Teorías de dos factores de Herzberg**

La teoría de dos factores de Frederick Herzberg (también llamada la teoría de la motivación e higiene) sugiere que los factores intrínsecos se vinculan con la satisfacción laboral. Herzberg quería

saber cuándo las personas se sienten sumamente bien (satisfechas) o mal (insatisfechas) con su trabajo.

El autor como conclusión menciona que las respuestas que daban la gente que se sentían bien con su trabajo diferían de forma importante de las respuestas que daban la gente que se sentían mal. Se halló que algunas propiedades se relacionaban de manera consistente con el agrado laboral y otras con la insatisfacción laboral. Cuando la multitud se sentía bien con su empleo, tendía a citar causantes intrínsecos que se generan por nuestro empleo, tendía a citar causantes intrínsecos que se generan por nuestro empleo, como el logro, el reconocimiento y el compromiso. En otro aspecto cuando se sentía insatisfecha, tendía a citar factores intrínsecos que se producen por el contexto laboral, como las políticas y la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones laborales de la compañía.

Es así como Herzberg llegó a la conclusión que los datos proponían que lo opuesto a la satisfacción no era la insatisfacción, como siempre se había creído; erradicar las características insatisfactorias de un trabajo no necesariamente hacía que este fuera más motivador o satisfactorio.

Nuevamente, él pensó que los factores que producían satisfacción laboral eran diferentes de los que causan insatisfacción laboral. Es así que los gerentes que deseaban eliminar los factores que producían insatisfacción podrían evitar que las personas se sintieran insatisfechas, pero no necesariamente se lograría motivarlas. A los factores intrínsecos que provocan insatisfacción laboral se les llamo factores de higiene. Cuando estos factores son adecuados, las personas no se sienten insatisfechas, pero tampoco satisfechas o no motivadas. Herzberg propuso que, para motivar a



las personas, es necesario hacer énfasis en los motivadores, ósea que, los factores intrínsecos relacionados con el trabajo en sí.

### **Teorías de las tres necesidades**

David McClelland y sus colaboradores plantearon la teoría de las tres necesidades, cuya teoría establece tres necesidades adquiridas (no innatas) son los principales impulsos en el trabajo: necesidad de logro, que es el impulso por sobresalir, por tener éxito referente a un conjunto de estándares; la necesidad de poder, que es la necesidad de hacer que otros se comporten de una forma que no se lograría con ningún otro medio; y la necesidad de afiliación, que es nada más que el deseo de tener relaciones interpersonales amigables y cercanas. De las tres, la necesidad de logro es la más investigada

Los individuos con una alta necesidad de logro luchan por el logro personal más que por la atracción y las recompensas del éxito; tienen el deseo de hacer algo de forma más eficiente o mejor de lo que hizo antes; prefieren empleos que ofrezcan la responsabilidad personal de encontrar soluciones para los problemas, en los que puedan recibir una retroalimentación rápida y sin ambigüedad acerca de su desempeño para saber si están mejorando, y en los que puedan establecer metas con un nivel moderado de desafío. Las personas con una gran necesidad de logro evaden las actividades que consideran muy fáciles o difíciles.

### **Dimensiones**

**Sánchez, P. (2015)**, indica que centrándose en las teorías de Maslow y Herzberg. El objetivo por conseguir es crear un ambiente laboral en el que los trabajadores puedan encontrar satisfechas sus necesidades, lo que implica tener presentes tanto los factores higiénicos como los factores motivadores.

### **Factores Higiénicos**

Son factores que eliminan la insatisfacción pero que no aumentan la motivación. Sus indicadores son:

- Salario: equilibrado y justos, que tenga relación con el trabajo realizado y que no se produzca agravios comparativos.
- Seguridad: continuidad y estabilidad en el puesto de trabajo.
- Condiciones laborales: confort ambiental, seguridad de las instalaciones, material adecuado y suficiente, atmosfera de respeto hacia las personas y su trabajo.
- Liderazgo: dirigentes que generan confianza y estimulen a sus colaboradores.
- Organización: se refiere tanto a la estructura como a las normas que rigen la organización (convenios, reglamentos, usos y costumbres, etc). Son fundamentales para la buena marcha de la empresa y generan sentimientos de seguridad y confianza en los trabajadores.

### **Factores Motivadores**

Son factores que aumentan la satisfacción laboral y la motivación. Cuando los factores de higiene están atendidos, la presencia de factores motivadores genera satisfacción. Sus indicadores son:

- Reconocimiento profesional: los buenos resultados, tanto de grupo como individuales, deben ser reconocidos, valorados y recompensados.
- Trabajo adecuado: acorde con las capacidades, conocimientos y profesionalidad de cada persona.
- Desarrollo: posibilidades de mejora y ascenso en función de las capacidades y desempeño profesional.

- Autorrealización: facilitar el perfeccionamiento y el desarrollo personal y profesional, favoreciendo la formación del empleado.

### **Proceso de la motivación**

**Chiavenato, I. (2015)**, manifiesta que una extensa variedad de causantes incentiva a la gente. A cualquier persona le puede gustar su trabajo simplemente por el hecho de que satisface sus pretensiones sociales. Generalmente las pretensiones humanas están siempre en recurrente cambio. Esto provoca que motive a un individuo hoy podría no estimularla mañana. La definición de las pretensiones o carencias es considerable para tratar el accionar humano dentro de las organizaciones.

Entonces tenemos la posibilidad de decir que, es exacto entender como trabaja el desarrollo de razón. Por lo general la mayor parte de las teorías hablan de que el desarrollo de razón esta dirigido a las misiones o las pretensiones. Las misiones son los resultados que busca cada individuo y trabajan como fuerzas trascendentes que gustan. Alcanzarlas decrece las pretensiones humanas, las misiones tienen la posibilidad de ser positivas como elogios, reconocimiento, interés personal, incremento de sueldos o ascensos o además tienen la posibilidad de ser negativas como críticas, observaciones, falta de interés personal hay negación de su ascenso. Las misiones que son positivas son muy atrayentes, en cambio la gente comúnmente esquiva las misiones que les parecen negativas.

La motivación puede ser explicada de la siguiente manera:

- Existe tensión ante ciertas necesidades y carencias que tenga la persona, y que conlleva a un proceso en búsqueda de la reducción o eliminación de dicha tensión.

- El ser humano tiene la posibilidad de elegir una acción con el fin de satisfacer una necesidad o ausencia, por la cual nace un comportamiento orientado a esa meta (llamado también impulso)
- Si una persona logra satisfacer su necesidad entonces el proceso de motivación habrá concluido satisfactoriamente. Pero, si no se logra la satisfacción por algún motivo entonces nace la frustración o el estrés.
- Dependiendo del desempeño se determina el tipo de recompensa o castigo hacia el individuo.
- Nace un nuevo proceso de motivación e inicia un nuevo ciclo.

### **Perspectiva de contenido sobre la motivación laboral**

Las teorías de contenido resaltan las pretensiones simples como las recompensas monetarias, logro o reconocimiento. Estas pretensiones traducen el impulso de adentro que incentiva formas de proceder particulares en un intento por agradar las pretensiones. En otras expresiones, son un muestreo escondido de las cosas que quieren y en las que trabajara para alcanzarlas.

La intensidad en que los gestores logren comprender las pretensiones de los empleados les dejara crear sistemas de recompensas para la satisfacción y dirección de las energías y preferencias de los empleados hacia la compra de sus misiones organizadas.

**Chiavenato, I. (2015)**, nos dice que la razón es un desarrollo que tendrá dependencia del curso, la intensidad y la persistencia de los esfuerzos de un individuo para lograr preciso propósito. De esta forma, la razón es dependiente de: El curso hacia donde se conduce el comportamiento. El esfuerzo debe llevar a alcanzar el objetivo. Y el objetivo puede llegar a ser organizacional o

individual.

- La intensidad viene a ser el esfuerzo que la persona le pone a un objetivo y lo dirige hacia una meta definida. Sin embargo, no todo esfuerzo corresponde a su calidad.
- La persistencia es la medida del tiempo durante el cual la persona mantiene un esfuerzo. Una persona que tenga buena motivación tiene la característica de saber perdurar su comportamiento hasta que logre su objetivo.

Las afirmaciones antes mencionadas no coinciden con la opinión de varios empresarios que acusan a sus trabajadores de la falta de motivación o iniciativa propia. Se puede dar a entender que estos andan desanimados, pero eso no tiene relación con la motivación. La motivación que impulsa a una persona es distinta, y es la misma persona que puede tener diversos grados de motivación a lo largo de su vida; es decir, en algún momento esta más motivado que otro. La motivación no es igual en todas las personas, varía en uno y otro; inclusive varía en la misma persona, dependiendo del momento y la situación.

La motivación tiene 3 elementos que interactúan entre sí y son los siguientes:

- Necesidades: Por lo general se manifiesta cuando hay un problema psicológico o fisiológico, como por ejemplo: cuando la persona no bebe agua o no ingiere alimentos o cuando esa persona está separada de amigos o familiares. Esas necesidades cambian según el momento, nacen en el interior de la persona y están relacionadas con elementos culturales. Es decir, la necesidad se refiere a la escasez de algo de la persona (hambre, soledad, etc). El cuerpo humano tiene la característica de estar buscando un equilibrio, el cual se ve

afectado cada vez que existe una necesidad, y que cuando no se ve satisfecho crea una tensión y motiva a la persona a reducirlo.

- **Impulsos:** Son aquellos canales que usa la persona para cumplir sus pretensiones. El impulso conlleva a la búsqueda de los objetivos y que cuando estos son atendidos, satisfacen la necesidad y reducen la tensión. Mientras más grande sea un problema, el esfuerzo será mayor. Los impulsos son el corazón del desarrollo de razón. Las pretensiones de alimentarse y de beber agua se transforma en hambre y sed. Y la necesidad de contar con amigos se transforma en un impulso para la afiliación.
- **Incentivos:** Al final del período de la razón está el atractivo, se define como algo que puede calmar una necesidad o bajar un impulso. Hallar un atractivo tiende a reinstaurar la estabilidad fisiológico o psicológico y puede bajar o remover el excluir. Comer comestibles, beber agua o reunirse con los amigos tendera a volver a poner la estabilidad y a achicar los impulsos que corresponden. En estos ejemplos, el alimento, el agua y los amigos son los incentivos. Generalmente, los incentivos están fuera del sujeto y difieren en enorme intensidad según la circunstancia. Las 3D del desarrollo de razón tradicional, o sea las pretensiones, los impulsos y los incentivos, son el punto de partida de las teorías de la razón.

## **B) Desempeño Laboral**

### **Conducta para el desempeño**

**Griffin, R. & Van Fleet, D. (2016)**, nos dice que la conducta para el desempeño es el conjunto completo de conductas laborales que

la organización espera que exhiba el individuo. Cabe pensar que son los “términos” del contrato psicológico. En el caso de algunos empleos es posible definir estrictamente estos comportamientos y medirlos con facilidad. Por ejemplo, son relativamente pocas conductas para el desempeño de un trabajador en línea de montaje que permanece sentado frente a una banda transportadora y agrega a una parte a los productos conforme van pasando. Se espera que él o ella permanezcan en su puesto y armen correctamente las partes. Así, es posible medir cuantitativamente su rendimiento con solo contar con el porcentaje de partes que ha agregado correctamente.

Sin embargo, en el caso de otros muchos empleos, las conductas para el desempeño son más variadas y mucho más difíciles de medir. Por ejemplo, piense en el caso de científico de investigación y desarrollo que trabaja en Merck. Se desempeña en un laboratorio tratando de encontrar avances tecnológicos nuevos que pudiesen tener potencial comercial. Debe aplicar el conocimiento que ha adquirido en la universidad y la experiencia obtenida mediante otras investigaciones anteriores. La intuición y la creatividad son importantes también. Tal vez tarde meses o hasta años en encontrar ese avance.

Las organizaciones recurren a distintos métodos para evaluar a ese desempeño.

La llave está en encontrar el mecanismo de evaluación con el trabajo realizado.

### **Medición del desempeño laboral**

**Griffin, R. & Van Fleet, D. (2016)**, refiere que es una actividad constante y permanente en la mayor parte de las organizaciones. Para el control sea eficaz, esas medidas deben ser válidas. Las

cifras de las ventas diarias, semanales y mensuales miden el desempeño de las ventas, y el de producción se podría expresar en términos de costo unitario, calidad del producto o volumen producido. El de los empleados se suele medir en términos de la calidad o la cantidad producida, pero en el caso de muchos trabajos no es tan fácil hacer mediciones.

Por ejemplo, un científico de investigación y desarrollo de Merck podría pasar muchos años trabajando en un solo proyecto antes de encontrar algo nuevo. Al director que se hace cargo de una empresa que esta al borde de la quiebra tal vez le tome muchos meses hasta varios años para cambiar las cosas. Si bien, la medición valida del desempeño resulta muy difícil, es un elemento fundamental para mantener un control eficaz, y por lo habitual es posible crear indicadores del desempeño. Por ejemplo, el avance de un científico podría ser revaluado en parte por un grupo de colegas que revisen su trabajo, y el éxito de una directora podría ser examinado en función de sus capacidades para convencer a los acreedores de que, por el tiempo, la compañía volverá hacer rentable.

### **Comparar el desempeño con las normas**

Este puede ser superior, inferior o igual a la norma. En algunos la comparación es fácil. La meta de cada uno de los gerentes de producto General Electric es conseguir que el suyo ocupe el primer lugar o el segundo (considerado el total de ventas) en su mercado. Como esta norma es muy clara y de total de ventas es fácil de calcular, resulta relativamente sencillo determinar si se ha alcanzado el objetivo o no. Sin embargo, en ocasiones las comparaciones no son así de claras. Si el desempeño es inferior al esperado, la pregunta sería cuanta desviación de las normas se tolerará antes de tomar medidas correctivas.



