

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

**“LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL CORONEL GREGORIO ALBARRACÍN
LANCHIPA, AÑO 2017”**

TESIS

PRESENTADA POR:

NATALIA DEL CARMEN OCHOA SÁNCHEZ

Para optar el Grado Académico de:

**MAESTRO EN CIENCIAS (MAGISTER SCIENTIAE)
EN GERENCIA PÚBLICA**

TACNA – PERÚ

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA


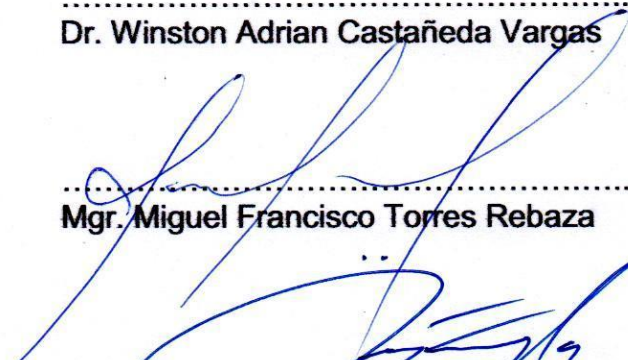

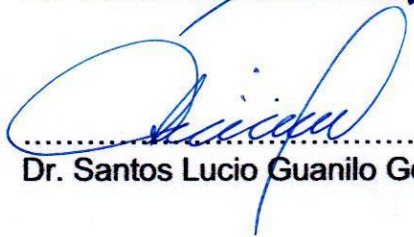
Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

**LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL CRNL.**

GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA, AÑO 2017

Tesis sustentada y aprobada 09 de agosto del 2019, estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE	:	 Dr. Winston Adrian Castañeda Vargas
SECRETARIO	:	 Mgr. Miguel Francisco Torres Rebaza
MIEMBRO	:	 Dr. Walter Oswaldo Velásquez Rejas
ASESOR	:	 Dr. Santos Lucio Guanilo Gómez

DEDICATORIA

A mis padres por ser el pilar fundamental de lo que soy, en toda mi educación, tanto como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo, todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

A mis hermanos y demás familiares por el apoyo que siempre me brindaron día a día para el logro de mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento especial al alma mater, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, quien me abrió sus puertas para formarme profesionalmente.

A mis profesores de la escuela de Posgrado por sus enseñanzas y conocimientos impartidos para seguir adelante ya que sin su apoyo, esto no hubiera sido posible. A todas aquellas personas que siempre han estado a mi lado en las buenas y las malas apoyándome.

Gracias.

CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	01
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Descripción del problema	03
1.2. Formulación del problema	05
1.2.1. Problema general	05
1.2.2. Problemas específicos	05
1.3. Justificación e importancia	06
1.4. Alcances y limitaciones	08
1.4.1. Alcance.....	08
1.4.2. Limitaciones	08
1.5. Objetivos	09
1.5.1. Objetivo general	09

1.5.2. Objetivo específicos	09
1.6. Hipótesis.....	10
1.6.1. Hipótesis general.....	10
1.6.2. Hipótesis específicas.....	10

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio	12
2.1.1. Antecedentes locales	12
2.1.2. Antecedentes nacionales	14
2.1.3. Antecedentes internacionales	17
2.2. Bases teóricas	19
2.2.1. Desempeño laboral	19
2.2.1.1. Objetivos de la evaluación del desempeño	22
2.2.1.2. Razón de evaluación.....	23
2.2.1.3. Supervisión de la evaluación.....	24
2.2.1.4. Modelo de evaluación	25
2.2.2. Motivación laboral	27
2.2.2.1. Teorías de la motivación	31
2.3. Definición de términos	50

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	54
---	----

3.1.1. Tipo de estudio.....	54
3.1.2. Diseño de investigación	54
3.1.3. Nivel de investigación.....	55
3.2. Población y muestra.....	55
3.2.1. Población.....	55
3.2.2. Muestra	55
3.3. Operacionalización de variables.....	56
3.3.1. Identificación de variables	56
3.3.2. Caracterización de variables	57
3.3.2.1. Variable dependiente	57
3.3.2.2. Variable independiente.....	57
3.3.3. Definición operacional de las variables	57
3.4. Técnicas e instrumentos para recolección de datos.....	60
3.4.1. Técnica.....	60
3.4.2. Instrumento	60
3.5. Procesamiento y análisis de datos	60
 CAPÍTULO IV: MARCO FILOSÓFICO	
Marco Filosófico.....	61
 CAPÍTULO V: RESULTADOS	
5.1. Análisis descriptivo:	62

5.1.1. Distribución según sexo	62
5.1.2. Distribución según edad	65
5.1.3. Distribución según área.....	67
5.2. Variable motivación laboral	70
5.2.1. Dimensión necesidades fisiológicas.....	70
5.2.2. Dimensión seguridad.....	82
5.2.3. Dimensión necesidades sociales	88
5.2.4. Dimensión necesidades de estima.....	100
5.2.5. Dimensión necesidades de autorrealización	112
5.3. Variable desempeño laboral.....	126
5.3.1. Dimensión conocimiento del negocio.....	126
5.3.2. Creatividad.....	141
5.3.3. Dimensión liderazgo.....	147
5.3.4. Dimensión responsabilidad	153
5.3.5. Dimensión iniciativa.....	159
5.3.6. Dimensión puntualidad.....	165
5.3.7. Dimensión comunicación asertiva	174
5.3.8. Dimensión calidad del trabajo	180
5.3.9. Atención al cliente	186
5.3.10. Dimensión ausencia de accidentes.....	192
5.3.11. Dimensión enfoque en los resultados	198

5.3.12. Dimensión rapidez en las soluciones	204
5.3.13. Dimensión presentación personal	207
5.2. Confiabilidad de instrumentos	210
5.2.1. De la variable motivación	211
5.3. Prueba de normalidad	212
5.3.1. Normalidad para la variable motivación	212
5.3.2. De la variable desempeño laboral	214
5.3.3. Análisis cruzado de las variables de estudio	216
5.4. Escalas o baremos utilizados para las variables	217
5.5. Comprobación de la hipótesis	218
5.5.1. Comprobación de la hipótesis general	218
5.5.2. Hipótesis específica 1	220
 CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	
Discusión	230
 CONCLUSIONES	
	233
 RECOMENDACIONES	
	236
 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
	239
 ANEXOS	
	247

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variable independiente	58
Tabla 2. Variable dependiente	59
Tabla 3. Distribución según sexo	63
Tabla 4. Distribución según edad.....	65
Tabla 5. Distribución según área	67
Tabla 6. Distribución según área	70
Tabla 7. Horario de trabajo	73
Tabla 8. Intervalos de descanso	76
Tabla 9. Infraestructura cómoda	79
Tabla 10. Integridad física.....	82
Tabla 11. Estabilidad laboral.....	85
Tabla 12. Buenas relaciones.....	88
Tabla 13. Buena relación con superiores.....	91
Tabla 14. Trato amigable	94
Tabla 15. Actividades de integración	97
Tabla 16. Reconocimiento del trabajo.....	100
Tabla 17. Demanda de responsabilidad.....	103
Tabla 18. Orgullo de pertenencia.....	106
Tabla 19. Oportunidades de crecimiento	109

Tabla 20. Trabajo desafiante	112
Tabla 21. Demanda de variedad de funciones	115
Tabla 22. Autonomía	118
Tabla 23. Crecimiento personal	121
Tabla 24. Aportes e iniciativas	123
Tabla 25. Conocimiento de la función del área	126
Tabla 26. Conocimiento de la función del área	129
Tabla 27. Conocimiento de la función a cargo	132
Tabla 28. Participación activa de las tareas.....	135
Tabla 29. Disposición para trabajar en equipo	138
Tabla 30. Participación en decisiones del área.....	141
Tabla 31. Nivel de creatividad.....	144
Tabla 32. Habilidades de liderazgo.....	147
Tabla 33. Influencia en el equipo	150
Tabla 34. Grado de responsabilidad de sus funciones	153
Tabla 35. Grado de responsabilidad para objetivos del área	156
Tabla 36. Iniciativa para resolver problemas.....	159
Tabla 37. Iniciativa para participar en actividades	162
Tabla 38. Respeto de horarios de ingreso	165
Tabla 39. Respeto de horario de salida	168
Tabla 40. Involucramiento sobre el tiempo	171

Tabla 41. Comunicación de labor desempeñada	174
Tabla 42. Escucha y comunicación	177
Tabla 43. Calidad en el trabajo	180
Tabla 44. Expectativas del trabajo	183
Tabla 45. Trato adecuado de usuarios.....	186
Tabla 46. Empatía con los usuarios	189
Tabla 47. Cuidado de la seguridad	192
Tabla 48. Disposición de auxilio.....	195
Tabla 49. Claridad de objetivos	198
Tabla 50. Resultados adecuados.....	201
Tabla 51. Agilidad para resolver problemas.....	204
Tabla 52. Presentación adecuada	207
Tabla 53. Escala de alpha de Cronbach	210
Tabla 54. Alpha de Cronbach motivación	211
Tabla 55. Alpha de Cronbach desempeño laboral	211
Tabla 56. Prueba de normalidad motivación.....	213
Tabla 57. Prueba de normalidad de desempeño laboral	214
Tabla 58. Análisis cruzado de las variables de estudio	216
Tabla 59. Baremos para la variable independiente.....	217
Tabla 60. Baremos para la variable dependiente.....	217
Tabla 61. Correlación entre variables	219

Tabla 62. Correlación entre dimensión y variable dependiente	221
Tabla 63. Correlación entre dimensión y variable dependiente	223
Tabla 64. Correlación entre dimensión y variable dependiente	225
Tabla 65. Correlación entre dimensión y variable dependiente	227
Tabla 66. Correlación entre dimensión y variable dependiente	229

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Distribución según sexo	64
Figura 2.	Distribución según edad	66
Figura 3.	Distribución según área	69
Figura 4.	Remuneración y prestaciones.....	72
Figura 5.	Remuneración y prestaciones	75
Figura 6.	Intervalos de descanso	78
Figura 7.	Infraestructura cómoda.....	81
Figura 8.	Integridad física.....	84
Figura 9.	Estabilidad laboral.....	87
Figura 10.	Buenas relaciones	90
Figura 11.	Buena relación con superiores.....	93
Figura 12.	Trato amigable.....	96
Figura 13.	Actividades de integración	99
Figura 14.	Reconocimiento del trabajo	102
Figura 15.	Demanda de responsabilidad	105
Figura 16.	Orgullo de pertenencia	108
Figura 17.	Oportunidades de crecimiento	111
Figura 18.	Trabajo desafiante	114
Figura 19.	Demanda de variedad de funciones.	117

Figura 20. Autonomía.....	120
Figura 21. Crecimiento de personal.	122
Figura 22. Aportes e iniciativa.....	125

RESUMEN

La presente investigación se titula “La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Crnl. Gregorio Albarracín Lanchipa. Año 2017”, con una muestra de 244 trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, los valores del alpha de crombach fue de 0,879 y 0,923 para las variables motivación y desempeño laboral respectivamente. El objetivo de la tesis es analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017. Para ello se propone una metodología de investigación no experimental de tipo básico, cuya técnica es la encuesta e instrumento el cuestionario, el cual fue dirigido a 244 trabajadores de la institución como muestra calculada. La investigación concluye en determinar que, dado un p-valor de 0,00, se encuentra que sí existe relación significativa ($r=0,441$) entre las variables estudiadas. Ello permite indicar que la motivación representa una variable que tiende a generar variabilidad sobre el desempeño de los colaboradores de la institución y que merecen su atención.

Palabras clave: Motivación, Desempeño laboral

ABSTRACT

The present investigation is titled "The motivation and the labor performance of the collaborators of the District Municipality Crnl. Gregorio Albarracín Lanchipa. Year 2017 ", with a sample of 244, the technique was the survey and the instrument the questionnaire, the values of the alpha of crombach was 0.879 and 0.941 for the variables motivation and work performance respectively. The objective of the thesis is to analyze the relationship between motivation and work performance of the employees of the District Municipality Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, year 2017. To this end, a basic non-experimental research methodology is proposed, whose technique is the questionnaire survey and instrument, which was aimed at 244 workers of the institution as a calculated sample.

The investigation concludes in determining that, given a p-value of 0.00, it is found that there is a significant relationship ($r = 0.441$) between the variables studied. This indicates that motivation represents a variable that tends to generate variability in the performance of the collaborators of the institution and that deserve their attention.

Keywords: Motivation, work performance

INTRODUCCIÓN

La investigación titulada “La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel. Gregorio Albarracín Lanchipa. Año 2017”, corresponde a un trabajo de grado compuesto por seis capítulos.

En el Capítulo I, Planteamiento del Problema, se realiza la descripción y formulación del problema de investigación, especificando además el problema general y específico. Así mismo, se presenta la justificación e importancia del estudio, como también los alcances y limitaciones, objetivos e hipótesis formuladas.

El Capítulo II, Marco Teórico, se compone de tres partes. En la primera de ellas se presentan los antecedentes de estudio, a nivel local, nacional e internacional. El segundo punto desarrolla las bases teóricas del desempeño laboral y la motivación, seguido por el tercer punto que propone la definición de términos clave utilizados en la investigación.

El Capítulo III, Marco Metodológico, presenta el tipo y diseño de investigación la población y cálculo de muestra respectiva, la operacionalización de variables y cita de técnicas, instrumentos y procesamiento y análisis de datos.

El Capítulo IV, Marco Filosófico, donde se expresa la postura epidemiológica positivista y la postura ontológica centrada en el ser humano.

El Capítulo V, Resultados, presenta los resultados de la aplicación de los cuestionarios para medir las variables desempeño laboral y motivación. La presentación de este capítulo se realiza a través de tablas y gráficos según los indicadores de evaluación.

El Capítulo VI, Discusión, presenta un resumen de los resultados de la aplicación de los cuestionarios y las pruebas de hipótesis que permiten deducir el cumplimiento de las formulaciones realizadas en el primer capítulo, aplicando para ello técnicas de tipo estadísticas.

Finalmente, se presenta las conclusiones, sugerencias y bibliografía utilizada en el estudio y los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La motivación es un término de deseos e impulsos que una persona siente para realizar una actividad o cumplir un objetivo, es una combinación de procesos que nos llevan a actuar de una manera determinada. La motivación en las empresas es un factor de suma importancia, ya que permite conducir al trabajador a interesarse más y a tratar de alcanzar sus objetivos y los de su empresa, en la actualidad es un elemento muy importante en la administración, por lo tanto es importante conocerlo, y aún más dominarlo, solo así la organización estará en circunstancias de formar una cultura organizacional sólida y confidencial.

La motivación hoy en día como muchos otros temas empresariales, es de gran importancia para las organizaciones, toda vez que ligado al desempeño de la fuerza laboral puede apoyar en el logro de mayores niveles de productividad y con ello la creación de valor.

La importancia de la motivación radica en su relevancia si se desea tener un buen desempeño de los colaboradores, ya que la misma lleva a

que el individuo actúe de cierta manera positiva, que no solo logre su involucramiento, sino el compromiso para lograr los planes, metas y objetivos que planifica la organización.

El desempeño de los colaboradores se ve reflejado en las actividades diarias que ellos realizan en cada una de sus áreas, y esto de una y otra manera corresponde a la motivación. La motivación ayuda a describir la conducta de los colaboradores.

La motivación permite un mayor grado de desempeño en la ejecución de actividades propias del trabajo, las actitudes son positivas, es decir, que cualquier intento por mejorar el rendimiento en el trabajo, tiene relación con la motivación y el estado en el que el trabajador se encuentra, con el fin de que ellos optimicen sus actividades en el área de trabajo.

Considerando, entonces, que en la Municipalidad se denota un ambiente que atenta el desempeño laboral y desmotivación, se encuentra una problemática que debe de ahondarse para conocer a ciencia cierta si realmente la motivación laboral afecta o no al desempeño de los colaboradores, tomando en cuenta que esta segunda variable es

responsable directa e indirectamente de muchas otras variables relacionadas con la productividad y logro de objetivos organizacionales. En mérito a ello el propósito de la presente investigación estuvo centrado en determinar la relación entre la Motivación y el Desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la motivación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona el logro de las necesidades fisiológicas con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017?
- ¿Cómo se relaciona el logro de las necesidades de seguridad con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017?

- ¿Cómo se relaciona el logro de las necesidades sociales con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017?
- ¿Cómo se relaciona el logro de las necesidades de estima con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017?
- ¿Cómo se relaciona el logro de las necesidades de autorrealización con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017?

1.3.JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La motivación laboral siempre es un tema empresarial importante dentro de toda organización ya que su carencia provoca que la fuerza laboral no se esfuerce por mejorar su aporte y trastoque el desempeño laboral. Consecuentemente la presente investigación se justifica al estudiar en una organización del estado, que instrumenta y ejecuta las políticas de estado, en el marco de mejorar la efectividad y la creación del valor público. Lo que finalmente se traduce en impacto en la comunidad, de allí su importancia.

-Justificación teórica: desde la perspectiva teórica el desarrollo del presente trabajo aporta al conocimiento científico por la preocupación de relacionar la motivación con el desempeño laboral en una entidad pública

-Justificación práctica: está referido en señalar la aplicabilidad del conocimiento y manejo de la variable de estudio referido al estudio de riesgos y su incidencia en la gestión administrativa de una importante empresa de servicio como es la electricidad.

-Justificación social. Toda vez que el resultado del presente estudio servirá para poner a disposición de tan importante empresa la incidencia de la gestión de riesgos, y la optimización de procesos que incidirán en el costo y atención de los usuarios de la región.

-Justificación normativa: el presente trabajo servirá para cumplir en el marco de las normas y reglamentos de la escuela de posgrado de la UNJBG y poder acceder al grado de magister.

Así mismo, la investigación posee una investigación práctica, dado que tiene un uso aplicativo para las entidades relacionadas al sector, los cuales podrán contar con un informe diagnóstico, que genere nuevos

planteamientos para la ejecución de acciones futuras que permitan re direccionar las estrategias de personal.

1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES

1.4.1. Alcance

La investigación tiene su alcance sobre los trabajadores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa. Ellos corresponden a la unidad de estudio.

1.4.2. Limitaciones

La investigación presentó las siguientes limitaciones:

- Barreras burocráticas que restringieron la accesibilidad para encuestar a los colaboradores en diferentes áreas.
- Disponibilidad limitada de tiempo de algunos colaboradores para contestar los cuestionarios.
- Debido a cuestiones laborales el tiempo destinado para elaborar la tesis fue limitado, hecho que generó retrasos para aplicar los instrumentos.
- El financiamiento fue limitado.

1.5.OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo general

Analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

1.5.2. Objetivo específicos

- Determinar la relación entre el logro de las necesidades fisiológicas con en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.
- Analizar la relación entre el logro de las necesidades de seguridad y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.
- Medir la relación entre el logro de las necesidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.
- Calcular la relación entre el logro de las necesidades de estima y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

- Analizar la relación entre el logro de las necesidades de autorrealización y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

1.6.HIPÓTESIS

1.6.1. Hipótesis general

La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

1.6.2. Hipótesis específicas

- El logro de las necesidades fisiológicas se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.
- El logro de las necesidades de seguridad se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa.
- El logro de las necesidades sociales se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

- El logro de las necesidades de estima se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.
- El logro de las necesidades de autorrealización se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. Antecedentes locales

- a) El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del Área de Gestión Comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015. Chavez. (2016)

La investigación fue propuesta para optar por el Título Profesional de Ingeniería Comercial de la Universidad Privada de Tacna.

La investigación tuvo como objetivo establecer el efecto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015.

La investigación es de tipo básica, con un nivel descriptivo correlacional y un diseño no experimental. La población de estudio se compuso por 32 trabajadores, y requirió de la aplicación de una encuesta dirigida a tales trabajadores.

El autor concluyó que el efecto del estrés laboral en el desempeño, al mismo tiempo mediante el cálculo del Chi Cuadrado de Pearson se pudo establecer que el estrés laboral afecta significativamente al

desempeño de los trabajadores administrativos del sector comercial de ELS y que esto se debe a la determinación de distintos factores de estrés laboral y su medición en el desempeño.

b) **Influencia de los factores de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la División Soporte Regional x del Banco de la Nación, periodo 2008- 2009.** Salinas. (2010)

La investigación fue propuesta para optar por el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

El objetivo de la investigación fue determinar cómo influyen los factores de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la División Soporte Regional X del Banco de la Nación, durante el periodo 2008 - 2009.

La metodología de investigación es de tipo básica, de naturaleza descriptiva correlacional, con un diseño no experimental. La investigación estuvo dirigida a un total de 161 trabajadores del Banco.

El autor concluye que los factores de la motivación que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la División Soporte Regional X del Banco de la Nación; son los premios y recompensas, la necesidad de afiliación y aceptación y la falta de capacitación.

2.1.2. Antecedentes nacionales

- a) **La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del Banco Interbank, Tiendas en Huacho, periodo 2014.** Chirito & Raymundo. (2015)

La investigación fue propuesta para optar por el título profesional de Licenciado en Administración para la Universidad José Faustino Sánchez Carrión.

La investigación tiene como objetivo determinar de qué manera la motivación incide en el desempeño laboral del Banco Interbank, Tiendas en Huacho, periodo 2014.

La investigación es de tipo descriptivo correlacional, con un enfoque cualitativo y cuantitativo (mixto), para lo cual requirió evaluar a 25 empleados de la organización.

El autor concluye que la motivación incide significativamente de manera positiva en el desempeño laboral del Banco Interbank, tiendas en huacho, periodo 2014; es decir en esta institución financiera se comprobó que el ambiente laboral, políticas de la organización, salario, seguridad en el puesto y comunicación, conllevan a que los trabajadores se desempeñen de manera eficiente y eficaz, brindando el mejor servicio a los clientes. Así mismo, indica que los factores motivacionales inciden significativamente de manera positiva en el

desempeño laboral del Banco Interbank, tiendas en huacho, periodo 2014; es importante que los trabajadores se sientan realizados, crezcan profesionalmente y tengan reconocimientos por parte de la institución, y que siempre encuentren la satisfacción que logre que la institución cumpla sus metas y objetivos.

b) **Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio “Sport Club” de la ciudad de Trujillo – 2013.** Martell & Sánchez (2014)

La investigación fue propuesta para optar por la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo. La investigación permite concluir que al diagnosticar la situación del desempeño laboral de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club antes de la implementación del plan de capacitación, encontramos que este era calificado por los clientes con un puntaje promedio de 3,39 en una escala de 0 a 10 donde 0 representaba lo más cercano al pésimo desempeño y 10 el óptimo desempeño, concluyendo que el enunciado del problema planteado para la presente investigación tuvo fundamento real, ya que el desempeño laboral no estaba bien visto por los clientes y tuvo que plantearse una medida para revertir la situación, que en este caso fue la implementación de un plan de capacitación. Además, al analizar los

principales beneficios de la implementación del plan de capacitación concluimos en que no solo impactan en el ámbito económico, al mejorar la satisfacción del cliente con el desempeño de los trabajadores y fidelizarlos con la empresa, sino que también tienen impacto en el desarrollo personal de cada trabajador quienes notan la diferencia en sus capacidades para afrontar diversos problemas, para ejecutar su trabajo y relacionarse con los clientes. Finalmente, mediante el análisis comparativo de los resultados del diagnóstico del desempeño laboral de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo obtenido antes y después de la implementación del plan de capacitación y gracias al análisis estadístico descriptivo, se puede concluir que se ha demostrado que la implementación de un plan de capacitación mejora el desempeño laboral de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo, lo cual se demuestra incluso con la aplicación de la prueba estadística Z al tener un estadístico de valor 29 que considera nuestra hipótesis en la zona de aceptación.