Por ejemplo; ¿el incremento de 7.9% en las ventas es una aproximación suficiente si la norma era 8%? El calendario para comparar el desempeño con estas depende de varios factores, entre ellos la importancia y la complejidad de lo que se está controlando. En este caso de normas de largo plazo y nivel alto, las comparaciones anuales serían adecuadas. En otros casos se requerirían comparaciones más frecuentes. Por ejemplo, un negocio que tiene falta de liquidez considerable tal vez tendría que vigilar todos los días sus reservas de dinero a la vista. En el primer año de su producción, Airbus entregó en efecto 18 aviones A380, tal como lo había pronosticado.

### **Comparar el desempeño contra los estándares**

El desempeño puede ser más alto, más bajo o idéntico al estándar. En algunos casos la comparación es sencilla. La meta de cada gerente de producto en General Electric es hacer que el producto sea el número uno o número dos en su mercado. Como este estándar es claro y es fácil de calcular las ventas totales, es relativamente sencillo determinar si el estándar se ha cumplido. Sin embargo, en ocasiones las comparaciones son menos claras. Si el desempeño es más bajo del esperado, la pregunta es cuánta desviación de los estándares permitir antes de tomar acciones remediales.

Un cronograma para comparar el desempeño con los estándares depende de una diversidad de factores, incluida la importancia y la complejidad de los que se controla.

Para los estándares a largo plazo y el nivel superior, las comparaciones anuales pueden ser apropiadas. En otras circunstancias, se requieren comparaciones más frecuentes. Por ejemplo, una empresa con un severo faltante de efectivo puede necesitar monitorear sus reservas de efectivo cada día.

## **Objetivos de la evaluación del desempeño**

**Chiavenato, I. (2015)**, fundamenta que la evaluación del desarrollo dio lugar a incontables muestras en favor y a otras sin lugar a duda alguna en contra. Sin embargo, poco se hizo para evidenciar, de forma real y metódica, sus efectos. La evaluación del desempeño no se puede limitar a la opinión superficial y personal de algunos respecto del comportamiento funcional de la persona.

Se debe de profundizar más hasta encontrar las causas y proponer perspectivas con el individuo, y de ser necesario se modifica el desempeño. Es exacto profundizar más, encontrar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado. Si es necesario modificar el desempeño. El individuo debe conocer el cambio planeado, además debe saber cómo se debe modificar y si es necesario hacerlo. Debe recibir la retroalimentación adecuada y reducir las discordancias relativas a su actuación en la organización.

Evaluar el desempeño no es un objetivo, pero sí una herramienta que sirve para mejorar los resultados del personal dentro de la organización. Y para alcanzar dicho objetivo, la evaluación del desempeño se divide en objetivos intermedios que a continuación se detallan:

- Apreciación del potencial de desarrollo de los empleados.
- Incitación para una mayor productividad.
- Conocimiento de los indicadores de desempeño de la empresa.
- Retroalimentación (feedback) de información al individuo evaluado.
- Promoción

- Incentivo salarial por su buen desempeño
- Perfeccionamiento de las relaciones humanas entre supervisores y subordinados.
- Ajuste del individuo al puesto
- Capacitación
- Autoperfeccionamiento del empleado
- Información básica para la investigación de recursos humanos.
- Otras decisiones (transferencia, contrataciones, etc.)

Resumiendo, los objetivos principales de la evaluación del desempeño comprenden las siguientes fases:

- Consentir las condiciones de medición del potencial humano para determinar su plena utilización.
- Acceder que el personal se trate como una ventaja significativa competitiva de la institución y cuyos objetivos se pueden lograr, obviamente, según la forma de administración.
- Ofrece a la organización, sin olvidar tantas oportunidades de desarrollo y condiciones de participación efectiva a todos los miembros de la empresa, tanto los objetivos organizacionales como los objetivos de los individuos.
- La importancia de la retroalimentación

Según las investigaciones realizadas se llegó a la conclusión de que muchas personas tienen una opinión a favor acerca de la evaluación del desempeño, y sostienen que toda persona debe saber cómo se desempeña en su puesto. Sin embargo, existe un aspecto muy negativo: son muy pocos los gerentes que utilizan el programa de evaluación del desempeño por iniciativa propia, ya que generalmente lo hacen para establecer un fuerte control, contrariamente de saber que el sistema pretende optimizar el

desempeño de sus empleados.

En la mayoría de las empresas, el desempeño anual GE tiene dos puntos principales:

- Justificar la acción encomendada por el superior respecto del sueldo.
- Tener una oportunidad para que el superior examinara el desempeño del trabajador, por lo tanto, el superior programaba planes y objetivos para mejorar el desempeño del subordinado.

### **División general del desempeño laboral**

**Werther, W. Davis, K & Guzmán, M (2014)**, fundamenta que con que el afán de suministrar una descripción exacta y confiable del modo en que el empleado cumple con los trabajos propios de su puesto, los sistemas de evaluación deben estar derechamente congruentes con la posición y ser prácticos y confiables. Es útil que asuman niveles precisos de medición o estándares, y que estos sean verificables. Por derechamente congruentes con el puesto se entiende que el sistema exclusivamente califica elementos de una categoría vital para adquirir éxito en el trabajo que corresponde en la persona. Comúnmente, estos componentes instituyen parte de análisis de puesto. Si la evaluación no se concierne con la posición, carece de validez. Se concibe que esta herramienta, es práctica cuando puede causar confusión o generar suspicacia y conflicto.

Un sistema estandarizado para toda la organización es muy útil, porque permite prácticas iguales y comparables. Entre otros aspectos, este sistema de gran utilidad legal, porque corresponde al principio de “igual compensación por igual labor”, actual en la mayor parte de los países del habla hispana.

el papel del capital humano se ha transformado en un elemento en

las organizaciones, ya que uno de los primordiales retos de los directivos es conocer el valor agregado de cada trabajador aporta a la empresa, así como el aseguramiento del logro de los objetivos corporativos y su aportación a los resultados finales.

Por estas razones, es necesario que cada organización cuente con un sistema formal de evaluación del desempeño, donde cada supervisor y directivo revise el avance de, logros y dificultades que cada empleado experimenta en sus áreas de trabajo. El sistema de evaluación de desempeño puede iniciarse con un comentario del empleado que quiere saber si ha logrado alcanzar los objetivos que le fijaron, sus comentarios generales, y, en su caso, sugerencias sobre cómo mejorar la productividad.

Luego, este material debe ser revisado y autorizado por su jefe inmediato, y finalmente por el gerente de cada departamento. De acuerdo, con los comentarios del supervisor y el gerente, el empleado obtiene una calificación que puede sobresaliente, satisfactoria o deficiente, en algunos casos.

De preferencia, la revisión de los resultados de la evaluación debe hacerse dos veces al año a fin de permitir que el empleado tenga la oportunidad de corregir posibles desviaciones, y asegurarse de que al final del proceso no haya sorpresas para nadie.

Los beneficios que se obtienen cuando se evalúa en forma sistemática son varios:

- Clarifica los objetivos y metas del departamento al que pertenece el empleado.
- El empleado conoce hacia dónde va la empresa y el departamento.
- Permite detectar los nuevos proyectos y oportunidades que es ofrecen a los empleados.

- Define claramente y en forma colaboradora los objetivos, metas e indicadores de puesto.
- Permite inventariar los recursos que están disponibles o que se requerirán para el logro de los objetivos.
- Conformar un parámetro documentado por escrito de los resultados de cada empleado, lo que permite tomar decisiones o que se requerirán para el logro de los objetivos.
- Había un parámetro documentado por escrito de los resultados de cada empleado, lo que permite tomar decisiones sobre el plan de carrera, promociones y remuneraciones.
- Hace mejor la comunicación y entendimiento entre directivos y empleados, lo que permite intercambiar puntos de vista sobre la organización y las labores diarias.

Antes de examinar enfoques específicos para evaluar el desempeño de los empleados es conveniente revisar los elementos comunes a todos ellos. Entre los cuales se cuentan los estándares de desempeño, las mediciones del desempeño y la aparición de elementos subjetivos en el calificador.

### **Gestión de recursos humanos**

**McClelland, D (2011)**, la investigación señala que los logros basados en el conocimiento acerca de que son los motivos y como pueden ser medidos han llevado a un progreso en la comprensión de tres importantes sistemas motivacionales que gobiernan el comportamiento humano.

### **Los logros como motivación**

La primera en investigarse fue la investigación por el logro o “achievement”. A medida que se avanzó esta investigación fue resultando evidente que podría haber sido mejor denominado el

motivo eficiencia, porque representa un interés constante por hacer algo mejor.

Hacer algo mejor implica estándares de comparación interno o externo y quizás es mejor concebido en términos de eficiencia. Mejorar significa obtener el mismo Output con menos trabajo, obtener un mayor Output con el mismo trabajo o, lo mejor de todo, obtener un mayor Output con menos trabajo.

### **El poder como motivación**

La necesidad de poder como aspecto clave en el pensamiento asociativo representa una preocupación constante que impacta sobre la gente y quizá también sobre las cosas. Se ha demostrado, con experiencias que involucran sentimientos de fortaleza física y psicológica, que los más altos resultados han sido recolectados de individuos con alto “n power” están asociados con muchas actividades competitivas y asertivas con un interés para obtener, preservar prestigio y reputación.

Sin embargo, desde que la competencia y particularmente las actividades agresivas son altamente controladas por la sociedad debido a sus efectos potencialmente destructivos, la válvula de escape para esta motivación del poder varía considerablemente de acuerdo con las normas que las personas han internalizado como comportamientos aceptables.

### **La pertenencia como motivación**

Deriva de la necesidad de estar con otros, pero no hay certeza de cuál es la causa natural del amor o el deseo de estar con otros como motivación. Estas motivaciones se combinan con otras características para determinar acción. Se refiere a los grandes déficits, para el siglo que se inicia, derivándose de las mutaciones tecnológicas con sus consecuencias en materia de empleo,

calificación, formación, motivación y numeración. Mantener una adecuada cualitativa y cuantitativa del empleo implica una lógica empleada en cada una de las personas, una gestión preventiva de los recursos humanos, un esfuerzo permanente para la calificación y recalificación del personal en sus puestos de trabajo.

Los complejos escenarios del fin de siglo, en especial dentro del mundo laboral, requieren:

- Identificar ciertas características y capacidades personales necesarias para enfrentar adecuadamente el actual contexto, siempre más complejo y desafiante.
- Planificar las organizaciones y los recursos humanos para satisfacer la necesidad de la empresa y de los individuos que en ella trabajan.
- Adoptar sistemas de gestión y evaluación que contemplen valor y premiar de un modo coherente a las personas.

### **Dimensiones**

**Robbins, S & Judge, T (2013)**, llego a la conclusión que la mayoría de las organizaciones solo evaluaban la forma en que los empleados realizaban las tareas incluidas en una descripción de puestos de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información. Los investigadores ahora reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral:

#### **Desempeño de la tarea**

Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de las tareas administrativas. Aquí se incluyen la mayoría de las tareas en una descripción convencional de puestos.



### **Civismo**

Se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás, aunque esta no se solicite, respaldar los objetivos organizacionales, tratar a los compañeros con respeto, hacer sugerencias constructivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo.

### **Falta de productividad**

Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización. Tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportarse de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia.

## **1.2. Justificación de la investigación**

### **Justificación Teórica**

En nuestro estudio de investigación contribuirá con información con respecto a la influencia que existe entre ambas variables en estudio, información que será plasmada en los resultados, conclusiones y recomendaciones; la cual ayudará a futuras investigaciones.

Su utilidad metodológica está en el planteamiento de un instrumento científico de recolección de datos que ayudará a otras investigaciones evaluar la motivación laboral de los trabajadores y así mismo evaluar su desempeño laboral de los mismos, el cual está respaldado por una base teórica seleccionada para lograr dar con los resultados esperados.

En tanto se contribuya a entregar a la Municipalidad Provincial de Huaura los factores claves para lograr que sus trabajadores maximicen su desempeño laboral en base a su motivación laboral, con el fin de potenciar el trabajo de la municipalidad en la provincia a favor de la sociedad, brindando un servicio de calidad.

### 1.3. Problema

¿De qué manera la motivación laboral influye en el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2019?

### 1.4. Conceptuación y Operacionalización de las Variables

#### 1.4.1. Conceptuación de las Variables

##### a) Definición de Motivación Laboral:

**Sánchez, P. (2015)**, nos dice que la motivación como un impulso interior que empuja a los trabajadores a hacer un esfuerzo adicional encaminado a conseguir desarrollar de manera adecuada sus actividades laborales.

##### b) Definición de Desempeño Laboral

**Werther, W. (2014)**, nos dice que el desempeño laboral constituye el proceso por el cual se mide el rendimiento global del empleado, dicho de otra manera, mide su contribución total a la organización, factor que determina su permanencia en la empresa.