2.1.3. Antecedentes internacionales

a) Motivación y desempeño laboral. Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona de Quetzaltenango. Sum (2015)

La investigación fue presentada para optar por el Grado de Licenciado en Psicología Industrial para la Universidad Rafael Landívar.

El autor propone como objetivo implementar un proceso adecuado y necesario de talleres y capacitaciones para aumentar la motivación para el personal administrativo de la empresa de la zona 1 de Quetzaltenango.

La metodología utilizada requirió de la aplicación de pruebas de fiabilidad y significancia estadística.

La tesis concluye que los resultados obtenidos de la presente investigación determinan que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango

Así mismo, agrega que la motivación produce en el personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, realizar las actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo, y que ellos se sientan satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral.

b) Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO Coello (2014)).

La investigación fue propuesta para optar por el título de Psicología para la Universidad de Guayaquil.

El autor tiene como objetivo identificar los factores que influyen en el bajo rendimiento de los asesores de ACC del departamento Inbound Pymes y que desencadena en una disminución de la efectividad del departamento.

La investigación fue cuantitativa de tipo descriptiva y explicativa, pues se midieron las variables de forma independiente iniciando en un proceso descriptivo del proceso de investigación y posteriormente realizar una explicación de los factores que se evidenciaron y sus causas. El estudio tuvo un periodo transaccional, pues los datos fueron recolectados dentro del tiempo planificado en el cronograma previamente elaborado.

El autor concluye que con la aplicación del Cuestionario S20/23, la entrevista semi estructurada y grupo focal realizado, ha sido posible recabar la información necesaria para conocer la satisfacción de los asesores en referencia a sus Condiciones internas y externas,

profundizando en aspectos relevantes de sus actividades diarias. Así mismo, agrega que queda en evidencia entonces que las condiciones externas son muy satisfactorias para el grupo de asesores de Inbound Pymes, obteniendo un alto nivel de satisfacción y descartando por tanto que este incida de forma directa en el bajo desempeño del grupo de asesores. Dejando en evidencia que sus Condiciones externas son muy satisfactorias, reflejando un ambiente armónico y efectivo para la satisfacción y comodidad de quienes conforman el grupo Inbound Pymes.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Desempeño laboral

Stoner (1996, p.15) define “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta definición se plantea que el desempeño laboral está referido a la ejecución de funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Chiavenato (2002 , p. 232) , expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria

para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral". En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por la cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menos esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

El desempeño individual es un concepto básico dentro de la psicología del trabajo y de la organización. Durante los últimos 10 o 15 años, los investigadores han avanzado en la aclaración y además, se han realizado avances, Campbell. (1990, pág. 687)

Druker (2002, p. 75), al analizar las concepciones sobre el desempeño laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de este término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros.

Robbins (2009 , p. 564) , plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor

cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles.

Van Scotler, Molowidio y Cross (2000) , agregan que a pesar de la gran relevancia del rendimiento individual y del uso generalizado del rendimiento como medida de resultado en la investigación empírica, en 1990, Campbell describió la literatura sobre la estructura y el contenido de la actuación como un desierto virtual.

Sin embargo, durante los últimos 10 a 15 años, se puede presenciar un creciente interés por desarrollar una definición del rendimiento.

Los autores coinciden en que, al conceptualizar el desempeño, hay que diferenciar entre un aspecto de acción (es decir, de comportamiento) y un aspecto de resultado del rendimiento. El aspecto de acción se refiere a lo que hace un individuo en la situación laboral. Abarca comportamientos como ensamblar partes de un motor de automóvil, vender ordenadores, habilidades básicas de lectura para niños de escuela primaria, o realizar cirugía de corazón. Campbell , McCloy , Oppler (1993).

También puede definirse como un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro

de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual Robbins & Couller. (2013)

Por otro lado, en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puesto de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral individual Robbins & Couller. (2009)

2.2.1.1. Objetivos de la evaluación del desempeño

Aamodt (2010) indica que la evaluación de desempeño cuenta con varios objetivos, siendo uno de ellos el cual consiste en ayudar en la dirección a que tome decisiones de recursos humanos, sobre asensos, transferencias y despidos. Las observaciones también detectan las necesidades de capacitación y desarrollo ya que identifican con precisión las habilidades y competencias de los trabajadores para los cuales se pueden desarrollar programas correctivos.

2.2.1.2. Razón de evaluación

El primer punto en el proceso de la evaluación del desempeño e indica qué es determinar las razones por las cuales las organizaciones desean hacerlo. En otras palabras, la organización desea utilizar los resultados para así poder mejorar el desempeño. Aamodt (2010)

El autor continúa indicando que esta determinación es de suma importancia ya que las distintas técnicas de valorar el desempeño son apropiadas para algunos propósitos pero no para otros. Por ejemplo, un método de evaluación del desempeño, la escala de elección forzada, es excelente para determinar la compensación, pero terrible para propósitos de capacitación. De forma similar, el uso de la evaluación de 360 grados es una excelente fuente para mejorar el desempeño de los empleados pero no es apropiada para determinar los incrementos salariales.

2.2.1.3. Supervisión de la evaluación

De acuerdo a Dessler y Verela (2011) las evaluaciones de los supervisores inmediatos todavía es la parte esencial de la mayoría de los procesos de la evaluación. Conseguir la evaluación de un supervisor es relativamente directo y también cuenta con mucho sentido, el supervisor

debería estar en la mejor posición para observar y evaluar el desempeño de sus colaboradores.

La mayoría de las evaluaciones las realizan el supervisor inmediato del empleado.

Los autores indican que la tarea de la evaluación ha recaído en los gerentes, ya que se les consideran responsables del desempeño de sus subalternos. Puesto que muchas de las organizaciones actualmente utilizan equipos auto dirigidos, trabajo a distancia y herramientas de la organización que alejan a los jefes de los empleados es posible que el supervisor inmediato no sea el mediador más confiable del desempeño de un trabajador, con frecuencia se les solicita a los compañeros e incluso a los subalternos, que formen parte del proceso. Una encuesta reveló que alrededor de la mitad de los ejecutivos y 53 % de los empleados ahora participan en sus evaluaciones de desempeño.

En continuidad las evaluaciones son bastantes indulgentes, las cuales presentan una inclinación al servicio de los colaboradores y pocas veces coinciden con las calificaciones que designen los supervisiones. Tal vez sea más correcta para fines de desarrollo y deben combinarse con otras fuentes de información para disminuir errores de evaluación.

2.2.1.4. Modelo de evaluación

Muchinsky (2002) sugiere un método basado en una tabla de doble entrada, en que las filas muestran, los factores de evaluación y las columnas indican los grados de evaluación del desempeño. Los factores de evaluación son previamente definidos y son las cualidades que posee el integrante que se desee evaluar. Se define simple y objetivamente para evitar distorsiones.

Ejemplos de factores:

- Conocimiento de la organización
- Trabajo en equipo
- Creatividad
- Liderazgo
- Responsabilidad
- Iniciativa
- Puntualidad
- Comunicación asertiva
- Calidad del trabajo
- Atención al cliente
- Ausencia de accidentes
- Enfoque en los resultados
- Rapidez en las soluciones

- Presentación personal

Luego de definir los factores se procede a establecer los grados de evaluación es decir la escala de evaluación que generalmente es de 3, 4, 5 o 6 grados.

En este método se utilizan instrumentos matemáticos y estadísticos.

Pros:

1. Facilidad de planeación y construcción del instrumento de evaluación.
2. Simplicidad y facilidad de comprensión y utilización.
3. Visión gráfica y global de los factores de evaluación involucrados.
4. Facilidad en la comparación de los resultados de varios empleados.
5. Proporciona fácil retroalimentación de datos al evaluado.

Contras

1. Superficialidad y subjetividad en la evaluación de desempeño.
2. Produce efecto generalizador (efecto de halo), si el evaluado recibe bueno en una factor, probablemente recibirá bueno en los demás factores.
3. Falla por la categorización y homogeneización de las características individuales.
4. Limitación de los factores de evaluación: funciona como sistema cerrado.

5. Rigidez y reduccionismo en el proceso de evaluación.

El presente modelo será usado para la recolección de información en la investigación presente.

2.2.2. Motivación laboral

Robbins y Judge (2009 , p. 68) definen la motivación como el resultado de la interacción de los individuos con la situación. También agregan que son los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo.

Peiróet al (2019 , p. 28) también comentan una definición muy similar a la anterior, refiriéndose a la motivación humana como un proceso psicológico relacionado con el impulso (amplitud), dirección y persistencia de la conducta.

Para Reevé (2010) , la motivación se refiere a aquellos procesos que dan energía y dirección al comportamiento. Energía implica que la conducta tiene fortaleza; dirección, que tiene propósito, que se dirige o guía hacia el logro de algún objetivo o resultado específico.

Jones y George (2008) indican que la motivación laboral, es decir, los métodos para motivar a los colaboradores, es una unidad intrínseca e

interna para poner adelante el esfuerzo necesario y la acción hacia actividades relacionadas con el trabajo. Se ha definido ampliamente como las fuerzas psicológicas que determinan la dirección del comportamiento de una persona en una organización, el nivel de esfuerzo de una persona y el nivel de persistencia de una persona. La motivación en el trabajo se ha definido como la suma de los procesos que influyen en la excitación, la dirección y el mantenimiento de los comportamientos pertinentes.

También, la motivación puede ser conceptualizada como la disposición a gastar energía para alcanzar una meta o una recompensa en función del propio trabajo. Moran (2013)

La motivación en el trabajo es un conjunto de fuerzas energéticas que se originan dentro y fuera del ser de un individuo, para iniciar el comportamiento relacionado con el trabajo y para determinar su forma, dirección, intensidad y duración. Lo que motiva a los empleados de una organización es fundamental para el estudio de la psicología organizacional. Kanfer, Chen , & Pritchard (2008)

La motivación es la disposición interna de una persona para preocuparse y acercarse a incentivos positivos y evitar incentivos negativos. Para fomentar esto, un incentivo es la recompensa anticipada o evento aversivo disponible en el medio ambiente. Deckers (2010)

Inceoglu, Segers y Bartram (2012) sugieren que si bien la motivación a menudo puede usarse como una herramienta para ayudar a predecir el comportamiento, varía mucho entre los individuos y debe combinarse a menudo con la capacidad y los factores ambientales para influir realmente en el comportamiento y el rendimiento. Los resultados de un reciente estudio de 2012, que examinó las diferencias relacionadas con la edad en la motivación del trabajo, sugieren un "cambio en los motivos de la gente" en lugar de una disminución general de la motivación con la edad. Es decir, parecía que los empleados mayores estaban menos motivados por características extrínsecamente relacionadas de un trabajo, pero más por características intrínsecamente gratificantes del trabajo.

Es importante que las organizaciones entiendan y estructuren el ambiente de trabajo para estimular comportamientos productivos y desalentar aquellos que son improductivos dado el papel de la motivación laboral en influir en el comportamiento y desempeño en el lugar de trabajo.