#### 1.4.2. Operacionalización de las Variables

Variable 1	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items
<b>Motivación laboral</b>	Se conoce que la motivación laboral son todas aquellas relaciones laborales y personales que se desarrollan en todo lugar de trabajo. Según como se encuentre la motivación el los líderes de una institución o empresa se puede evaluar y medir los siguientes factores: <i>higiénico</i> y <i>motivadores</i> dentro de la Municipalidad Provincial de Huaura 2019,	<i>Factores higiénicos</i>	- Salario.	1
			- Seguridad.	2
			- Condiciones laborales.	3
			- Liderazgo.	4
			- Organización.	5
		<i>Factores motivadores</i>	- Reconocimiento profesional.	6
			- Trabajo adecuado.	7
			- Desarrollo.	8
			-	9

Autorrealización.				
Variable 2	Definición	Dimensiones	Indicadores	Items
<b>Desempeño laboral</b>	Se conoce que el desempeño laboral son todas aquellas relaciones laborales y personales que se desarrollan en todo lugar de trabajo, según como se encuentren los trabajadores comprometidos en una institución o empresa se puede evaluar y medir los siguientes dimensiones <i>desempeño de la tarea</i> , <i>Civismo</i> , <i>falta de productividad</i>	<i>Desempeño de la tarea</i>	- Cumplimiento de las responsabilidades en el tiempo determinado.	1
			- Cumplimiento de la productividad.	2
			- Brindar ayuda así no se la solicite.	3
		<i>Civismo</i>	- Tratar con respeto.	4
			- Sugerencias constructivas.	5
			- Robo.	6
		<i>Falta de productividad</i>	- Daños a la propiedad.	7
			- Comportamiento agresivo.	8
			- Ausencia con frecuencia.	9

### 1.5. Hipótesis

“La motivación laboral influye significativamente en el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2019”.

### 1.6. Objetivos

#### Objetivo General

1. Fundamentar como la motivación laboral influye significativamente en el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura.

#### Objetivos Específicos

1. Explicar en qué nivel se encuentra la motivación de los trabajadores de la

Municipalidad Provincial de Huaura.

2. Explicar en qué nivel está el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura.
3. Interpretar como la motivación laboral influye significativamente en el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura.

# **CAPITULO II**

# **METODOLOGIA**

## 2.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION

### 2.1.1. Tipo de investigación

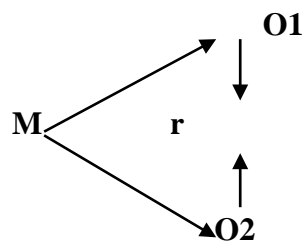
El tipo de investigación para este trabajo es de tipo descriptivo de enfoque cuantitativo-transversal ya que información recolectada se hará en un solo momento y en un tiempo único.

Además, es correlacional causal porque se dirigirá a la comprobación de las hipótesis y sus causales (Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2014).

### 2.1.2. Diseño de investigación

Se trabajará con el diseño no experimental de corte transversal, que según Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican que “la investigación no experimental es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre las variables se realizan sin intervención o influencia directa” (p. 150).

Su esquema metodológico es el siguiente:



#### Donde:

M: Es la muestra (Municipalidad Distrital de 171

O1: Observación de la variable:  
Motivación Laboral

O2: Observación de la variable: Desempeño del  
Personal

R: Correlación entre dichas variables.

## 2.2. Población y Muestra

### 2.2.1. Población

La población está representada por 307 miembros del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura, siendo 243 de personal bajo el régimen laboral CAS (Contratos Administrativos de Servicios) y 64 personas del régimen laboral del Decreto Legislativo 278.

### 2.2.2. Muestra

Para el cálculo de la muestra se usa el procedimiento cálculo de la muestra mediante calculo probabilístico. En cual se obtuvo una muestra de 171

Para hallar el tamaño de la muestra de esta población de estudio se aplica esta fórmula.

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{Z^2 P Q + e^2 (N - 1)}$$

N: Población de estudio = 307

n: tamaño de la muestra

Z: Parámetro estadístico que depende del Nivel de confianza al 95% = 1.95

e: error de estimación de la muestra = 0.05

P: probabilidad de éxito = 0.50

Q: probabilidad de fracaso = 0.50

Reemplazando estos valores en la fórmula

$$n = \frac{(1.95)^2 * 0.50 * 0.50 * 307}{(1.95)^2 * 0.50 * 0.50 + (0.05)^2 (307 - 1)}$$

$$n = \frac{3.8025 * 0.50 * 0.50 * 307}{3.8025 * 0.50 * 0.50 + (0.0025)(306)}$$

$$n = \frac{291.841875}{0.950625 + 0.765}$$

$$n = \frac{291.841875}{1.715625}$$

n= 170.1081

Redondeando n= 171 trabajadores se aplicará la encuesta.

### **2.3. Técnicas e instrumento de Investigación**

#### **Técnicas:**

La técnica para utilizar es la encuesta y así mismo se utilizará como instrumento al cuestionario.

#### **Instrumentos:**

El instrumento por utilizar es un cuestionario. El cuestionario medirá las variables de estudio, en cada una de sus dimensiones. Se utilizará la escala de Likert para el instrumento.

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

Para el procesamiento de la información se empleó el análisis de la técnica estadística descriptiva de distribución de frecuencias.

El software por emplear es el Statical Package for the Social Sciences - SPSS versión N° 25. Los resultados son presentados en tablas y figuras que nos permitirá analizar los datos e interpretarlos para la finalidad deseada.



# **CAPITULO III**

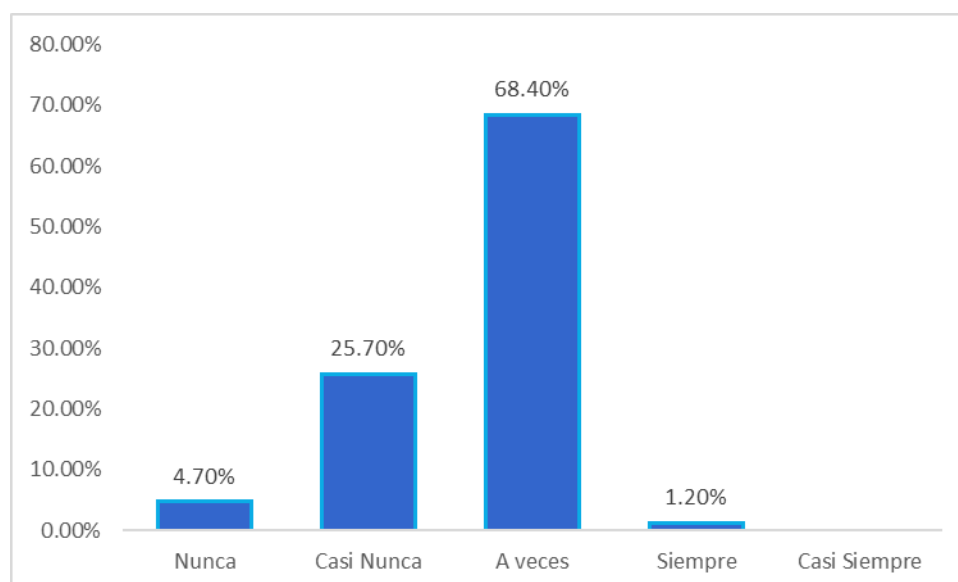
# **RESULTADOS**

### 3.1. CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES:

Tabla 1. Mi remuneración está de acuerdo con el trabajo que realizo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	4,7
Casi nunca	44	25,7
A veces	117	68.4%
Siempre	2	0%
Casi Siempre	0	0%
Total	171	100,0

**Fuente**  
**Elaboración Propia**



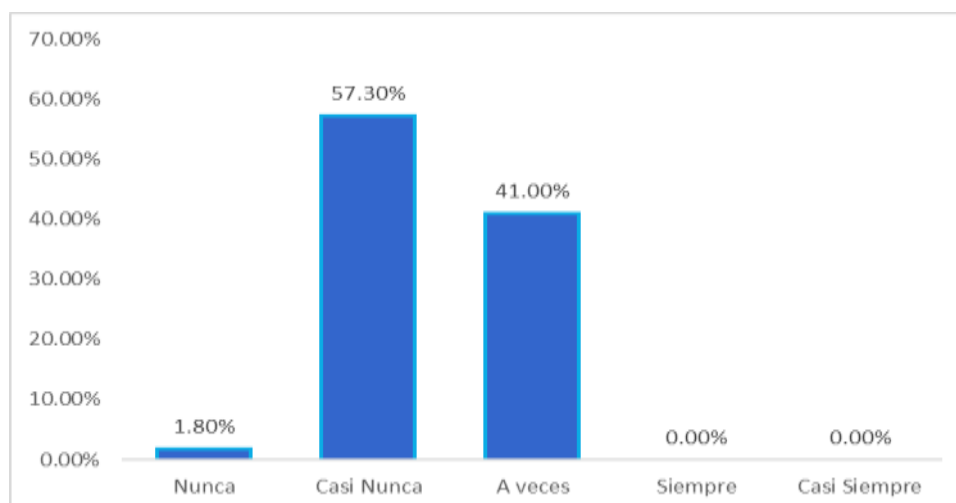
Gráfica 1: Mi remuneración está de acuerdo con el trabajo que realizo

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla N° 1 se obtuvo los siguientes resultados: El 68,4% de los trabajadores manifiesta que a veces están de acuerdo con la remuneración que perciben por el trabajo que realizan, el 25,7% respondió casi nunca, el 4,7% respondió que nunca está de acuerdo y el 1,2% respondió que siempre están de acuerdo.

Tabla 2: La municipalidad brinda las condiciones para que se realicen las actividades laborales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	1,8
Casi nunca	72	57,3
A veces	68	41%
Siempre	0	0
Casi Siempre	0	0
Total	171	100,0

**Fuente**  
**Elaboración Propia**



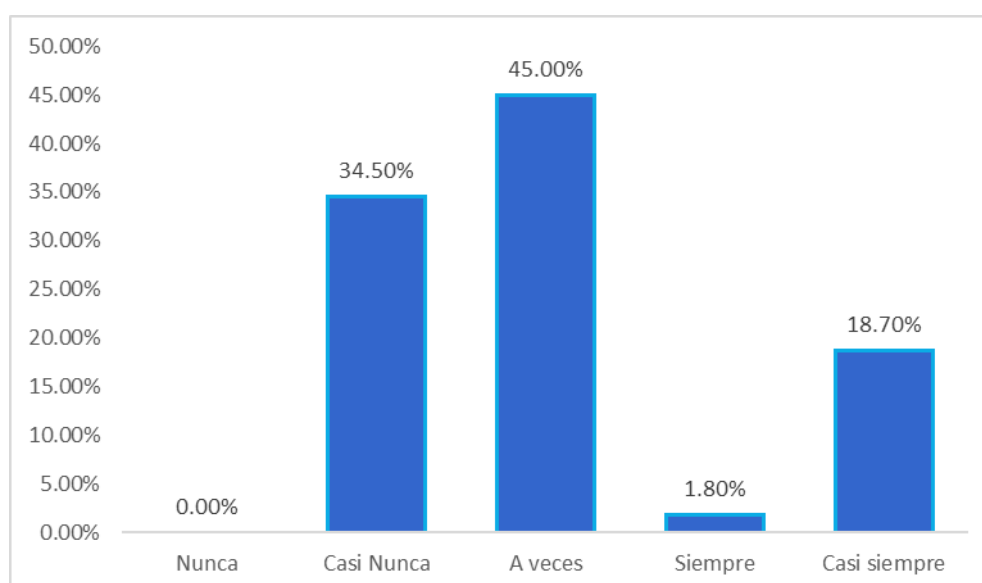
Gráfica 2: La municipalidad brinda las condiciones para que se realicen las actividades laborales

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla N° 2 se obtuvo los siguientes resultados: El 57,3% respondió que la municipalidad casi nunca brinda las condiciones para que realicen sus actividades laborales, el 41.0% respondió que a veces.

Tabla 3: Las tareas que desempeño corresponden a mi función

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	59	34,5
A veces	77	45,0
Siempre	3	1,8
Casi Siempre	32	18,7
Total	171	100,0

**Fuente:**  
**Elaboración Propia**



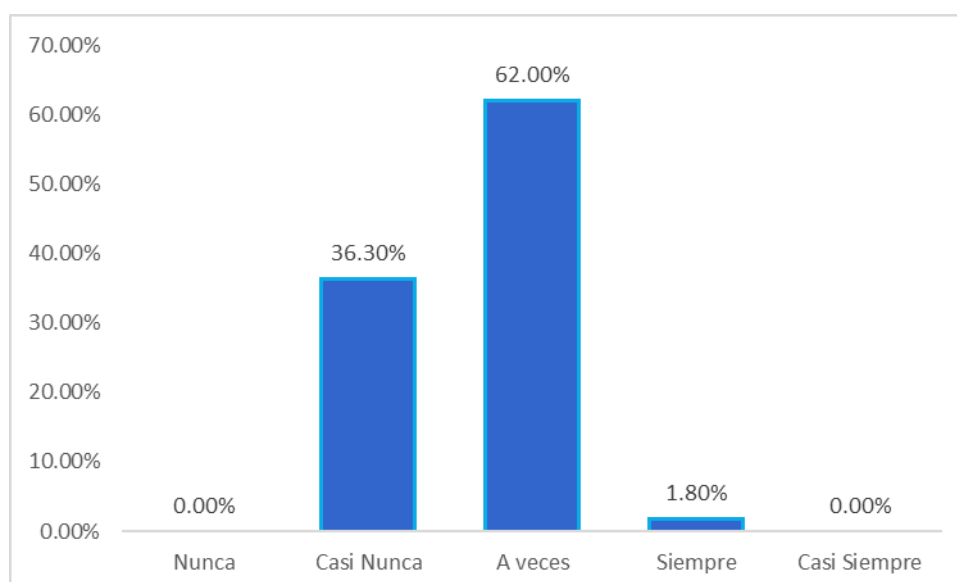
Gráfica 3: Las tareas que desempeño corresponden a mi función

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla N° 3, se tiene los siguientes resultados: El 45,0% dice que a veces las tareas que desempeñan corresponden a su función, el 34,5% dice casi nunca, el 18,7% respondió casi siempre y solo el 1,8% respondió siempre.