Jex & Brit. (2008)

Mitchell y Daniels (2003) consideran que existe un consenso general de que la motivación involucra tres procesos psicológicos: la excitación, la dirección y la intensidad. La excitación es lo que inicia la acción. Es alimentado por la necesidad de una persona o el deseo de algo que falta de sus vidas en un momento dado, ya sea total o parcialmente. La dirección

se refiere al camino que los empleados toman para lograr las metas que ellos mismos establecen. Por último, la intensidad es el vigor y la cantidad de empleados de energía puestos en este rendimiento de trabajo dirigido por objetivos. El nivel de intensidad se basa en la importancia y dificultad de la meta. Estos procesos psicológicos resultan en cuatro resultados. En primer lugar, la motivación sirve para dirigir la atención, centrándose en cuestiones particulares, personas, tareas, etc. También sirve para estimular a un empleado a hacer esfuerzos. A continuación, la motivación resulta en la persistencia, evitando que uno se desvíe del comportamiento de búsqueda de metas. Por último, los resultados de la motivación en las estrategias de tarea, que como se define por Mitchell & Daniels, son patrones de comportamiento producido para alcanzar una meta en particular.

2.2.2.1. Teorías de la motivación

Varias teorías intentan describir la motivación de los empleados dentro de la disciplina de la psicología

a) Teorías basadas en la necesidad

Las teorías basadas en la necesidad de la motivación se centran en el impulso de un empleado para satisfacer una variedad de necesidades a

través de su trabajo. Estas necesidades van desde las necesidades fisiológicas básicas para la supervivencia hasta mayores necesidades psicoemocionales como la pertenencia y la autorrealización.

b) Jerarquía de las necesidades de Maslow

La Jerarquía de Necesidades de Abraham Maslow (1943) fue aplicada para ofrecer una explicación de cómo el ambiente de trabajo motiva a los empleados. De acuerdo con la teoría de Maslow, que no se desarrolló específicamente para explicar el comportamiento en el lugar de trabajo, los empleados se esfuerzan por satisfacer sus necesidades en un orden jerárquico. Jex & Britt (2008)

En el nivel más básico, un empleado está motivado para trabajar para satisfacer las necesidades fisiológicas básicas para la supervivencia, como tener suficiente dinero para comprar alimentos. El siguiente nivel de necesidad en la jerarquía es la seguridad, que podría interpretarse como una vivienda adecuada o vivir en un barrio seguro. Los siguientes tres niveles de la teoría de Maslow se refieren a las necesidades sociales: el amor y la pertenencia, la estima (que se refiere a la competencia y la maestría), y finalmente la necesidad del orden más elevado, la autorrealización.

Jex y Britt (2008) indican que aunque la teoría de Maslow es ampliamente conocida, en el lugar de trabajo ha demostrado ser un Maslow teorizó que la gente no buscará satisfacer una necesidad de nivel más alto hasta que sus necesidades de nivel más bajo sean satisfechas. Ha habido poco apoyo empírico para la idea de que los empleados en el lugar de trabajo se esfuerzan por satisfacer sus necesidades sólo en el orden jerárquico prescrito por Maslow.

Basándose en la teoría de Maslow, Clayton Alderfer (1959) colapsó los niveles en la teoría de Maslow de cinco a tres: existencia, relación y crecimiento. Esta teoría, llamada teoría de ERG, no propone que los empleados intenten satisfacer estas necesidades de una manera estrictamente jerárquica. El apoyo empírico para esta teoría ha sido mixto

Jex & Brit. (2008)

c) Necesidad de logro

La Teoría de la Necesidad de Logros de Atkinson y McClelland es la teoría basada en la necesidad más relevante y aplicable en el arsenal psicológico. A diferencia de otras teorías basadas en la necesidad, que tratan de interpretar cada necesidad, el Need for Achievement permite concentrar la investigación en un enfoque más estricto. Los estudios muestran que aquellos que tienen una alta necesidad de logro prefieren

niveles moderados de riesgo, buscan retroalimentación y es probable que se sumerjan en su trabajo. La motivación del logro se puede dividir en tres tipos:

- Logro: Busca el avance de la posición, la retroalimentación, y el sentido del logro
- Autoridad: Necesidad de dirigir, hacer un impacto y ser escuchado por otros
- Afiliación: Necesidad de interacciones sociales amigables y ser querido.

Debido a que la mayoría de los individuos tienen una combinación de estos tres tipos (en varias proporciones), una comprensión de estas características de motivación de logro puede ser una ayuda útil a la gestión en la colocación de empleo, reclutamiento, etc. Mc Clelland (1965)

La teoría se conoce como necesidad de logro porque estas personas son teorizadas para ser los empleados más eficaces y líderes en el lugar de trabajo. Estas personas se esfuerzan por alcanzar sus metas y avanzar en la organización. Tienden a ser dedicados a su trabajo y luchar duro para tener éxito. Tales individuos también demuestran un deseo fuerte de aumentar su conocimiento y para la regeneración en su funcionamiento, a menudo bajo la forma de evaluación del desempeño. Jex & Brit. (2008)

La necesidad de logro es en muchos aspectos similar a la necesidad de dominio y autorrealización en la jerarquía de necesidades y crecimiento de Maslow en la teoría de ERG. La orientación del logro ha ganado más interés de investigación en comparación con la necesidad de afiliación o poder.

d) Teorías de la equidad

La teoría de la equidad se deriva de la teoría del intercambio social. Explica la motivación en el lugar de trabajo como un proceso cognitivo de evaluación, mediante el cual el empleado busca lograr un equilibrio entre los insumos o los esfuerzos en el lugar de trabajo y los resultados o recompensas recibidas o anticipadas.

En particular, la investigación sobre la teoría de la equidad ha probado los sentimientos de los empleados con respecto a la compensación equitativa. Los insumos de los empleados toman la forma de volumen de trabajo y calidad, desempeño, conocimiento, habilidades, atributos y comportamientos. Los resultados generados por la empresa incluyen recompensas como compensación, alabanza y oportunidades de progreso. El empleado compara sus insumos en relación con los resultados; Y luego, extrapolando al contexto social, el empleado compara su relación de insumo / resultado con las relaciones percibidas de otros. Si el empleado

percibe una inequidad, la teoría postula que el empleado ajustará su comportamiento para equilibrar las cosas.

La teoría de la equidad ha demostrado relevancia en las situaciones donde un empleado es sobre compensado. Si un empleado percibe que está subcompensado, puede ajustar su comportamiento para lograr el equilibrio de varias maneras diferentes:

- Reducir el aporte a un nivel que ellos creen que concuerda mejor con su nivel de compensación.
- Cambiar o ajustar el estándar comparativo al que están comparando su situación.
- Cognitivamente ajustar su percepción de sus insumos o los resultados recibidos.
- Abordar la situación con su empleador solicitando un aumento.

Si el empleado es capaz de lograr una proporción de entradas a salidas que percibe como equitativas, entonces el empleado estará satisfecho. La evaluación de las relaciones entre los insumos y los resultados por parte del empleado y el posterior esfuerzo por alcanzar el equilibrio es un proceso continuo.

Si bien se ha establecido que la teoría de la equidad proporciona una visión de los escenarios de subcompensación, la teoría generalmente no

ha demostrado su utilidad en la comprensión de los escenarios de sobrecompensación. Ambrosio & Kulik (1999)

De esta manera, podría decirse que la teoría de la equidad es más útil en la descripción de los factores que contribuyen a la falta de motivación en lugar de aumentar la motivación en el lugar de trabajo. Los conceptos de la justicia organizacional se ampliaron luego sobre los fundamentos de la teoría de la equidad y señalaron la importancia de las percepciones de equidad en el lugar de trabajo.

Hay cuatro percepciones de equidad aplicadas a los entornos organizacionales:

- La justicia distributiva, o la percepción de la igualdad de los resultados de un individuo.
- La justicia procesal, o la imparcialidad de los procedimientos utilizados para determinar los resultados.
- La justicia interaccional, o la percepción de que uno ha sido tratado de manera justa con dignidad y respeto.
- Justicia de la Información, o la percepción de que se ha dado toda la información que él / ella necesita para realizar mejor sus trabajos.

Cuando los procesos en el lugar de trabajo se perciben como justos, los beneficios para una organización pueden ser altos.

En estos entornos, los empleados son más propensos a cumplir con las políticas, incluso si su resultado personal es menos que óptimo. Cuando las políticas en el lugar de trabajo se perciben como injustas, los riesgos de represalias y comportamientos relacionados como el sabotaje y la violencia en el lugar de trabajo pueden aumentar. Mitchell & Daniels (2003)

Leventhal (1980) describió seis criterios para crear procedimientos justos en una organización. Propuso que los procedimientos y las políticas fueran: Mitchell & Daniels (2003)

- Consistentemente aplicada a todos en la organización
- Libre de sesgo
- preciso
- Corregible
- Representante de todas las preocupaciones
- Basado en la ética predominante

e) Teoría de las expectativas

De acuerdo con la teoría de la expectativa de Vroom, un empleado trabajará de manera más inteligente y / o más difícil si cree que sus esfuerzos adicionales darán lugar a recompensas valiosas. La teoría de la expectativa explica este aumento de la producción de esfuerzo por medio de la ecuación

$$F = E (\sum I \times V)$$

Mientras que: F (Esfuerzo o Fuerza Motivacional) = Esfuerzo que el empleado gastará para lograr el desempeño deseado;

E (Expectativa) = Creer que el esfuerzo resultará en el nivel deseado de rendimiento;

I (Instrumentación) = Creer que el nivel deseado de rendimiento resultará en el resultado deseado;

V (Valencia) = Valor del resultado para el empleado Jex & Brit (2008)

Se ha demostrado que la teoría de la expectativa tiene aplicaciones útiles en el diseño de un sistema de recompensas. Si las políticas se implementan de manera consistente, clara y justa, entonces la instrumentalización sería alta. Si las recompensas son lo suficientemente importantes como para ser significativa para un empleado, entonces la valencia también se considera alta. Un precursor de la motivación es que el empleado encuentra la recompensa (s) atractiva. En algunos casos, la recompensa o el resultado podría ser inadvertidamente poco atractivo, como el aumento de la carga de trabajo o los viajes exigentes que pueden venir con una promoción. En tal caso, la equivalencia podría ser menor para las personas que sienten que el equilibrio trabajo-vida es importante, por ejemplo.

La teoría de la expectativa postula que la satisfacción de los empleados es un resultado del desempeño y no la causa del desempeño. Sin embargo, si un patrón se establece mientras que un empleado entiende su funcionamiento conducirá a ciertas recompensas deseadas, la motivación de un empleado se puede consolidar basado en anticipación. Lawler & Jenkins (1992)

Si los empleados prevén una alta probabilidad de que puedan llevar a cabo con éxito un comportamiento deseado, y que su comportamiento conduzca a un resultado valioso, entonces dirigirán sus esfuerzos hacia ese fin.

Se ha demostrado que la teoría de la expectativa tiene mayor validez en la investigación en diseños dentro del sujeto que en diseños entre sujetos. Es decir, es más útil en la predicción de cómo un empleado puede elegir entre las opciones de la competencia por su tiempo y energía, en lugar de predecir las opciones que dos empleados diferentes pueden hacer, Jex & Brit. (2008)

f) Teoría de la fijación de metas

La psicología puede ayudar a un empleador en el diseño de metas relacionadas con la tarea para sus empleados que son

- Alcanzable

- Específico
- Adecuadamente difícil
- Retroalimentación

Los estudios han demostrado que tanto la retroalimentación del empleador como la autoeficacia (creencia en las capacidades de uno para alcanzar una meta) dentro del empleado deben estar presentes para que la fijación de metas sea efectiva, Wright. (1992)

Sin embargo, debido al enfoque de la visión del túnel creado por la teoría del establecimiento de metas, varios estudios han demostrado que esta teoría de la motivación puede no ser aplicable en todas las situaciones. De hecho, en las tareas que requieren improvisación creativa en el terreno, la fijación de objetivos puede incluso ser contraproducente. Staw & Boettger. (1990)

Además, debido a que la clara especificidad del objetivo es esencial para una tarea de fijación de metas bien diseñada, múltiples objetivos pueden crear confusión para el empleado y el resultado final es un impulso general silenciado. Gilliland & Landis. (1992)

A pesar de sus defectos, la Teoría de fijación de metas es sin duda la teoría más dominante en el campo de la psicología organizacional.