Tabla 4: Tu jefe desempeña un correcto rol de líder generando confianza y estimulación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	62	36.3
A veces	106	62.0
Siempre	3	1.8
Casi siempre	0	0
Total	171	100,0

**Fuente:**  
**Elaboración Propia**



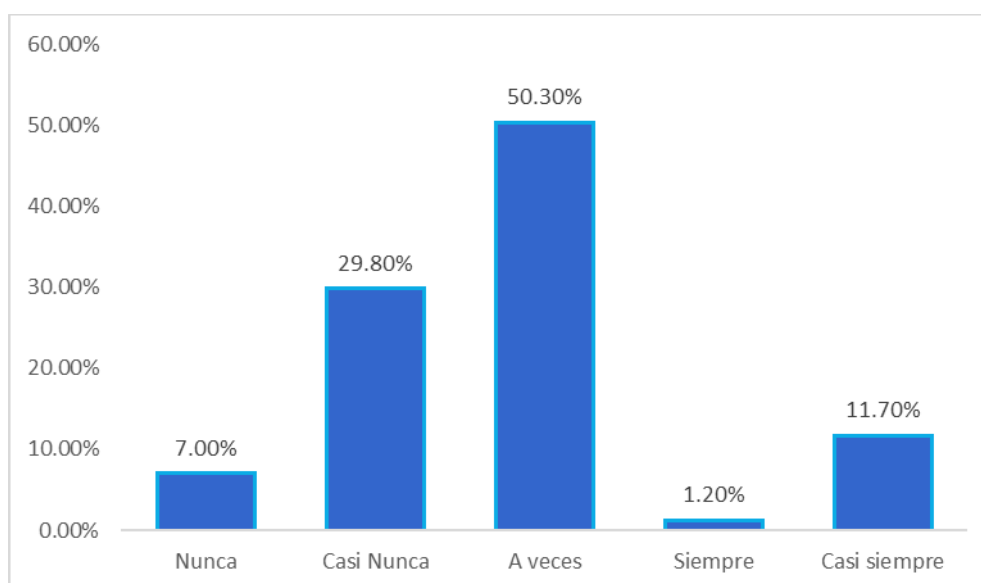
Gráfica 4: Tu jefe desempeña un correcto rol de líder generando confianza y estimulación

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla N° 4 se obtuvo los siguientes resultados: El 62,0% respondió que a veces su jefe desempeña un correcto rol de líder generando confianza y estimulación, el 36,3% respondió que casi nunca.

Tabla 5: Las normas que rigen la municipalidad te genera sentimientos de seguridad y confianza

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	7.0
Casi nunca	51	29,8
A veces	86	50,3
Siempre	2	1.2
Casi siempre	20	11.7
Total	171	100,0

**Fuente:**  
**Elaboración Propia**



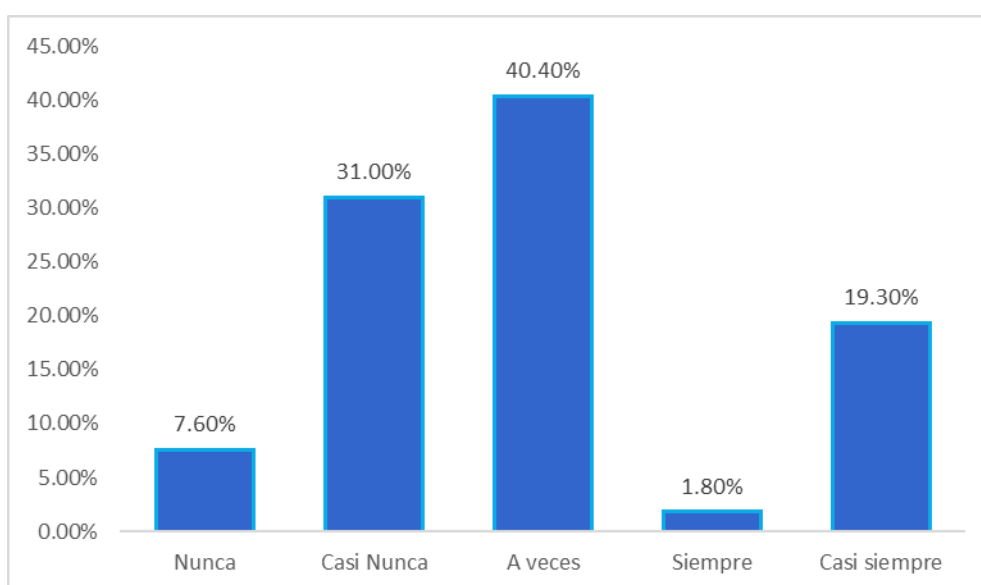
Gráfica 5: Las normas que rigen la municipalidad te genera sentimientos de seguridad y confianza

**Interpretación:** Según la tabla N° 5 se obtuvo los siguientes resultados: El 50,3% respondió que a veces las normas que rigen la municipalidad le genera sentimientos de seguridad y confianza, el 29,8% respondió casi nunca, el 11,7% dijo casi siempre, el 7,0% respondió nunca y solo el 1,2% dijo siempre.

Tabla 6: Dentro de la municipalidad, reconocen, valoran y recompensan tus logros individuales como grupales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	7,6
Casi nunca	53	31,0
A veces	69	40,4
Siempre	3	1,8
Casi siempre	33	19,3
Total	171	100,0

**Fuente:**  
**Elaboración Propia**



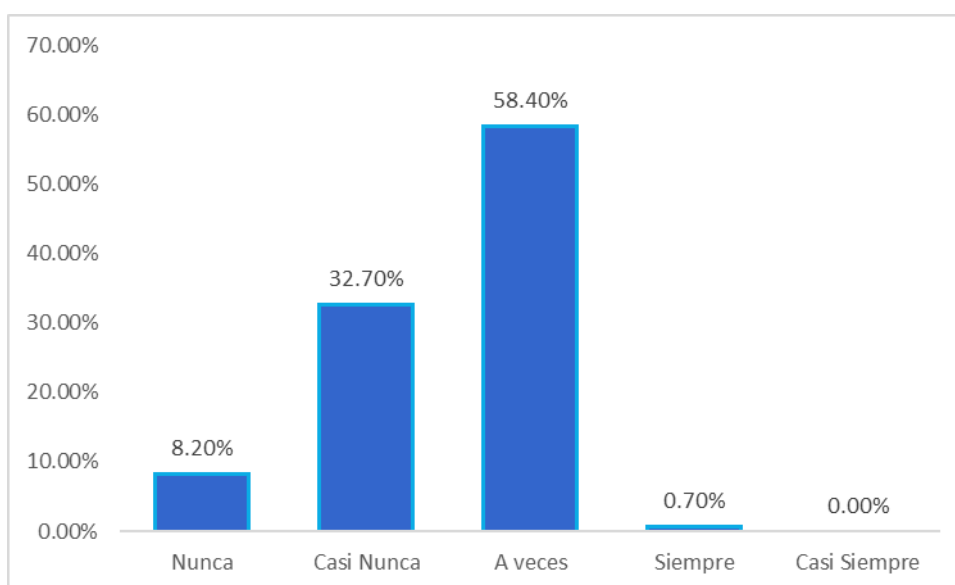
Gráfica 6: Dentro de la municipalidad, reconocen, valoran y recompensan tus logros individuales como grupales

**Interpretación:** Según la tabla N ° 6 se obtuvo los siguientes resultados: El 40,4% respondió que a veces dentro de la municipalidad reconocen, valoran y recompensan sus logros individuales y grupales, el 31,0% dijo casi nunca, el 19,3 respondió casi siempre, el 7,6% respondió nunca y solo el 1,8% respondió siempre.

Tabla 7: Los puestos de trabajo de la municipalidad son ocupados por personas que cuentan con las capacidades, conocimientos y profesionalidad correspondiente al puesto

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	14	8,2
Casi nunca	56	32,7
A veces	99	58.4
siempre	2	0.7
Casi Siempre	0	0
Total	171	100,0

**Fuente:**  
**Elaboración Propia**



Gráfica 7: Los puestos de trabajo de la municipalidad son ocupados por personas que cuentan con las capacidades, conocimientos y profesionalidad correspondiente al puesto

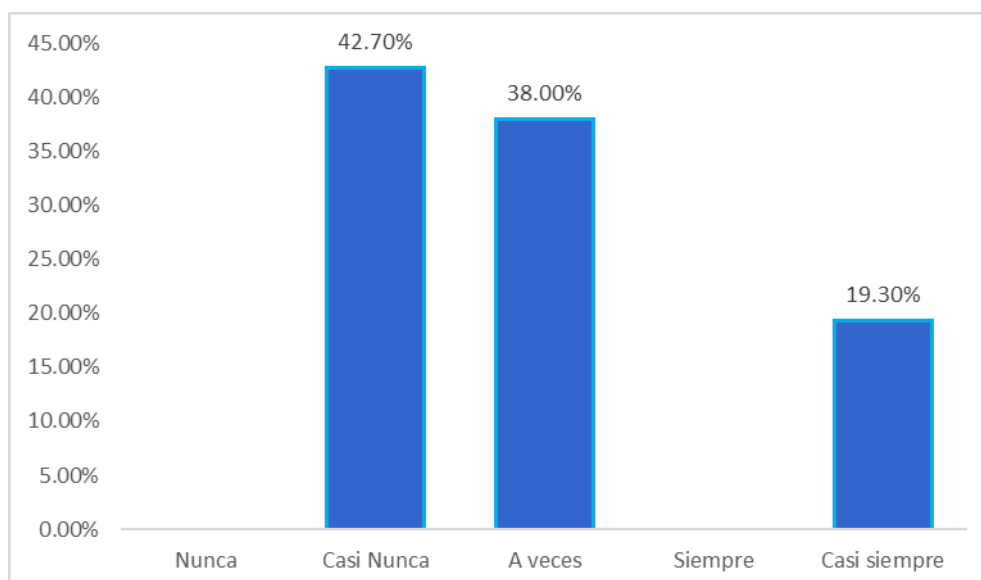
**Interpretación:** Según la tabla N° 7 se obtuvo los siguientes resultados: El 58.40% respondió que a veces, el 32.70% casi nunca, el 8.20% respondió nunca, el 0.7% respondió siempre.



Tabla 8: La municipalidad te brinda posibilidades de mejora y ascenso en función de tus capacidades y desempeño profesional

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	73	42,7
A veces	65	38,0
Casi siempre	33	19,3
Total	171	100,0

**Fuente:**  
**Elaboración Propia**



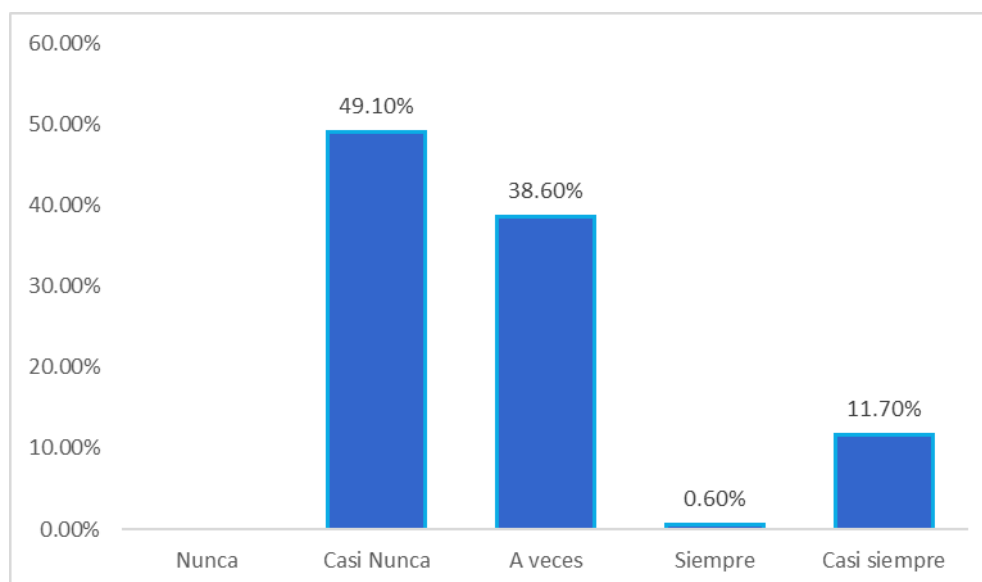
Gráfica 8: La municipalidad te brinda posibilidades de mejora y ascenso en función de tus capacidades y desempeño profesional

**Interpretación:** Según la tabla N° 8 se obtuvo los siguientes resultados: El 42,7% respondió que casi nunca la municipalidad les brinda posibilidades de mejora y ascenso en función de sus capacidades y desempeño laboral, el 38,0% respondió a veces y el 19,3% dijo casi siempre.

Tabla 9: : La municipalidad le brinda periódicamente capacitación al personal

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	84	49,1
A veces	66	38,6
Siempre	1	,6
Casi siempre	20	11,7
Total	171	100,0

**Fuente:**  
**Elaboración Propia**



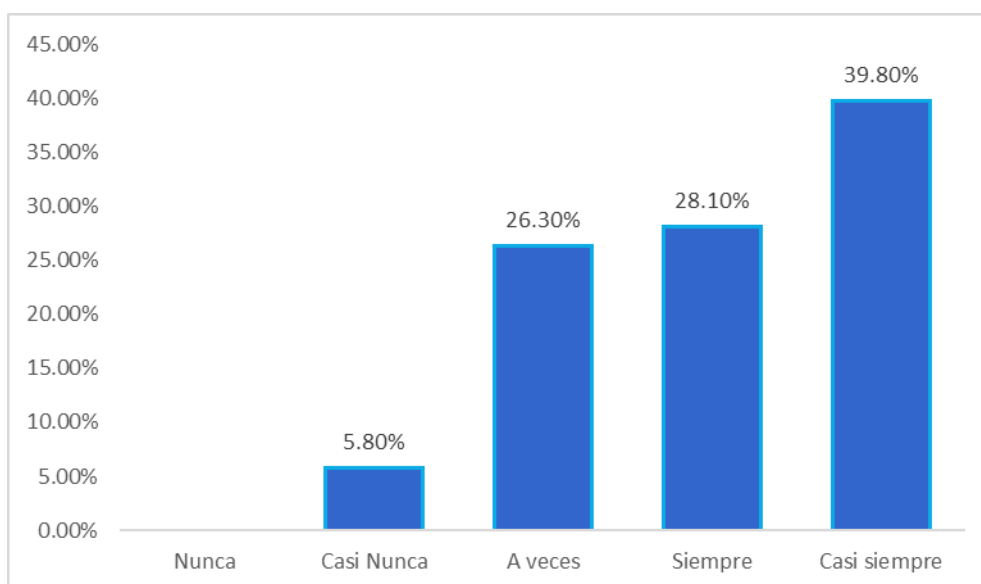
Gráfica 9: La municipalidad le brinda periódicamente capacitación al personal

**Interpretación:** Según la tabla N° 9 se obtuvo los siguientes resultados: El 49,1% respondió que a veces la municipalidad les brinda periódicamente capacitaciones, el 38,6% dijo a veces, el 11,7% respondió casi nunca y solo el ,6% dijo siempre.

Tabla 10: Cumplimiento con tus responsabilidades laborales en el tiempo que se te otorga

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	10	5,8
A veces	45	26,3
Siempre	48	28,1
Casi siempre	68	39,8
Total	171	100,0

**Fuente:**  
**Elaboración Propia**



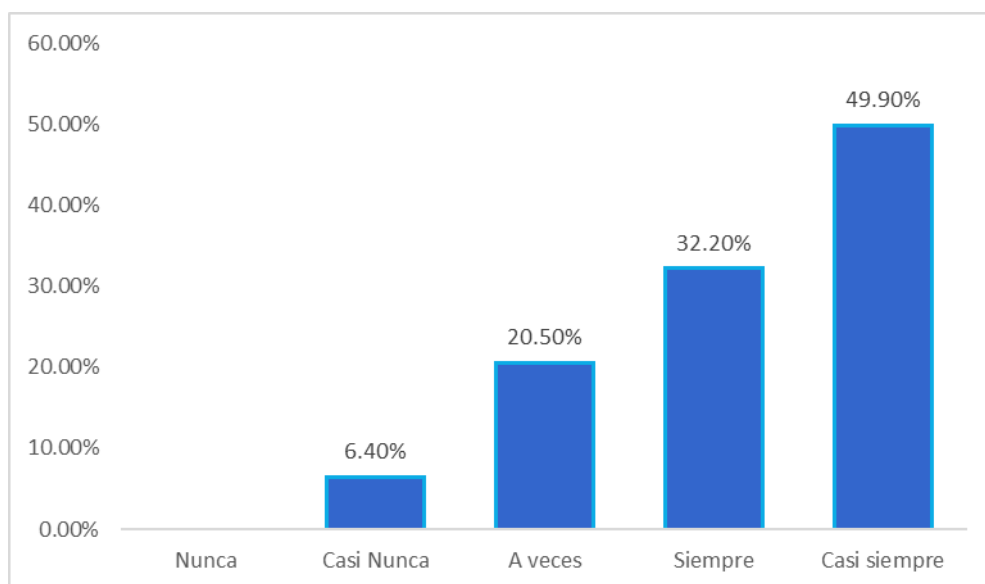
Gráfica 10: Cumplimiento con tus responsabilidades laborales en el tiempo que se te otorga

**Interpretación:** Según la tabla N° 10 se obtuvo los siguientes resultados: El 39,8% respondió que casi siempre cumplen con sus responsabilidades laborales en el tiempo que se les otorga, el 28,1% dijo siempre, el 26,3% respondió a veces y solo el 5,8% respondió casi nunca.

Tabla 11: Tu área de trabajo dentro de la municipalidad, cumple eficientemente con sus funciones

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	11	6,4
A veces	35	20,5
Siempre	55	32,2
Casi siempre	70	40,9
Total	171	100,0

**Fuente:**  
**Elaboración Propia**



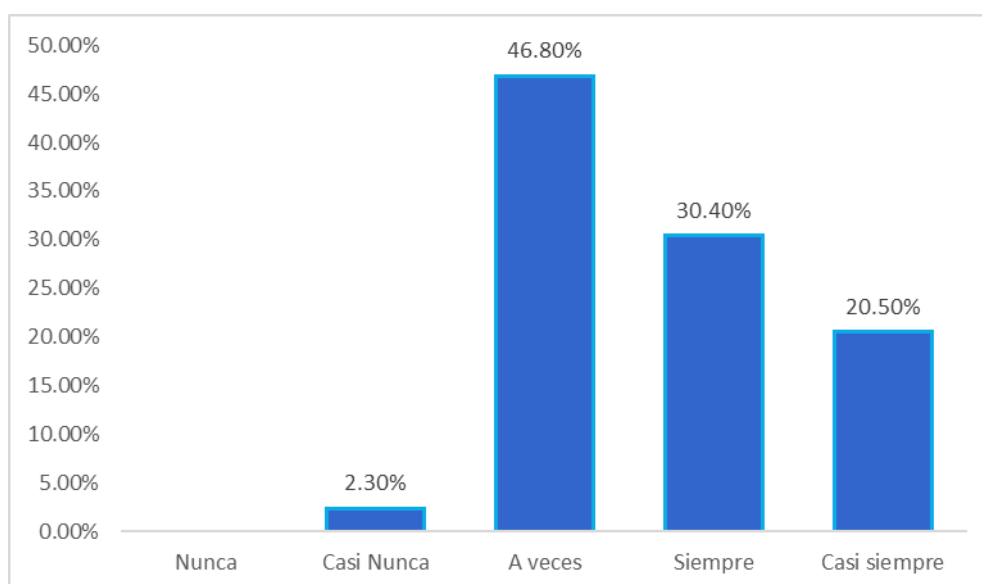
Gráfica 11: Tu área de trabajo dentro de la municipalidad, cumple eficientemente con sus funciones

**Interpretación:** Según la tabla N° 11 se obtuvo los siguientes resultados: El 40,9% respondió que casi siempre su área de trabajo cumple eficientemente con sus funciones, el 32,2% respondió siempre, el 20,5% dijo a veces y solo el 6,4% respondió que casi nunca.

Tabla 12: Utilizas eficientemente los recursos asignados para el desempeño de tus funciones

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	4	2,3
A veces	80	46,8
Siempre	52	30.4
Casi siempre	35	20.5
Total	171	100,0

**Fuente:**  
**Elaboración Propia**



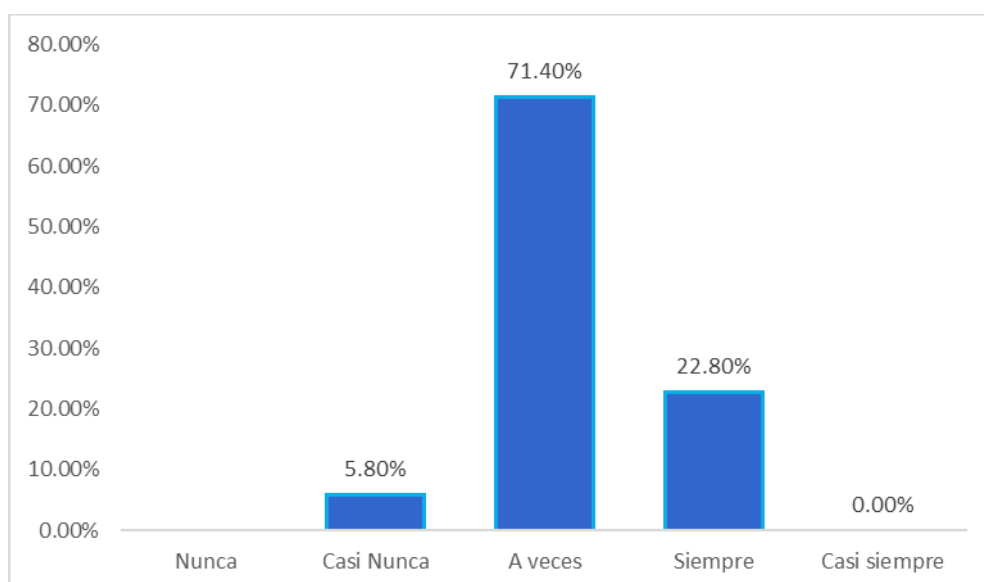
Gráfica 12: Utilizas eficientemente los recursos asignados para el desempeño de tus funciones

**Interpretación:** Según la tabla N ° 12 se obtuvo los siguientes resultados: El 46,8% respondió que a veces utilizan eficientemente los recursos asignados para el desempeño de sus funciones, el 30,4% respondió siempre, el 20,5% dijo casi siempre y solo el 2,3% dijo casi nunca.

Tabla 13: Usted promueve un clima de cooperación colaborando y compartiendo planes de mejoras en su entorno laboral

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	10	5.8
A veces	122	71.4
Siempre	39	22.8
Casi siempre	0	0
Total	171	100,0

**Fuente:**  
**Elaboración Propia**



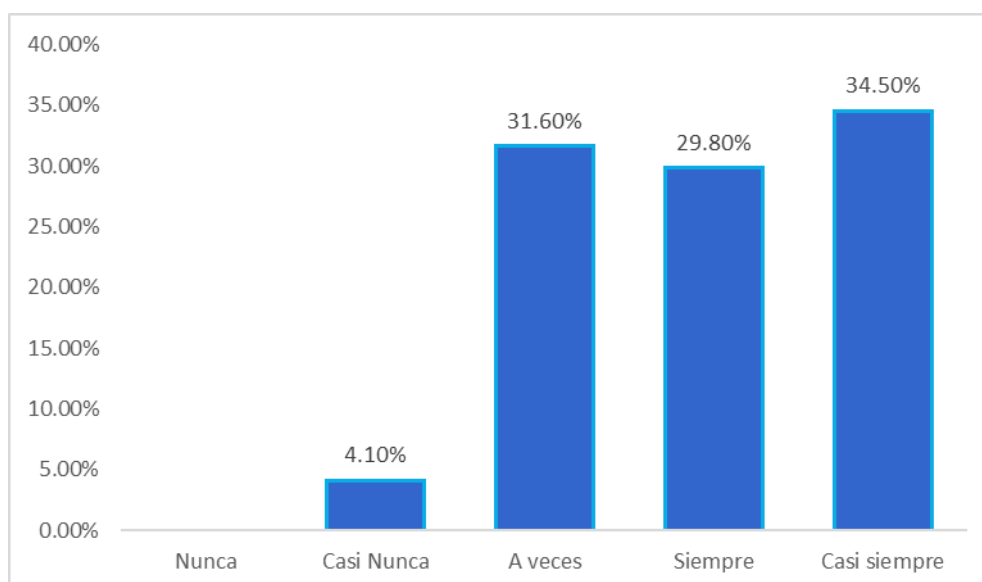
Gráfica 13: Usted promueve un clima de cooperación colaborando y compartiendo planes de mejoras en su entorno laboral

**Interpretación:** Según la tabla N° 13 se obtuvo los siguientes resultados: El 71.40% respondió a veces, el 22.80% respondió siempre, el 5.8 dijo casi nunca.

Tabla 14: El personal se trata con respeto

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	7	4,1
A veces	54	31,6
Siempre	51	29,8
Casi siempre	59	34,5
Total	171	100,0

**Fuente:**  
**Elaboración Propia**



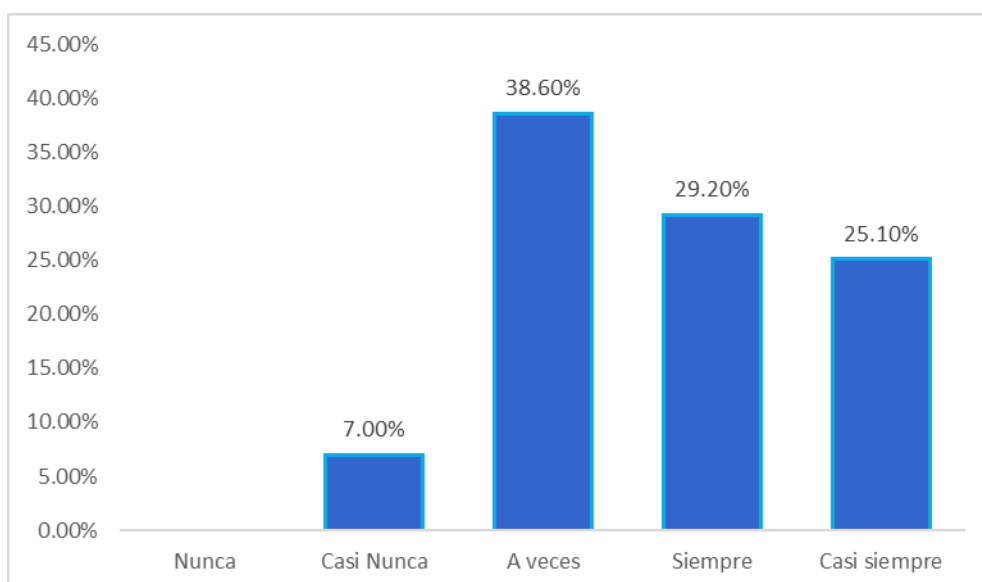
Gráfica 14: El personal se trata con respeto

**Interpretación:** Según la tabla N° 14 se obtuvo los siguientes resultados: El 34,5% respondió que casi siempre el personal se trata con respeto, el 31,6% respondió a veces, el 29,8 dijo que siempre y solo el 4,1% dijo casi nunca.