Locke sugirió varias razones por las que los objetivos son motivadores: dirigen la atención, llevan a la persistencia de las tareas y el desarrollo de estrategias de tareas para lograr la meta. Para que una meta sea motivadora, el empleado o grupo de trabajo debe aceptar primero la meta. Si bien los objetivos difíciles pueden ser más motivadores, todavía hay que lograr una meta que se pueda lograr, lo que a su vez conducirá a una mayor aceptación de las metas. La persona o grupo debe tener las habilidades y los recursos necesarios para lograr la meta, o la aceptación de la meta podría verse afectada negativamente.

Los objetivos específicos que establecen una expectativa de rendimiento son más motivadores que los que son vagos. Del mismo modo, las metas más proximales tienen mayor impacto de motivación que aquellas que son metas de largo alcance o distales, Jex & Britt. (2008)

Hay tres tipos de factores que influyen en el compromiso de metas:

- Externa: Los factores externos que lo afectan son la autoridad, la influencia de los compañeros y las recompensas externas. Cumplir con los dictados de una figura de autoridad como el jefe ha demostrado ser un incentivo para el compromiso de alto objetivo. El compromiso de la meta aumenta cuando la figura de autoridad está físicamente presente,

el apoyo, los aumentos salariales, la presión de los compañeros y las recompensas externas.

- Interactivo: Los factores que influyen en el compromiso aquí son la competencia y la oportunidad de participar en el establecimiento de metas. Se ha demostrado que es un estímulo para establecer objetivos más altos y trabajar más duro para alcanzarlos.
- Internos: Estos vienen de las recompensas auto-administradas y la expectativa de éxito. El compromiso disminuye cuando la expectativa de lograrlo disminuye.

g) Teoría cognitiva social

La teoría cognitiva social de Bandura es otra teoría del proceso cognitivo que ofrece el importante concepto de autoeficacia para explicar el nivel de motivación del empleado en relación con las tareas o metas en el lugar de trabajo. La autoeficacia es la creencia de un individuo en su habilidad de lograr resultados en un escenario dado. Empíricamente, los estudios han demostrado una fuerte correlación entre la autoeficacia y el rendimiento. El concepto se ha extendido a la eficacia del grupo, que es la creencia de un grupo de que puede lograr el éxito con una tarea o proyecto dado. Mitchell y Daniels.(2003)

Se considera que la autoeficacia mide aspectos importantes de cómo un empleado realiza una tarea determinada, como el nivel de esfuerzo y persistencia. Jex & Britt. (2008)

Un empleado con alta autoeficacia confía en que el esfuerzo que él o ella plantea tiene una alta probabilidad de resultar en éxito. En anticipación del éxito, un empleado está dispuesto a hacer más esfuerzo, persistir más tiempo, permanecer centrado en la tarea, buscar retroalimentación y elegir estrategias de tareas más eficaces.

Mitchell y Daniels (2003) indican que los antecedentes de la autoeficacia pueden estar influenciados por las expectativas, el entrenamiento o la experiencia pasada y requieren investigación adicional. Se ha demostrado que el establecimiento de altas expectativas puede conducir a un mejor rendimiento, conocido como el efecto Pigmalión. Las bajas expectativas pueden reducir la autoeficacia y se conoce como efecto golem.

En relación con la formación, se ha demostrado que un enfoque basado en la maestría es una forma eficaz de reforzar la autoeficacia. En este enfoque, el objetivo de la capacitación es centrarse en el dominio de habilidades o tareas en lugar de centrarse en un resultado inmediato relacionado con el desempeño. Las personas que creen que el dominio

puede lograrse a través del entrenamiento y la práctica son más propensas a desarrollar una mayor autoeficacia que aquellos que ven el dominio como un producto de talento inherente que es en gran medida inmutable. Michell & Daniels. (2003).

h) Teoría de la motivación en el higiene

Es imposible discutir la motivación y los atributos del trabajo en de la psicología organizacional sin acreditar la Teoría Motivador-Higiene de Frederick Herzberg (también conocida como Teoría de dos factores de Herzberg). Publicado en 1968, la teoría Motivador-Higiene de Herzberg sostiene que el contenido del trabajo de una persona es la fuente primaria de la motivación. En otras palabras, argumentó en contra de la creencia comúnmente sostenida de que el dinero y otra compensación es la forma más efectiva de motivación para un empleado. En cambio, Herzberg planteó que los altos niveles de lo que llamó factores de higiene (salario, seguridad en el empleo, estatus, condiciones de trabajo, beneficios complementarios, políticas laborales y relaciones con compañeros de trabajo) sólo podrían reducir la insatisfacción de los empleados. Los factores de motivación (nivel de desafío, el trabajo en sí, la responsabilidad, el reconocimiento, el avance, el interés intrínseco, la autonomía y las oportunidades de creatividad) podrían estimular la satisfacción dentro del

empleado, siempre que se alcancen niveles mínimos de los factores de higiene. Para que una organización aproveche al máximo la teoría de Herzberg, deben diseñar trabajos de tal manera que los motivadores estén incorporados y, por tanto, sean intrínsecamente gratificantes. Si bien la Teoría Motivación-Higiene fue la primera en centrarse en el contenido del trabajo, no ha sido fuertemente apoyada a través de estudios empíricos. Jex y Brit (2008).

Frederick Herzberg también creó el concepto de enriquecimiento de trabajo, que amplía los puestos de trabajo para dar a los empleados un mayor papel en la planificación, ejecución y evaluación de su trabajo, proporcionando así la oportunidad de satisfacer sus necesidades motivadoras. Algunas maneras sugeridas sería quitar un cierto control de la gerencia, proporcionar la regeneración regular y continua. El enriquecimiento adecuado del trabajo, por lo tanto, implica más que simplemente dar a los trabajadores tareas adicionales para realizar. Significa ampliar el nivel de conocimientos y habilidades necesarias para realizar el trabajo. Schultz & Schultz. (2010).

i) Teorías de las características del trabajo

Poco después de la teoría de dos factores de Herzberg, Hackman y Oldham contribuyeron con su propia teoría, más refinada, basada en el

trabajo; Teoría de la característica del trabajo (JCT). JCT intenta definir la asociación entre las dimensiones básicas del trabajo, los estados psicológicos críticos que se producen como resultado de estas dimensiones, los resultados personales y de trabajo, y la fuerza de la necesidad de crecimiento. Las dimensiones básicas del trabajo son las características del trabajo de una persona. Las dimensiones básicas del trabajo están vinculadas directamente a los estados psicológicos críticos. El Modelo de Características del Empleo (JCM), diseñado por Hackman y Oldham, intenta utilizar el diseño del trabajo para mejorar la motivación intrínseca del empleado. Ellos muestran que cualquier trabajo puede ser descrito en términos de cinco características clave del trabajo: Hackman & Oldham. (1980).

Según la JCT, una organización que proporciona a los trabajadores suficientes niveles de variedad de habilidades (usando diferentes habilidades y talentos en el desempeño del trabajo), la identidad de tareas (contribuyendo a un proyecto más claramente identificable) y la importancia de la tarea (que afectan la vida o el trabajo de otras Personas) es probable que tenga trabajadores que sienten que su trabajo tiene significado y valor. Los niveles suficientemente altos de autonomía (independencia, libertad y discreción para llevar a cabo el trabajo) inspirarán al trabajador a sentirse

responsable del trabajo; y niveles suficientemente altos de Reacción de Tarea (recibir información oportuna, clara, específica, detallada y procesable sobre la efectividad de su desempeño laboral) inspirará al trabajador a sentir que la organización está auténticamente interesada en ayudar a fomentar su desarrollo profesional y crecimiento. El efecto combinado de estos estados psicológicos da como resultado los deseados resultados personales y laborales: motivación intrínseca, satisfacción en el trabajo, calidad del desempeño, bajo ausentismo y baja tasa de rotación. Katz (2013).

Por último, el pegamento de esta teoría es el factor de "necesidad de crecimiento-fuerza" que determina en última instancia la efectividad de las dimensiones básicas del trabajo en los estados psicológicos y también la efectividad de los estados psicológicos críticos en los resultados afectivos. Wright. (1992)

Un análisis más detallado de la Teoría de las Características del Empleo se puede encontrar en la sección Diseño del Trabajo a continuación.

Hackman y Oldman crearon el Job Diagnostic Survey (JDS) que mide tres partes de su teoría.

- Visión de los empleados de las características del trabajo

- El nivel de crecimiento necesario para cada empleado
- Satisfacción laboral total de los empleados

JDS es la herramienta más común y frecuentemente usada para medir el trabajo y el diseño del trabajo. JDS es un auto-informe que tiene pequeñas frases detalladas para las diferentes características del trabajo. Se pedirá a un empleado que rellene el JDS y que califique la precisión con que cada declaración describe su trabajo. Schultz & Schuktz. (2010).

j) Teoría de la autorregulación

Una teoría basada en la autoeficacia, la auto-regulación es una teoría de la motivación basada en el establecimiento de metas y la recepción de retroalimentación precisa que se supervisa para aumentar la probabilidad de logro objetivo. Se presume que las personas establecen conscientemente metas Para ellos mismos que guían y dirigen su comportamiento hacia el logro de estos objetivos. Estas personas también se involucran en auto-monitoreo o autoevaluación. La autoevaluación puede ser ayudada si la retroalimentación se da cuando una persona está trabajando en sus metas porque puede alinear cómo una persona se siente sobre cómo está haciendo para alcanzar una meta y qué está haciendo realmente para alcanzar sus metas. En resumen, la retroalimentación

proporciona un mensaje de "error" de que una persona que está fuera de pista puede reevaluar su meta. Munchinsky (2012)

Esta teoría se ha vinculado a la fijación de objetivos y la teoría de fijación de objetivos, que se ha mencionado anteriormente.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- ADMINISTRACIÓN: Es un proceso que lleva consigo la responsabilidad de planear y regular en forma eficiente las operaciones de una empresa para un propósito dado. (Aguilar, 1994).
- ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS: Es la utilización de las personas como recursos para lograr los objetivos organizacionales. Wayne & Noe. (2005)
- CAPACITACIÓN: Las actividades de enseñanza-aprendizaje destinadas a que sus participantes adquieran nuevos conocimientos y habilidades, y modifiquen actitudes en relación con necesidades de un campo ocupacional determinado, mediante eventos de corta duración. (Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura, 1996)
- COMPENSACIÓN: Es una forma de pagar o de extinguir obligaciones (quien compensa está pagando) Castillo & Osterling. (2005)