Tabla 15: Cumple con todas las normas y reglas impuestas por la municipalidad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	12	7,0
A veces	66	38,6
Siempre	50	29.2
Casi siempre	43	25.1
Total	171	100,0

**Fuente:**  
**Elaboración Propia**



Gráfica 15: Cumple con todas las normas y reglas impuestas por la municipalidad

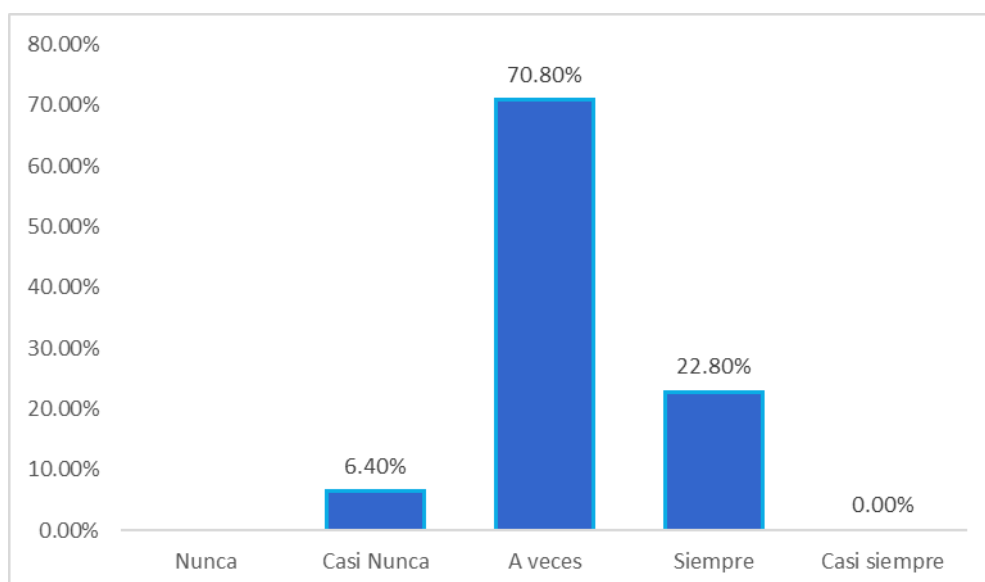
**Interpretación:** Según la tabla N° 15 se obtuvo los siguientes resultados: El 38,6% respondió que a veces cumplen con todas las normas y reglas impuestas por la municipalidad, el 29,2% dijo siempre, el 25,1% respondió casi siempre y solo el 7,0% dijo casi nunca.



Tabla 16: Brindas sugerencias constructivas para maximizar el rendimiento colectivo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	11	6,4
A veces	121	70,8
Siempre	39	22,8
Casi siempre	0	0,00
Total	171	100,0

**Fuente:**  
**Elaboración Propia**



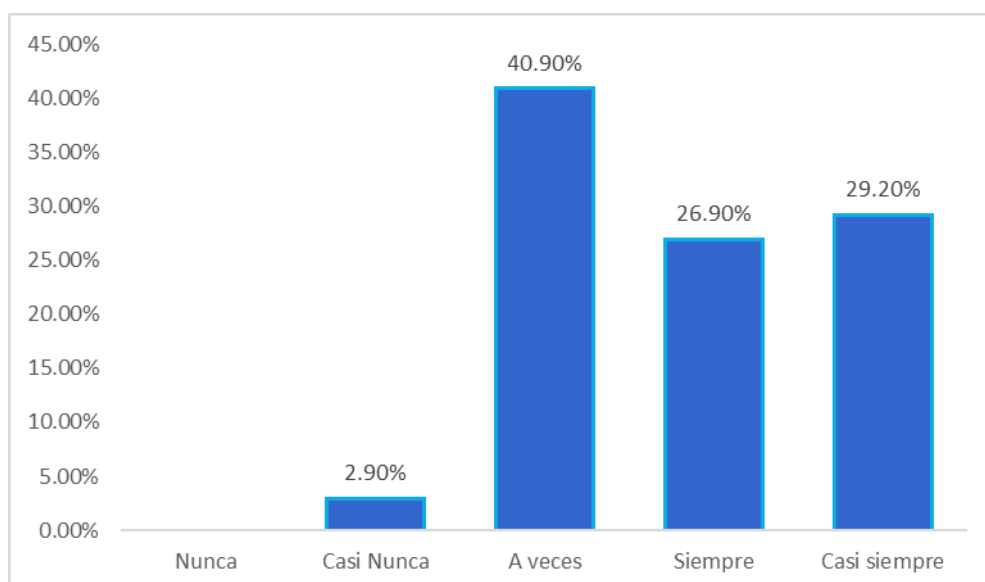
Gráfica 16: Brindas sugerencias constructivas para maximizar el rendimiento colectivo

**Interpretación:** Según la tabla N° 16 se obtuvo los siguientes resultados: El 70,8% dijo a veces, el 22,80% respondió casi siempre, el 6,40% dijo casi nunca.

Tabla 17: Existe personal que recibe soborno para agilizar un trámite

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	5	2,9
A veces	70	40,9
Siempre	46	26,9
Casi siempre	50	29,2
Total	171	100,0

**Fuente**  
**Elaboración Propia**



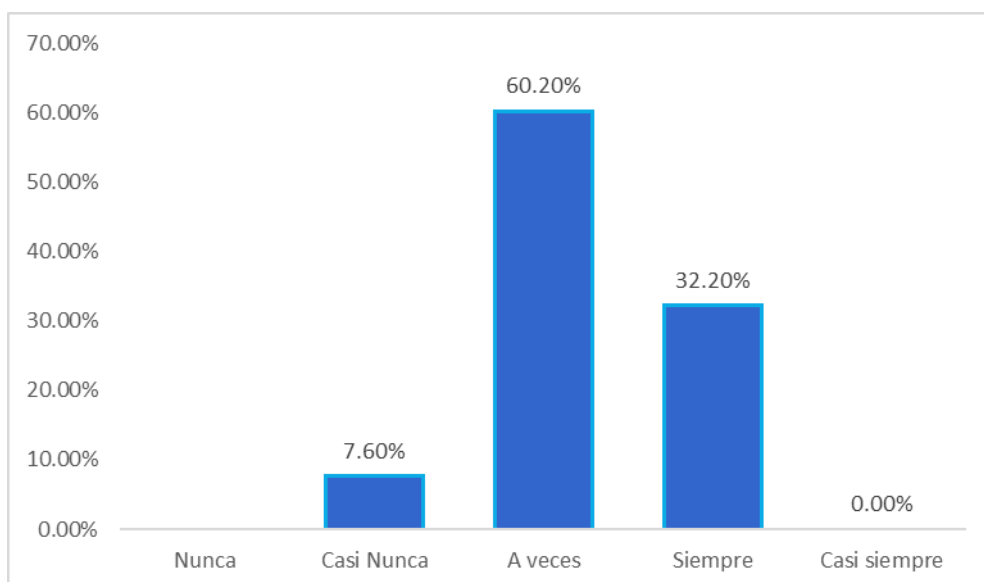
Gráfica 17: Existe personal que recibe soborno para agilizar un trámite

**Interpretación:** Según la tabla N° 17 se obtuvo los siguientes resultados: El 40,9% respondió que a veces el personal recibe soborno para agilizar un trámite, el 29,2% dice casi siempre, el 26,9% respondió siempre y el 2,9% dice casi nunca.

Tabla 18: El personal colabora con el cuidado y mantenimiento de las instalaciones de la municipalidad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	13	7,6
A veces	103	60.20
Siempre	55	32.2
Casi siempre	0	0,00
Total	171	100,0

**Fuente**  
**Elaboración Propia**



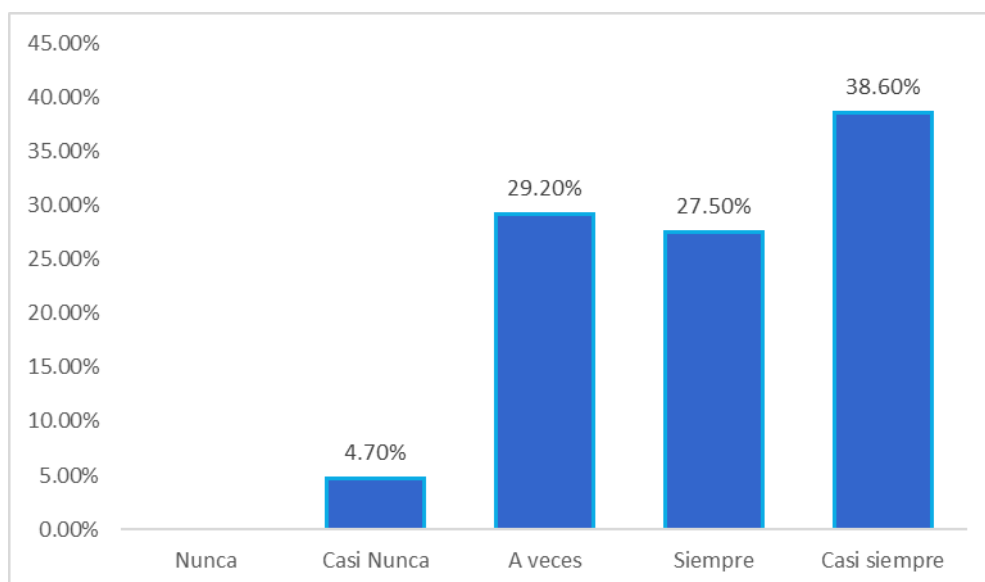
Gráfica 18: El personal colabora con el cuidado y mantenimiento de las instalaciones de la municipalidad

**Interpretación:** Según la tabla N° 18, se obtuvo los siguientes resultados: El 60,20% respondió a veces, el 32,2% respondió casi siempre, el 7,60% dijo casi nunca.

Tabla 19: Existe personal que reacciona agresivamente dentro de la municipalidad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	8	4,7
A veces	50	29,2
Siempre	47	27,5
Casi siempre	66	38,6
Total	171	100,0

**Fuente**  
**Elaboración Propia**



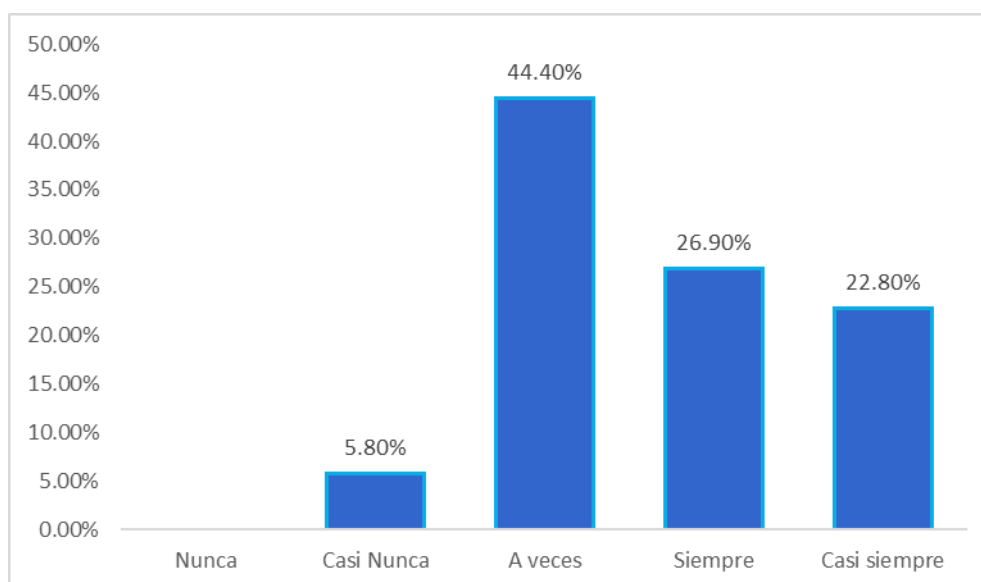
Gráfica 19: Existe personal que reacciona agresivamente dentro de la municipalidad

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla N° 19 se obtuvo los siguientes resultados: El 38,6% respondió que casi siempre existe personal que reacciona agresivamente dentro de la municipalidad, el 29,2% dijo que a veces, el 27,5% dijo que siempre y el 4,7% dijo que casi nunca.

Tabla 20: Existe ausentamiento de personal sin justificación, afectando sus labores diarias

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	10	5,8
A veces	76	44,4
Siempre	46	26,9
Casi siempre	39	22,8
Total	171	100,0

**Fuente:**  
**Elaboración Propia**



Gráfica 20: Existe ausentamiento de personal sin justificación, afectando sus labores diarias

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla N° 20 se obtuvo los siguientes resultados: El 44,4% respondió que a veces existe ausentismo de personal sin justificación, el 26,9% respondió siempre, el 22,8% respondió casi siempre y solo el 5,8% respondió que casi nunca.

# **CAPITULO IV**

## **Análisis y Discusión**

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

1. Si fundamentamos como la motivación laboral influye significativamente en el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura, podemos decir que está en un nivel bajo, tal como podemos ver en la tabla N° 1 el 68.4% de los encuestados indican que a veces la remuneración está de acuerdo con el trabajo que realiza, en la tabla N°5 el 50.3% de los encuestados indican que a veces las normas que rigen la municipalidad le genera sentimientos de seguridad y confianza, desmotivándoles y creando un mal clima laboral repercutiendo en su desempeño laboral, tal como se ve en la tabla N°15 el 38.6% de los encuestados manifiestan que a veces el personal cumplen con todas las normas y reglas impuestas por la municipalidad y en la tabla N°20 el 44.4% indican que a veces existe ausentamiento de personal sin justificación, afectando sus labores diarias, es muy importante motivar a nuestro personal para el logro de los objetivos. Sostiene **Ferrer, M. (2017)**, en su estudio obtuvo como propósito decidir la coherencia que hay entre la administración en los colaboradores. Es un estudio de diseño paralelismo y el enfoque cuantitativo. Los habitantes fueron 121 trabajadores. La investigación utilizó como técnica la encuesta y como instrumento las escalas de cultura organización y motivación laboral La investigación concluyó en hallarse una relación significativa entre la gestión administrativa según los trabajadores de la Municipalidad. Se aconseja investigar el contenido sobre la Dirección administrativa y el Desempeño laboral que es de mayor importancia para ello debe realizarse el aprendizaje en otros enfoques y aplicando otros métodos de manera que los hallazgos sirvan para incrementar los conocimientos de la sociedad sobre la Dirección y el desempeño laboral en las entidades públicas. Además, estimar la validez y la confiabilidad de los instrumentos utilizados en la presente información. **Alarcón, S. (2015)**, que tuvo como objetivo saber el clima organizacional en el que laboran los servidores del Municipio, para así poder dar a conocer su influencia en el desempeño. Es un estudio descriptivo. Su población fue 58 servidores. La investigación utiliza como técnica la encuesta y como instrumento las escalas

de cultura organización y motivación laboral. Se llegó a la conclusión que el Clima Laboral de la Gestión es conveniente e influye de forma positiva en el desarrollo de los servidores municipales; se plantea hacer mejor aquellas condiciones que sean negativas y que influyen en la percepción del Clima Organizacional. **García D., Londoño C., y Ortiz L. (2016)**, titulado “Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral”. Abordó el tema de la motivación laboral como un componente esencial para cualquier organización, resaltando que es un factor muy importante. A partir de este tema derivó una problemática que fue la influencia que tiene los factores internos y externos en la motivación, y cómo ésta a su vez se relacionó con el cumplimiento de los objetivos por parte de los trabajadores hacia la organización, de igual forma mostró algunas pruebas que sirven de instrumento para medir cómo se encuentran los factores externos e internos de cada empleado con relación a su motivación laboral. Los autores puntualizaron que el factor humano es de vital importancia dentro de las organizaciones ya que está ligado con el grado de motivación que tienen los empleados, compuesto por factores internos que son necesidad de afiliación, logro y poder y externos en los cuales se encuentran la supervisión del trabajo, los ascensos, el salario, reconocimiento de los méritos, promoción y grupo de trabajo; estos factores tanto internos como externos que les permitieron evidenciar qué es lo que necesita su empleado para generar altos niveles motivacionales. Es de gran importancia resaltar que estos factores internos y externos son en gran medida los que posibilitan que se genere una motivación en los empleados que impacte a nivel organizacional es por esto por lo que las organizaciones deberían de emplear estrategias para mantener el componente humano activo, que facilite finalizar proyectos y metas propuestas y a su vez mantenga motivado al empleado y que éste se sienta importante en la organización.



2. Si explicamos en qué nivel se encuentra la motivación de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura con los datos obtenidos de la tabla N°2 el 57.3% de los encuestados indican que a veces la municipalidad brinda las condiciones para que se realicen las actividades laborales, hasta a veces las tareas que desempeñan corresponden a su función tal como indica el 45% de los encuestados de la tabla N°3, por otro lado en la tabla N°4 el 62% de los encuestados afirman que a veces su jefe desempeña un correcto rol de líder generando confianza y estimulación, repercutiendo en el logro de los objetivos y peor aún en la tabla N°9 el 49.1% de los encuestados consignan que casi nunca la municipalidad le brinda periódicamente capacitación al personal **Robbins, S. & Coulter, M. (2014)** menciona que para comenzar hay que comprobar cuantas teorías tempranas de la motivación: la jerarquía de pretensiones de Maslow, las teorías X y Y de McGregor, la teoría de los dos causantes de Herzberg y la teoría de las pretensiones de McClelland. Más allá que se han creado explicaciones más validas de la razón, esas primeras teorías son muy importantes ya que representan las bases de las que derivaron las teorías contemporáneas de la razón y porque varios gerentes en activo aun las utilizan. **Sánchez, P. (2015)** indica que centrándose en las teorías de Maslow y Herzberg. El objetivo para conseguir es crear un ambiente laboral en el que los trabajadores puedan encontrar satisfechas sus necesidades, lo que implica tener presentes tanto los factores higiénicos como los factores motivadores.
3. Si Explicamos en qué nivel está el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, podemos decir que está en un nivel bajo tal como se puede ver un porcentaje bajo de los trabajadores que cumplen sus funciones eficientemente tal como se ve en la tabla N°10 el 39.8% de los encuestados indican que casi siempre cumplen con sus responsabilidades laborales en el tiempo que se le otorga y a pesar de ello hay personal que aún si cumple con las actividades del área, tal como se ve en la tabla N°11 el 40.9% de los encuestados indican que siempre su área de

trabajo dentro de la municipalidad, cumplen eficientemente con sus funciones, la tabla N° 12 el 46.8% de los encuestados afirman que a veces utilizan eficientemente los recursos asignados para el desempeño de sus funciones, por otro lado en la tabla N°13 el 71.4% consignan que a veces se promueve un clima de cooperación, compartiendo planes de mejoras en su entorno laboral y en la tabla N°18 el 60.2% de los encuestados afirman que veces el personal colabora con el cuidado y mantenimiento de las instalaciones de la municipalidad. Nos manifiestan los autores **Griffin, R. & Van Fleet, D. (2016)**, nos dice que la conducta para el desempeño es el conjunto completo de conductas laborales que la organización espera que exhiba el individuo. Cabe pensar que son los “términos” del contrato psicológico. En el caso de algunos empleos es posible definir estrictamente estos comportamientos y medirlos con facilidad. Por ejemplo, son relativamente pocas conductas para el desempeño de un trabajador en línea de montaje que permanece sentado frente a una banda transportadora y agrega a una parte a los productos conforme van pasando. Se espera que él o ella permanezcan en su puesto y armen correctamente las partes. Así, es posible medir cuantitativamente su rendimiento con solo contar el porcentaje de partes que ha agregado correctamente. Sin embargo, en el caso de otros muchos empleos, las conductas para el desempeño son más variadas y mucho más difíciles de medir. Por ejemplo, piense en el caso de científico de investigación y desarrollo que trabaja en Merck. Se desempeña en un laboratorio tratando de encontrar avances tecnológicos nuevos que pudiesen tener potencial comercial. Debe aplicar el conocimiento que ha adquirido en la universidad y la experiencia obtenida mediante otras investigaciones anteriores. La intuición y la creatividad son importantes también. Tal vez tarde meses o hasta años en encontrar ese avance. Las organizaciones recurren a distintos métodos para evaluar a ese desempeño. La llave está en encontrar el mecanismo de evaluación con el trabajo realizado. En su punto de vista **Ruiz, M. (2014)**, planteo como objetivo el determinar el análisis y descripción de los puestos de trabajo en el desempeño del personal. Es una investigación

correlacional y el enfoque cuantitativo. La población fue 50 colaboradores. La investigación utilizó como técnica la encuesta y como instrumento las escalas de cultura organización y motivación laboral. La investigación concluyó en que el estudio y especificación de cargos laborales de asistencia y aliente a ser idóneo entre colegas de trabajo, creando una conducta madura entre sus integrantes, admitiendo que ellos se comprometían a ser causantes de sus laborales dentro de la entidad, dando lo destacado de sí en agradecimiento a su agrado laboral del personal del Gobierno.

4. Podemos interpretar como la motivación laboral influye significativamente en el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura con los resultados obtenidos de la tabla N° 6 donde el 40,4% del personal indica que a veces se reconocen, valoran y recompensan los logros individuales y grupales, así mismo en la tabla N° 7 el 58.4% de los encuestados nos dice que a veces los puestos de trabajo de la municipalidad son ocupados por personas que cuentan con las capacidades, conocimientos y profesionalidad correspondiente al puesto, lo que genera gran desmotivación en los profesionales que si están capacitados y aptos para los puestos, en la tabla N°16 el 70.8% de los encuestados nos dice que a veces brinda sugerencias constructivas para maximizar el rendimiento colectivo y por ultimo podemos observar en la tabla N° 17 que el 40,9% de los encuestados respondió que a veces existe personal que recibe soborno para agilizar un trámite, con estos 2 últimos resultados nos damos cuenta que el personal no se siente motivado en su trabajo, no da ideas para mejorar y pero aun esta omitiendo procesos dentro de su puesto de trabajo. **Silva, E. (2015)**, en su tesis titulada “Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales; Durante el Primer Semestre del Año 2015”, sostiene que los trabajadores de la municipalidad distrital de morales el desempeño laboral se ha designado que tienen un nivel medio ya que las metas se cumplen regularmente al igual que

la realización de los procedimientos, toda vez, que no se ejecutan adecuadamente, en ese sentido, el interés del personal se ve afectado, 22 xi de esta manera afecta al trabajo en equipo del personal siendo su satisfacción baja, en consecuencia se reafirma el desempeño laboral en nivel regular.

# **CAPITULO V**

## **Conclusiones y Recomendaciones**

## CONCLUSIONES

1. En cuanto a la motivación laboral si fundamentamos que influye significativamente en el desempeño del personal administrativo de la municipalidad, es muy notorio de su incidencia, ya que nos manifiestan los encuestados que a veces la remuneración está de acuerdo con el trabajo que realiza tal como lo indica el 68.4% de la tabla N° 1, en la tabla N°5 el 50.3% de los encuestados indican que a veces las normas que rigen la municipalidad le genera sentimientos de seguridad y confianza, desmotivándoles y creando un mal clima laboral repercutiendo en su desempeño laboral, por otro lado también se puede ver que no existe un control estricto de las actividades diarias y menos un idóneo control de personal, tal como se ve en las tablas siguientes; N°15 el 38.6% de los encuestados manifiestan que a veces el personal cumplen con todas las normas y reglas impuestas por la municipalidad y en la tabla N°20 el 44.4% indican que a veces existe ausentamiento de personal sin justificación, afectando sus labores diarias, la falta de un idóneo control del personal y tanto de las actividades permitirán lograr los objetivos de la municipalidad.
2. En nuestra conclusión del primer objetivo específico, explicamos en qué nivel se encuentra la motivación de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura con los datos obtenidos podemos afirmar que los trabajadores de la municipalidad no se encuentran en buen clima laboral, por que hay muchos factores que los desmotiva a brindar lo mejor de ellos, tal como nos muestra en la tabla N°2 el 57.3% de los encuestados indican que a veces la municipalidad brinda las condiciones para que se realicen las actividades laborales, también nos manifiestan que a veces las tareas que desempeñan corresponden a su función tal como indica el 45% de los encuestados en la tabla N°3, por otro lado los encuestados afirman que a veces su jefe desempeña un correcto rol de líder generando desconfianza y estimulación, repercutiendo en el logro de los objetivos ya que tiene que mucha influencia el buen liderazgo de una jefatura, tal como se ve en la tabla N°4 ya que el 62% de los encuestados lo indica y peor aún en la tabla N°9 el 49.1% de los encuestados consignan que casi nunca la

municipalidad le brinda periódicamente capacitación al personal, en el cual repercute en mejorar el nivel profesional de su personal.

3. En cuanto el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, podemos decir que está en un nivel bajo tal como se puede ver un porcentaje bajo de los trabajadores que cumplen sus funciones eficientemente tal como se ve en la tabla N°10 el 39.8% de los encuestados indican que casi siempre cumplen con sus responsabilidades laborales en el tiempo que se le otorga y a pesar de ello hay personal que aún si cumple con las actividades del área, tal como se ve en la tabla N°11 el 40.9% de los encuestados indican que siempre su área de trabajo dentro de la municipalidad, cumplen eficientemente con sus funciones, este es un resultado que favorece a la institución que cuenta con buen personal, pero la parte negativa es que no cuenta un buen jefe que cumpla con un buen perfil para el puesto y los pueda motivar o liderar hacia el logro de los objetivos, por otro lado en la tabla N° 12 el 46.8% de los encuestados afirman que a veces utilizan eficientemente los recursos asignados para el desempeño de sus funciones, y peor aún en la tabla N°13 el 71.4% consignan que a veces se promueve un clima de cooperación, compartiendo planes de mejoras en su entorno laboral y en la tabla N°18 el 60.2% de los encuestados afirman que a veces el personal colabora con el cuidado y mantenimiento de las instalaciones de la municipalidad, ya que no cuentan con los recursos y ambientes idóneos para cumplir con sus actividades.
  
4. Para interpretar como la motivación laboral influye significativamente en el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura con los resultados obtenidos de la tabla N° 6 donde el 40,4% del personal indica que a veces se reconocen, valoran y recompensan los logros individuales y grupales, esto nos indica que no están siendo motivados lo que se afectado directamente en el desempeño laboral de los trabajadores, así mismo en la tabla N° 7 el 58.4% de los encuestados nos dice que a veces los puestos de trabajo de la municipalidad son ocupados por personas que cuentan con las capacidades,

conocimientos y profesionalidad correspondiente al puesto, por lo que el desempeño laboral se ve directamente desmotivado, en la tabla N°16 el 70.8% de los encuestados nos dice que a veces brinda sugerencias constructivas para maximizar el rendimiento colectivo y por ultimo podemos observar en la tabla N° 17 que el 40,9% de los encuestados respondió que a veces existe personal que recibe soborno para agilizar un trámite, nos damos cuenta que el personal no siente motivación por mejorar, sugerir cambios en sus actividades laborales.