- **COMPETENCIA EMOCIONAL:** Una capacidad adquirida basada en la inteligencia emocional que da lugar a un rendimiento eficaz o superior en el trabajo. Jimenez (2011)
- **COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL:** Es el estudio sistemático de los actos y actitudes que la gente muestra en las organizaciones. (Robbins S. , Fundamentos de Comportamiento Organizacional, 1998)
- **DESEMPEÑO LABORAL:** Eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. Chiavenato (2002)
- **DESIGNACIÓN:** Es el acto administrativo por el cual la autoridad determina la contratación de un empleado de confianza. La designación se sujeta únicamente a la voluntad de la autoridad competente. (Congreso Nacional de la República, 2003)
- **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO:** Técnica o procedimiento que pretende apreciar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los empleados de una organización. Esta evaluación se realiza en base a los objetivos planteados, las responsabilidades asumidas y las características personales. Harper & Lynch (1992)

- EFICIENCIA: Maximización del excedente económico, dados los recursos productivos y la tecnología existente en una sociedad. Gutierrez (2006)
- FORMACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS: Es el proceso educativo, aplicado de manera sistemática y organizada, a través del cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades en función de unos objetivos definidos. Porret (2008)
- FUNCIÓN PÚBLICA: Es toda actividad temporal o permanente, remunerada u honoraria, realizada por una persona natural en nombre del Estado o al servicio del Estado o de sus entidades, en cualquiera de sus niveles jerárquicos. (Congreso Nacional de la República, 2003)
- GESTIÓN: Conjunto de reglas, procedimientos y métodos operativos para llevar a cabo con eficacia una actividad empresarial tendente a alcanzar objetivos concretos. Álvarez (1998)
- GESTIÓN DEL COMPORTAMIENTO: Es el empleo de técnicas básicas de aprendizaje, como acondicionamiento, “*biofeedback*”, refuerzo o terapia de aversión, para tratar y mejorar el comportamiento humano. Álvarez (1998)
- HORARIO DE TRABAJO: El horario de trabajo es la medida de la jornada, es decir determina la hora de ingreso y de salida en cada día

de trabajo. Página del ministerio de trabajo. (Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo, 2011)

- INCENTIVO: Compensación extra que se paga a un empleado o trabajador por realizar labores adicionales a los mínimos fijados. Se han ideado muchos métodos para fijarlos, buscando una más justa retribución a los trabajadores. Vidales (2003)
- JORNADA DE TRABAJO: La jornada de trabajo es el tiempo durante el cual el trabajador se encuentra a disposición del empleador a fin de cumplir con la prestación de servicios a la que se encuentra obligado en virtud del contrato de trabajo celebrado. (Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo, 2011)
- NOMBRAMIENTO: Es el acto administrativo de incorporación de una persona natural a la función pública o a la carrera pública. (Congreso Nacional de la República, 2003)
- PLANIFICACIÓN: Un proceso de elaboración y preparación de una serie de decisiones para la actuación en el futuro. Feroso (1997)
- PRODUCTIVIDAD: Se expresa por el cociente resultante entre la producción obtenida y el coste que hayan producido los factores que en ella han intervenido. Alfaro y Alfaro (1999)

- RECLUTAMIENTO DE PERSONAL: Es el proceso de búsqueda y atracción de los solicitantes de empleo que cumplen los requisitos establecidos para los cargos vacantes. Castillo J (2006)
- RECURSOS HUMANOS: Considerar a las personas que desarrollan su labor en la empresa como algo más que un “recurso”. (Instituto Tecnológico Empresarial, 2008)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de estudio

Por el tipo de investigación, el presente estudio es básico puro porque busca el conocimiento puro por medio de la recolección de datos, de forma que añada datos que profundizan cada vez los conocimientos ya existidos en la realidad, se construye a base de esto un mayor conocimiento en sus hipótesis, teorías y leyes, según Hernández, Fernández, Baptista (2010)

3.1.2. Diseño de investigación

Se trata de un diseño no experimental. Estudio que se realiza sin la manipulación deliberadas de variables en análisis por parte del investigador, es en el que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos, Hernández, Fernandez, & Baptista, (2010, pág. 152)

3.1.3. Nivel de investigación

El nivel de investigación correspondiente al desarrollo de la Tesis es correlacional. El nivel en mención tiene su razón en que se realizará la medición de dos variables: motivación laboral y desempeño laboral, con el objeto de medir si guardan o no relación entre ellas, en base a la función de correlación, estableciendo al mismo tiempo una relación causa-efecto entre ambas variables. En tal sentido, la investigación también es explicativa, en la que se medirá cómo las necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades intelectuales y emocionales, necesidades de estima y las necesidades de autorrealización guardan relación de causa-efecto sobre el desempeño laboral.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

La población de estudio se compone por un total de 664 colaboradores, distribuidos según la estructura orgánica de la institución.

3.2.2. Muestra

Dado los valores tomados se usa la siguiente fórmula estadística, para poblaciones conocidas, para el cálculo de la muestra poblacional con la cual se trabajará la investigación:

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

Realizando los cálculos siguientes:

$$n = \frac{(664)*(1,96^2)*(0,50)*(0,50)}{0,05^2*(664-1)+(1,96^2)*(0,50)*(0,50)}$$

$$n = \frac{637,70}{2,61}$$

$$n = 243,59$$

La muestra la componen 244 colaboradores.

La distribución de la muestra para la aplicación del instrumento es:

3.3. Operacionalización de variables

3.3.1. Identificación de variables

Variable dependiente: Desempeño laboral

Variable independiente: Motivación

3.3.2. Caracterización de variables

3.3.2.1. Variable dependiente

Motivación laboral: unidad intrínseca e interna para poner adelante el esfuerzo necesario y la acción hacia actividades relacionadas con el trabajo. Se ha definido ampliamente como las fuerzas psicológicas que determinan la dirección del comportamiento de una persona en una organización, el nivel de esfuerzo de una persona y el nivel de persistencia de una persona. Jones & George (2008)

3.3.2.2. Variable independiente

Desempeño laboral: Un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. (Robbins & Coulter, Administración. Un empresario Competitivo, 2013)

3.3.3. Definición operacional de las variables

La investigación se realizará aplicando la Teoría de Motivación de Maslow, adaptada por Jex y Britt (2008) para la variable Motivación Laboral.

3.3.3.1. Variable independiente: Motivación laboral:

Tabla 1

Variable Independiente

DIMENSIONES	INDICADORES
Necesidades fisiológicas	Remuneraciones y prestaciones Horario de trabajo Intervalos de descanso Infraestructura
Necesidades de seguridad	Seguridad física Garantía de estabilidad laboral Relación con compañeros
Necesidades sociales	Relación con superiores Trato amigable Actividades de integración
Necesidades de estima	Reconocimiento del trabajo Grado de responsabilidad Orgullo Oportunidades de crecimiento Desafío del trabajo
Necesidades de autorrealización	Variedad de funciones Autonomía Crecimiento personal Aportes e iniciativas

Fuente: Jex y Britt (2008)

En tanto, para la variable dependiente se aplicará el modelo de Escala Gráfica de Muchinsky (2002).

3.3.3.2. **Variable dependiente:** Desempeño laboral

Dimensiones e Indicadores:

Tabla 2*Variable dependiente*

DIMENSIONES	INDICADORES
Conocimiento de la organización	Conocimiento de las funciones
	Conocimiento de funciones del área
	Conocimiento del cargo
Trabajo en equipo	Participación activa en el área
	Disposición de trabajo en equipo
Creatividad	Creatividad para participar de decisiones
	Creatividad para el desarrollo del trabajo
Liderazgo	Habilidades de liderazgo
	Influencia positiva en el equipo
	Grado de responsabilidad de sus funciones
Responsabilidad	Grado de responsabilidad para el logro de objetivos
Iniciativa	Iniciativa para resolver problemas
	Iniciativa para participar de actividades
	Respeto del horario de ingreso
Puntualidad	Respeto del horario de salida
	Involucramiento con la labor
Comunicación asertiva	Comunicación oportuna
	Escucha y comunicación asertiva.
Calidad del trabajo	Calidad en el trabajo
	Superación de expectativas del trabajo encargado.
Atención al cliente	Trato adecuado para con los usuarios.
	Empatía en el trato con los usuarios
Ausencia de accidentes	Seguridad en el trabajo
	Auxilio en el trabajo
Enfoque en los resultados	Claridad de objetivos del puesto
	Resultados adecuados del puesto
Rapidez en las soluciones	Agilidad para resolver problemas
Presentación personal	Presentación adecuada al puesto

Fuente: Escala Gráfica de Muchinsky (2002).

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnica

La técnica implementada para la presente investigación corresponde a la encuesta. Esta técnica es un mecanismo de recolección de información que permitirá levantar data de tipo cualitativa.

3.4.2. Instrumento

En función de la técnica de investigación, el instrumento correspondiente fue el cuestionario. Este instrumento facilitará el acopio de datos para lograr medición de cada una de las variables

3.5. Procesamiento y análisis de datos

Para la presente investigación, en función de la aplicación de nuestro instrumento de investigación, se usó programas estadísticos: SPSS para Windows V.24, para la tabulación de la data obtenida, y su procesamiento en forma de tablas y gráficos descriptivos.

Así mismo, se ha hecho uso del Stata: Data Analysis and Statistical Software V.12, la cual permitirá calcular la correlación estadística, permitiendo elaborar el modelo de regresión a fin de calcular los coeficientes estadísticos que demuestran las hipótesis formuladas.

CAPÍTULO IV

MARCO FILOSÓFICO

El presente trabajo de investigación con respecto a la postura epistemológica Vargas (2010) asume una epistemológica positivista, toda vez que la investigación soporta, una metodología cuantitativa; el interés por saber es la predicción para poder controlar la naturaleza, y de ahí que se necesite inducir o deducir leyes o principios (sustentados epistemológicamente en el “Positivismo”).

Bajo este paradigma el conocimiento es la posesión de una verdad objetiva e irrefutable.

Con respecto a la fundamentación ontológica para la presente investigación está focalizada al ámbito empresarial, sin soslayar el beneficio a los usuarios por tratarse de una empresa de servicio público. Por tanto, se destaca la importancia y compromiso del investigador de asumir el aspecto humano, al focalizar la gestión de riesgos y la gestión administrativa, enmarcado en una corriente humanista principalmente.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

La investigación requirió de la aplicación de dos cuestionarios. El primero de ellos dirigido a los trabajadores para evaluar sus niveles de motivación, y el segundo de ellos dirigido a los directivos y jefaturas para medir el desempeño del personal a cargo.

5.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO

5.1.1. Distribución según sexo

Tabla 3

Distribución según sexo

		Recuento	% del N de la columna
Sexo	Masculino	127	52,0%
	Femenino	117	48,0%
	Total	244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017

Interpretación

Según la Tabla 3, se muestra la frecuencia de encuestados según sexo.

Como se observa, de los 244 encuestados, son 127 aquellos de sexo masculino y 117 los de sexo femenino.

Este resultado indica que el 52 % de colaboradores evaluados son varones y otro 48 % son mujeres, valores que no muestran distancia entre sí.

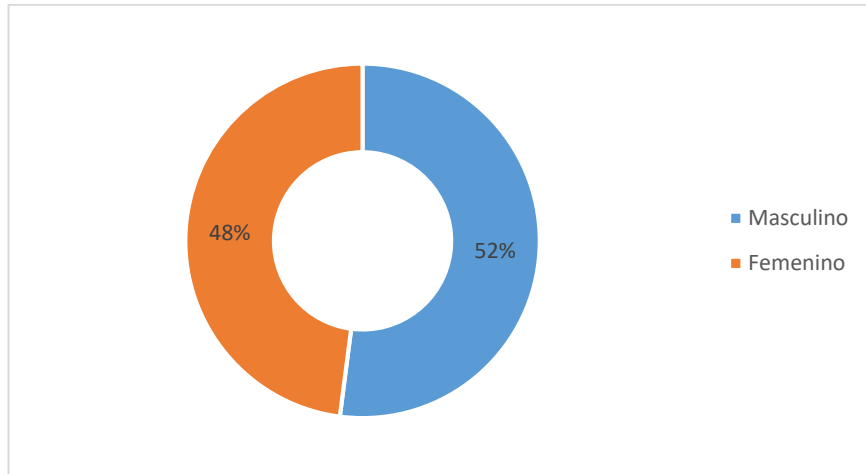


Figura 1. Distribución según sexo

Fuente: Tabla 3

5.1.2. Distribución según edad

Tabla 4

Distribución según edad

		Recuento	% del N de la columna
Edad	18 a 27	35	14,3%
	28 a 37	63	25,8%
	38 a 47	48	19,7%
	48 a 57	52	21,3%
	58 a 67	46	18,9%
	Total	244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017

Interpretación

De acuerdo a la distribución por edad, la Tabla 4 ilustra respecto al total de colaboradores en un rango de edades de diez años.