### **RECOMENDACIONES:**

1. Se recomienda hacer un análisis a las remuneraciones establecidas en la Municipalidad y realizar una mejora en los sueldos, por otro lado realizar un plan de trabajo con el área de RRHH, en primer lugar enfocado en mejorar el clima laboral de la municipalidad promoviendo las relaciones interpersonales por ejemplo actividades deportivas u otros; en segundo lugar implementar un check list de todas las actividades diarias que se realizan en la Municipalidad para que el personal tenga cumplimiento diario de acuerdo a sus funciones y en tercer lugar implementar un adecuado sistema de control de asistencia para evitar el ausentismo del colaborador, por ejemplo contabilizando cuantas faltas tienen por mes cada uno de los colaboradores.
2. Realizar una reingeniería para optimizar los flujos de trabajo, así como las evaluar las funciones que realizan el personal administrativo, mejorar las condiciones laborales para lograr un eficiente desempeño laboral (evaluar mobiliarios, suministros, equipos, espacio físico u otros). Revisar que la municipalidad tenga un MOF y ROF adecuado a la realidad y que estos hayan sido entregados oportunamente a cada uno de los colaboradores.

Establecer un cronograma de capacitaciones de liderazgo y motivación a todos los encargados de las jefaturas y/o gerencias así mismo ofrecer capacitaciones específicas y generales a todo el personal la cual permitirá ofrecer nuevos



conocimientos y/o procedimientos que puedan aplicar dentro de sus actividades cotidianas.

3. Realizar un estudio para identificar qué áreas tiene inconvenientes para cumplir con sus obligaciones dentro del tiempo otorgado, con el resultado realizar los cambios necesarios para mejorar los procesos de ejecución de las actividades.

Revisar el MOF y ROF para contrastar con el perfil del personal encargado de las jefaturas y/o subgerencias se ajusten a lo requerido en los documentos de gestión. En caso estos no se ajusten se propone una rotación de personal y mejorar el proceso de selección de personal.

Realizar un control permanente de los recursos utilizados por el personal para evitar el uso inadecuado. Por ejemplo, revisar el historial de navegación de las computadoras asignadas a cada personal, realizar un historial de la cantidad de hojas, tinta u otros útiles utilizados en un periodo.

Sensibilizar al personal en el correcto uso de los recursos y ambientes asignados para el desarrollo de sus funciones. Revisar periódicamente estos recursos para ver el estado que se encuentran.

4. Implementar un plan de incentivo, el cual consiste en capacitar al personal que logre cumplir con sus objetivos, de esta manera prepararlos para asumir nuevos retos dentro de la municipalidad, asumiendo cargos superiores.

Implementar un programa de capacitaciones que promuevan el empoderamiento de los trabajadores, generando aportes de mejora en su entorno laboral.

Sensibilizar al personal administrativo a través de talleres y capacitaciones en temas relacionados al soborno y corrupción.

Identificar cuáles son las áreas que están propensas a recibir sobornos y proponer sanciones drásticas para aquellos colaboradores que trasgadan con el reglamento de la municipalidad.

# **CAPITULO VI**

## **Referencias Bibliográficas**

## Referencias bibliográficas

### a) Libros:

Benjamín, E. & Fincowsky, F. (2014): Organización de empresas. (4ª Ed.). México: Mc Graw Hill.

Cantú, H. (2011): Desarrollo de una cultura de calidad (4ª Ed.). México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2014): Introducción a la teoría general de la administración (8ª Ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2015): Comportamiento Organizacional. (3ª Ed.). México: Mc Graw Hill Educación.

Diaz, V. (2009): Metodología de la investigación científica y bioestadística (2ª Ed.). Santiago : RIL editores, 2009.

Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2010). Metodología de la investigación. (Quinta Edición). México: McGraw-Hill

Hernández, R. (2014): Metodología de la Investigación (6 Ed.) México: Mc Graw Hill.

Jimenez, C. (2009). Motivación y habilidades de dirección. CEMCI.

Koontz, H. & Weihrich, H. (2013). Elementos de Administración. Un enfoque internacional y de innovación (8ª Ed.). México: Mc Graw Hill Education.

Louffat, E. (2012). Administración del potencial humano. (2º Ed.). Argentina: Cengage Learning.

Martínez, M. (2013). La Gestión Empresarial. España: Díaz de santos.

Robbins, S. & Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional (15ª Ed.). México: Pearson Educación.

Robbins, S. & Coulter, M. (2014): Administración (12ª Ed.). México: PEARSON.

Sánchez, P. (2015). Comunicación y atención al cliente. Madrid, España: Editex.

Werther, W., Davis, K. & Guzman, M. (2014). Administración de Recursos Humanos. Gestión del Capital Humano. (7ª Ed.). México D.F.: Mc Graw Hill Interamericana Editores.

#### **b) Trabajos de investigación y revistas:**

Alarcón , S. (2015): Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del personal con discapacidad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. Universidad Central del Ecuador . Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7849/1/T-UCE-0007-323i.pdf>

Calvache, J. (2016): La motivación laboral de los empleados y trabajadores y su incidencia en la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad del Canton Santiago de Quero, de la Provincia de Tungurahua, en el año 2013. Universidad Tecnológica Indoamérica . Obtenido de <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/284/1/Trabajo%2019%20Calvache%20Bombon%20Jorge%20Javier.pdf>

Ferrer, M. (2017): Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016. Universidad César Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8993/Ferrer\\_SEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8993/Ferrer_SEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- García, D., Londoño, C. y Ortiz, L. (2016). Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral. Medellín, Colombia.
- García, L., & Gonzales, G. (2018): Motivación laboral y el compromiso organizacional, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, 2018. Universidad Peruana Unión. Obtenido de [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1276/Leidy\\_Tesis\\_Titulo\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1276/Leidy_Tesis_Titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Griffin, R. & Van Fleet, D. (2016). Habilidades directivas. Evaluación y desarrollo. México: Cengage Learning.
- Huamán, A. (2016): Cultura organizacional y motivación laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales, 2016. Universidad Peruana Unión. Obtenido de <http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/875/Tesis%20de%20Albujar%20Giraldo%20Huam%C3%A1n%20Tocas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruiz, M. (2013). Análisis y descripción de puestos de trabajo y su incidencia en el desempeño laboral del personal del Gobierno Municipal del Cantón Tisaleo de la Provincia de Tungurahua. Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7267/1/FCHE-PSI-54.pdf>
- Silva, E. (2015). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de morales; durante el primer semestre del año 2015. recuperado 03 de marzo de 2017, de <http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/974/1/edman%20junior%20silva%20huamantumba.pdf>

**c) Páginas web:**

Benavides F, Salazar P. INFORME: Proceso de diseño del cuestionario básico propuesto las encuestas sobre condiciones de trabajo, empleo y salud en América Latina y el Caribe. Lima: Los Talleres gráficos de Listoprint S.A.C. 2015.

Díaz J. y etal (2014). Motivación laboral en trabajadores de empresas formales de la ciudad de Bogotá. Recuperado de: <file:///C:/Users/Usuario/Documents/Downloads/Dialnet-MotivacionLaboralEnTrabajadoresDeEmpresasFormalesD-4905118.pdf>

Mc Clelland, D (2011). Los tres Sistemas importantes de motivacion humana

Maldonado (2013). Motivación para mejorar la productividad en las imprentas de la ciudad de Quetaltenango. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Maldonado-Luis.pdf>

<http://liderazgoyequipo.blogspot.com>

# **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	METODOLOGIA
<p>Motivación y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en Municipalidad, Huaura - 2019.</p>	<p>¿De qué manera la motivación laboral influye en el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2019?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>1. Fundamentar como la motivación laboral influye significativamente en el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>1. Explicar en qué nivel se encuentra la motivación de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura.</p> <p>2. Explicar en qué nivel está el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura.</p> <p>3. Interpretar como la motivación laboral influye significativamente en el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura.</p>	<p>La motivación laboral influye significativamente en el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.</p>	<p>Motivación Laboral y Desempeño Laboral</p>	<p><b>Tipo:</b> Descriptivo de Enfoque Cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, de corte transversal</p> <p><b>Población</b> Consta de 307 trabajadores</p> <p><b>Muestra:</b></p> $n = \frac{Z^2 P Q N}{Z^2 P Q + e^2 (N - 1)}$ <p>Consta de 171 trabajadores administrativos.</p> <p><b>Técnica:</b> la encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> cuestionario</p>



**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE  
MOTIVACIÓN**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>MOTIVACIÓN</b>	Se Define a la motivación como un impulso interior que empuja a los trabajadores a hacer un esfuerzo adicional encaminado a conseguir desarrollar de manera adecuada sus actividades laborales.	Se define la motivación laboral como el aspecto bueno que tiene una organización cuando se ve reflejado en los subordinados que laboran dentro de ella, aportando con su trabajo a alcanzar objetivos comunes.	Factores higiénicos	Salario	1. ¿Mi remuneración está de acuerdo con el trabajo que realizo?
				Seguridad	2. ¿La municipalidad brinda las condiciones para que se realicen las actividades laborales?
				Condiciones laborales	3. ¿Las tareas que desempeño corresponden a mi función?
				Liderazgo	4. ¿tu jefe desempeña un correcto rol de líder generando confianza y estimulación?
				Organización	5. ¿Las normas que rigen la municipalidad te genera sentimiento de seguridad y confianza?
			Factores motivadores	Reconocimiento profesional	6. ¿dentro de la municipalidad, reconocen, valoran y recompensan tus logros individuales como grupales?
				Trabajo adecuado	7. ¿Los puestos de trabajo de la municipalidad son ocupados por personas que cuentan con las capacidades, conocimientos y profesionalidad correspondiente al puesto?
				Desarrollo	8. ¿la municipalidad te brinda posibilidades de mejora y ascenso en función de tus capacidades y desempeño profesional?
				Autorrealización	9. ¿La municipalidad le brinda periódicamente capacitación al personal?

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE  
DESEMPEÑO LABORAL**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	El desempeño laboral constituye el proceso por el cual se mide el rendimiento global del empleado, dicho de otra manera, mide su contribución total a la organización, factor que determina su permanencia en la empresa.	Se define el desempeño laboral como el rendimiento de trabajo realizado por un empleado de la organización con respecto a sus labores organizacionales.	Desempeño de la tarea	Cumplimiento de las obligaciones	10. ¿cumples con tus responsabilidades laborales en el tiempo que se te otorga?
				Cumplimiento de la productividad	11. ¿Tu área de trabajo dentro de la municipalidad, cumple eficientemente con sus funciones?
				Cumplimiento de la eficiencia	12. ¿Utilizas eficientemente los recursos asignados para el desempeño de tus funciones?
			Civismo	Brindar ayuda así no se las solicite	13 ¿Usted promueve un clima de cooperación colaborando y compartiendo planes de mejoras en su entorno laboral?
				Tratar con respeto	14. ¿El personal se tratan con respeto?
				Ética	15 ¿cumples con todas las normas y reglas impuestas por la municipalidad?
				Sugerencias constructivas	16 ¿Brindas sugerencias constructivas para maximizar el rendimiento colectivo?
			Falta de productividad	Robo	17 ¿Existe personal que recibe soborno para agilizar un trámite?
				Daños a la propiedad	18 ¿El personal colabora con el cuidado y mantenimiento de las instalaciones de la municipalidad?
				Comportamiento agresivo	19 ¿Existe personal que reacciona agresivamente dentro de la municipalidad?
				Ausencia con frecuencia	20 ¿Existe ausentismo de personal sin justificación, afectando sus labores diarias?

## ANEXO N°02 – CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura. El cuestionario es anónimo y la información será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

### I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

#### a. Género

Masculino	
Femenino	

#### b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

#### c. ¿Cuál es el grado académico o título profesional más alto alcanzado?

Grado de Bachiller	
Título profesional	
Grado de Magister o Maestro	
Grado de Doctor	
Otros:	

### II. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

ITEM	Nunca	Casi Nunca	A veces	Siempre	Casi Siempre
<b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>					
<b>DIMENSIÓN: FACTORES HIGIÉNICOS</b>					
1. ¿Mi remuneración está de acuerdo con el trabajo que realizo?					
2. ¿La municipalidad brinda las condiciones para que se realicen las actividades laborales?					
3. ¿Las tareas que desempeño corresponden a mi función?					
4. ¿Tu jefe desempeña un correcto rol de líder generando confianza y estimulación?					
5. ¿Las normas que rigen la municipalidad te genera sentimientos de seguridad y confianza?					
<b>DIMENSIÓN: FACTORES MOTIVADORES</b>					
6. ¿Dentro de la municipalidad, reconocen, valoran y recompensan tus logros individuales como grupales?					
7. ¿Los puestos de trabajo de la municipalidad son ocupados por personas que cuentan con las capacidades, conocimientos y profesionalidad correspondiente al puesto?					
8. ¿La municipalidad te brinda posibilidades de mejora y ascenso en función de tus capacidades y desempeño profesional?					
9. ¿La municipalidad le brinda periódicamente capacitación al personal?					

## DESEMPEÑO LABORAL

<b>DIMENSIÓN: DESEMPEÑO DE LA TAREA</b>					
10. ¿Cumples con tus responsabilidades laborales en el tiempo que se te otorga?					
11. ¿Tu área de trabajo dentro de la municipalidad, cumple eficientemente con sus funciones?					
12. ¿Utilizas eficientemente los recursos asignados para el desempeño de tus funciones?					
<b>DIMENSIÓN: CIVISMO</b>					
13. ¿Usted promueve un clima de cooperación colaborando y compartiendo planes de mejoras en su entorno laboral?					
14. ¿El personal se tratan con respeto?					
15. ¿Cumples con todas las normas y reglas impuestas por la municipalidad?					
16. ¿Brindas sugerencias constructivas para maximizar el rendimiento colectivo?					
<b>DIMENSIÓN: FALTA DE PRODUCTIVIDAD</b>					
17. ¿Existe personal que recibe soborno para agilizar un trámite?					
18. ¿El personal colabora con el cuidado y mantenimiento de las instalaciones de la municipalidad?					
19. ¿Existe personal que reacciona agresivamente dentro de la municipalidad?					
20. ¿Existe ausentamiento de personal sin justificación, afectando sus labores diarias?					