De este modo, se tiene que:

- Los colaboradores entre 18 a 27 años corresponden al 14,3 % del total.
- Aquellos entre 28 a 37 años corresponden al 25,8 % del total, siendo el mayor porcentaje presentado.
- Aquellos entre 38 a 47 años corresponden al 19,7 % de trabajadores de la institución.
- Aquellos entre 48 a 57 años representan el 21,5 %.
- Finalmente, aquellos entre 58 a 67 años representan el 18,9 % de la muestra total.

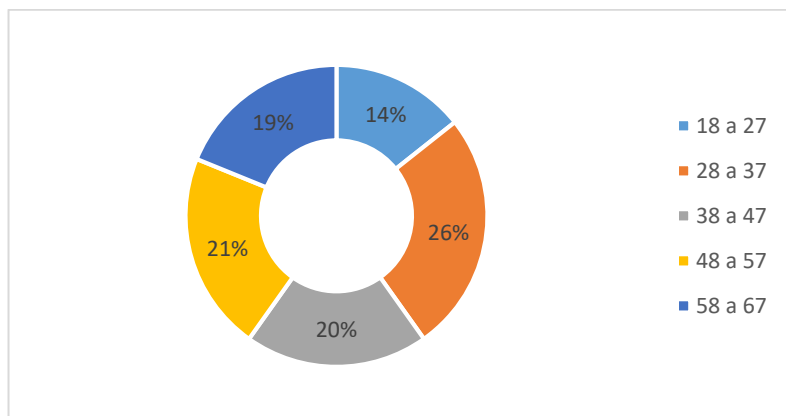


Figura 2. Distribución según edad

5.1.3. Distribución según área

Tabla 5

Distribución según área

Área	Recuento	% del N de la columna
Gobierno	2	0,8%
Alta Dirección	2	0,8%
Control Institucional	3	1,2%
Defensa Judicial	2	0,8%
Asesoramiento	7	2,9%
Apoyo	41	16,8%
Línea	155	63,5%
Desconcentrados	32	13,1%
Total	244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017

Interpretación

De acuerdo a la distribución de encuestados por áreas, se hizo la clasificación de acuerdo al tipo de órgano.

De este modo se tiene:

- Órgano de gobierno representa el 0,8 % del total de la población.
- Órgano de Alta Dirección corresponden al 0,8 % del total.
- Órgano de Control Institucional corresponden al 1,2 % del total de población evaluada.
- Órgano de Defensa Judicial representan el 0,8 % de evaluados.
- Órgano de Asesoramiento representan el 2,9 % del total.
- Órgano de Apoyo, con un 16,8 % de frecuencia.

- Órgano de Línea corresponden a la mayor frecuencia, con el 63,5 % del total de evaluados.
- Órganos Desconcentrados, corresponden al 13,1 % de encuestados.

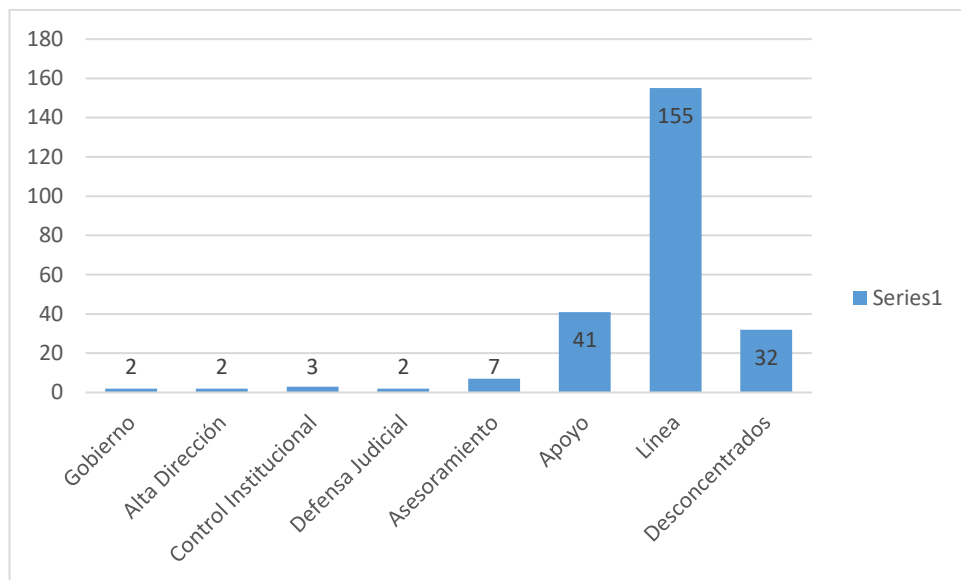


Figura 3. Distribución según área

5.2. VARIABLE MOTIVACIÓN LABORAL

5.2.1. Dimensión necesidades fisiológicas

- i. **Me encuentro satisfecho con la remuneración y prestaciones que me brinda la Municipalidad.**

Tabla 6

Remuneración y prestaciones

		Recuento	% del N de la columna
Me encuentro satisfecho con la remuneración y prestaciones que me brinda la Municipalidad.	Totalmente en desacuerdo	11	4,5%
	En desacuerdo	50	20,5%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	87	35,7%
	De acuerdo	87	35,7%
	Totalmente de acuerdo	9	3,7%
Total		244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017

Interpretación

La Tabla 64 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “Me encuentro satisfecho con la remuneración y prestaciones que me brinda la Municipalidad.”. Dicha premisa permite medir el indicador necesidades fisiológicas de la variable motivación laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 3,7 % del total.
- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 35,7 % de colaboradores evaluados.
- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 35,7 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 20,5 % de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 4,5 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

Los resultados de dicha premisa reflejan mayoritariamente percepciones regulares respecto al indicador necesidades fisiológicas.

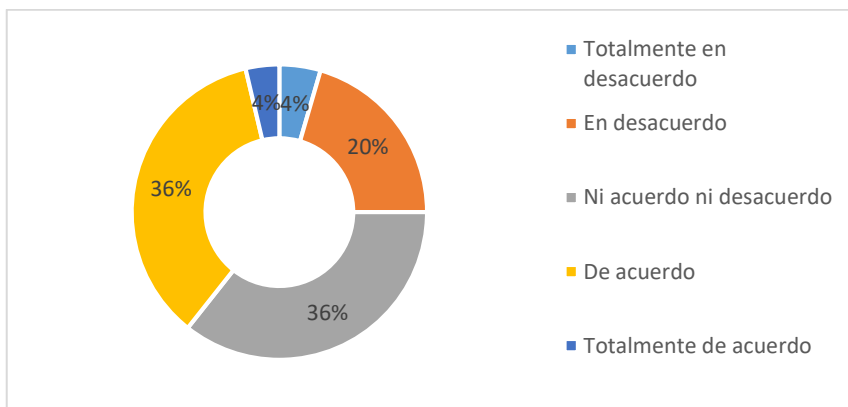


Figura 4. Remuneración y prestaciones

ii. **Estoy conforme con el horario de trabajo establecido por la Municipalidad.**

Tabla 7

Horario de trabajo

		Recuento	% del N de la columna
Estoy conforme con el horario de trabajo establecido por la Municipalidad.	Totalmente en desacuerdo	17	7,0%
	En desacuerdo	53	21,7%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	96	39,3%
	De acuerdo	67	27,5%
	Totalmente de acuerdo	67	27,5%
	Total	11	4,5%
		244	100.0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017

Interpretación

La Tabla 7 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “Estoy conforme con el horario de trabajo establecido por la Municipalidad”. Dicha premisa permite medir el indicador necesidades fisiológicas de la variable motivación laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 4,5 % del total.
- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 27,5 % de colaboradores evaluados.

- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 39,3 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 21,7 % de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 7,0 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

Los resultados de dicha premisa reflejan mayoritariamente percepciones regulares respecto al indicador necesidades fisiológicas.

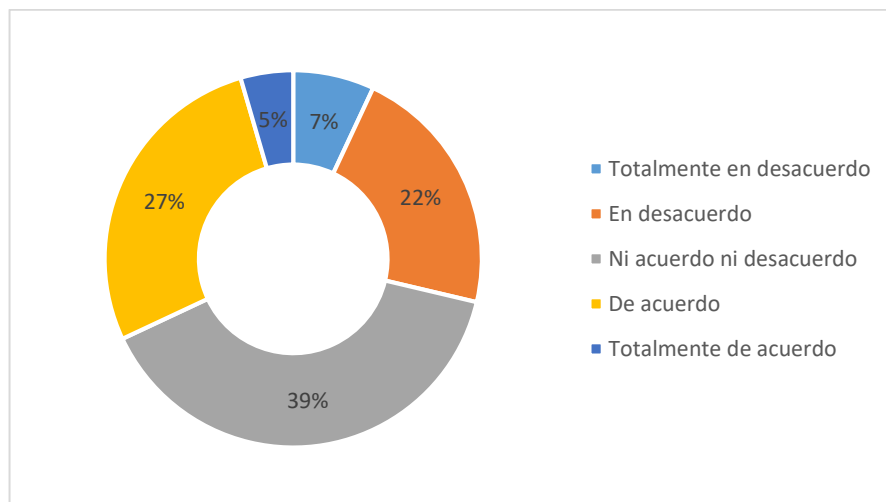


Figura 5. Horario - Trabajo

iii. **Estoy conforme con los intervalos de descanso dentro de mi horario de trabajo.**

Tabla 8

Intervalos de descanso

	Recuento	% del N de la columna
Estoy conforme con los intervalos de descanso dentro de mi horario de trabajo.	Totalmente en desacuerdo	14 5,7%
	En desacuerdo	49 20,1%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	90 36,9%
	De acuerdo	83 34,0%
	Totalmente de acuerdo	8 3,3%
	Total	244 100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017

Interpretación

La Tabla 8 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “Estoy conforme con los intervalos de descanso dentro de mi horario de trabajo”. Dicha premisa permite medir el indicador necesidades fisiológicas de la variable motivación laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 3,3 % del total.

- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 34 % de colaboradores evaluados.
- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 36,9 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 20,1 % de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 5,7 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

Los resultados de dicha premisa reflejan mayoritariamente percepciones regulares respecto al indicador necesidades fisiológicas.

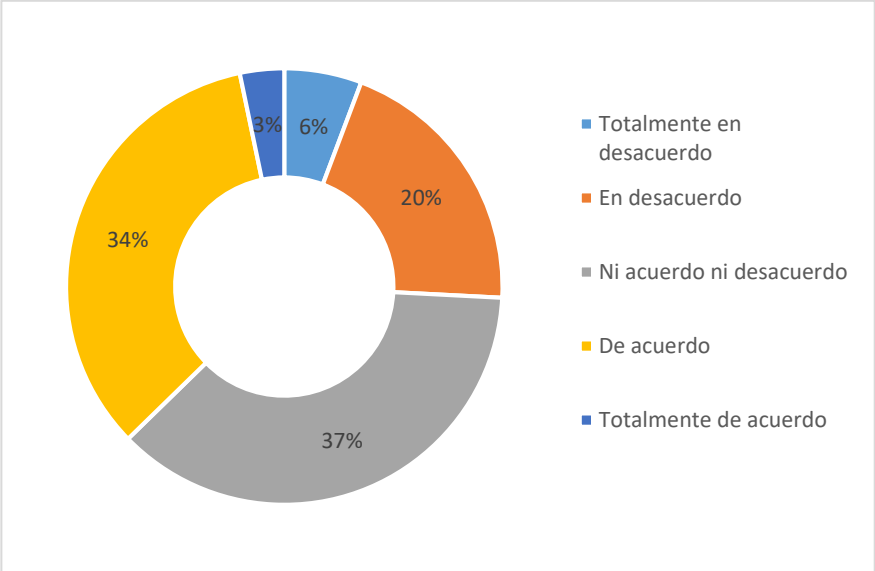


Figura 6. Intervalos de descanso

iv. La infraestructura de la Municipalidad me resulta muy cómodo para el desarrollo de mi labor.

Tabla 9

Infraestructura cómoda

		Recuento	% del N de la columna
La infraestructura de la Municipalidad me resulta muy cómoda para el desarrollo de mi labor.	Totalmente en desacuerdo	15	6,1%
	En desacuerdo	59	24,2%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	79	32,4%
	De acuerdo	82	33,6%
	Totalmente de acuerdo	9	3,7%
	Total	244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017

Interpretación

La Tabla 9 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “La infraestructura de la Municipalidad me resulta muy cómodo para el desarrollo de mi labor”. Dicha premisa permite medir el indicador necesidades fisiológicas de la variable motivación laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 3,7 % del total.
- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 33,6 % de colaboradores evaluados.

- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 32,4 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 24,2 % de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 6,1 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

Los resultados de dicha premisa reflejan mayoritariamente percepciones positivas respecto al indicador necesidades fisiológicas.

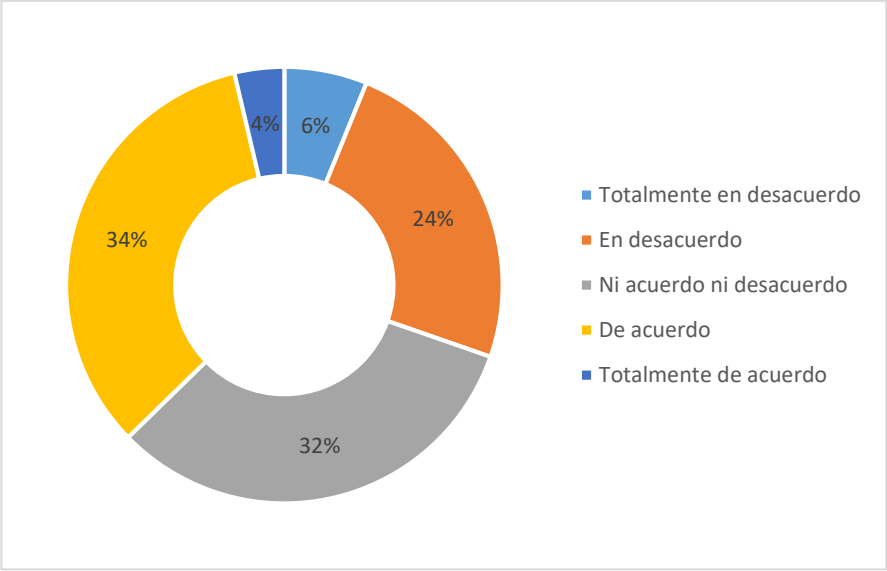


Figura 7. Infraestructura cómoda

5.2.2. Dimensión Seguridad

v. El trabajo que realizo no atenta contra mi integridad física ni mental.

Tabla 10

Integridad física

		Recuento	% del N de la columna
El trabajo que realizo no atenta contra mi integridad física ni mental.	Totalmente en desacuerdo	12	4,9%
	En desacuerdo	44	18,0%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	101	41,4%
	De acuerdo	79	32,4%
	Totalmente de acuerdo	8	3,3%
	Total	244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017

Interpretación

La Tabla 10 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “El trabajo que realizo no atenta contra mi integridad física ni mental”. Dicha premisa permite medir el indicador seguridad de la variable motivación laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 3,3 % del total.

- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 32,4 % de colaboradores evaluados.
- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 41,4 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 18 % de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 4,9 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

Los resultados de dicha premisa reflejan mayoritariamente percepciones regulares respecto al indicador Seguridad.

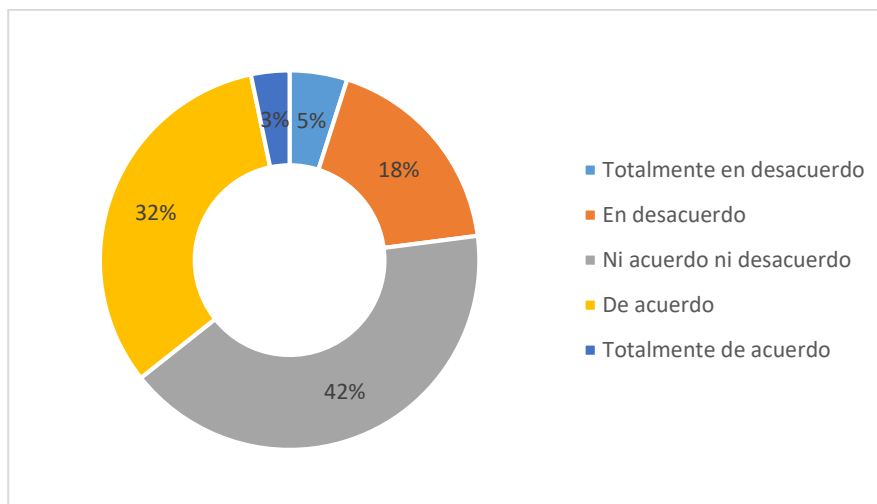


Figura 8. Integridad física

i. La Municipalidad me garantiza una estabilidad laboral

Tabla 11

Estabilidad laboral

		Recuento	% del N de la columna
La Municipalidad me garantiza una estabilidad laboral.	Totalmente en desacuerdo	16	6,6%
	En desacuerdo	50	20,5%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	96	39,3%
	De acuerdo	75	30,7%
	Totalmente de acuerdo	7	2,9%
	Total	244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017

Interpretación

La Tabla 11 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “La Municipalidad me garantiza una estabilidad laboral”. Dicha premisa permite medir el indicador seguridad de la variable motivación laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 2,9 % del total.
- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 30 7 % de colaboradores evaluados.

- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 39,3 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 20,5 % de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 6,6 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

Los resultados de dicha premisa reflejan mayoritariamente percepciones regulares respecto al indicador seguridad.

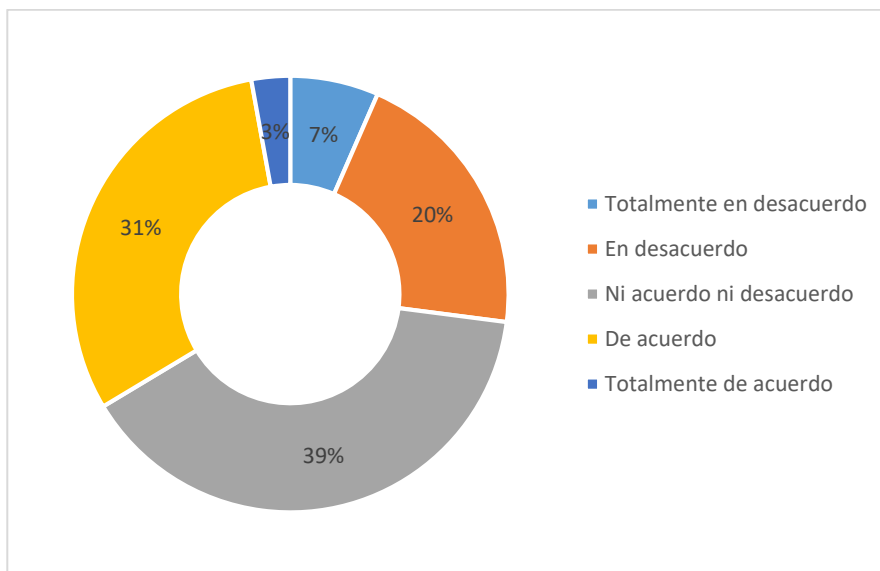


Figura 9. Estabilidad laboral

5.2.3. Dimensión necesidades sociales

i. Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo

Tabla 12

Buenas relaciones

		Recuento	% del N de la columna
Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.	Totalmente en desacuerdo	14	5,7%
	En desacuerdo	64	26,2%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	90	36,9%
	De acuerdo	67	27,5%
	Totalmente de acuerdo	9	3,7%
	Total	244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017

Interpretación

La Tabla 12 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo”. Dicha premisa permite medir el indicador necesidades sociales de la variable motivación laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 3,7 % del total.
- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 27,5 % de colaboradores evaluados.

- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 36,9 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 26,2 % de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 5,7 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

Los resultados de dicha premisa reflejan mayoritariamente percepciones regulares respecto al indicador necesidades sociales.

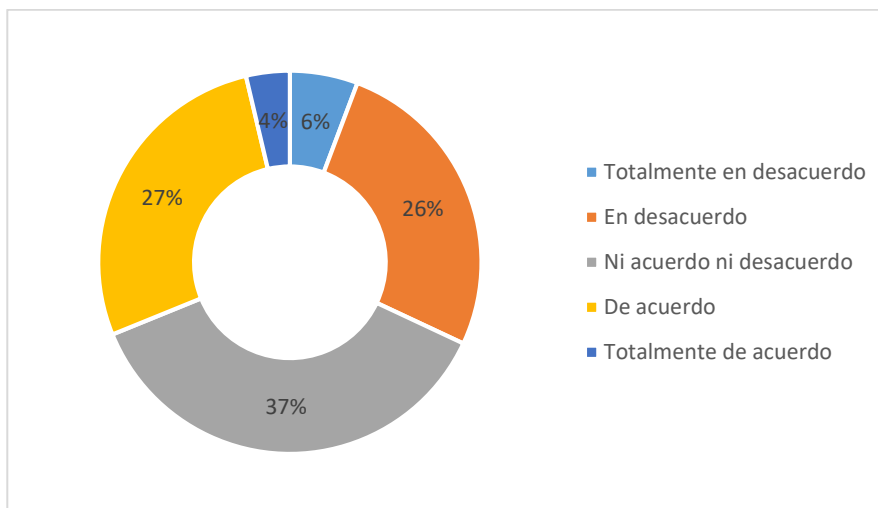


Figura 10. Buenas relaciones

ii. Tengo una buena relación con mis superiores.

Tabla 13

Buena relación con superiores

	Recuento	% del N de la columna
Tengo una buena relación con mis superiores.	Totalmente en desacuerdo	6,1%
	15	25,8%
	En desacuerdo	34,0%
	63	
	Ni acuerdo ni desacuerdo	30,3%
	83	
	De acuerdo	3,7%
	74	
	<u>Totalmente de acuerdo</u>	<u>9</u>
	<u>Total</u>	<u>244</u> 100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017

Interpretación

La Tabla 13 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “Tengo una buena relación con mis superiores”. Dicha premisa permite medir el indicador necesidades sociales de la variable motivación laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 3,7 % del total.
- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 30,3 % de colaboradores evaluados.

- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 34,0 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 25,8 % de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 6,1 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

Los resultados de dicha premisa reflejan mayoritariamente percepciones regulares respecto al indicador necesidades sociales.

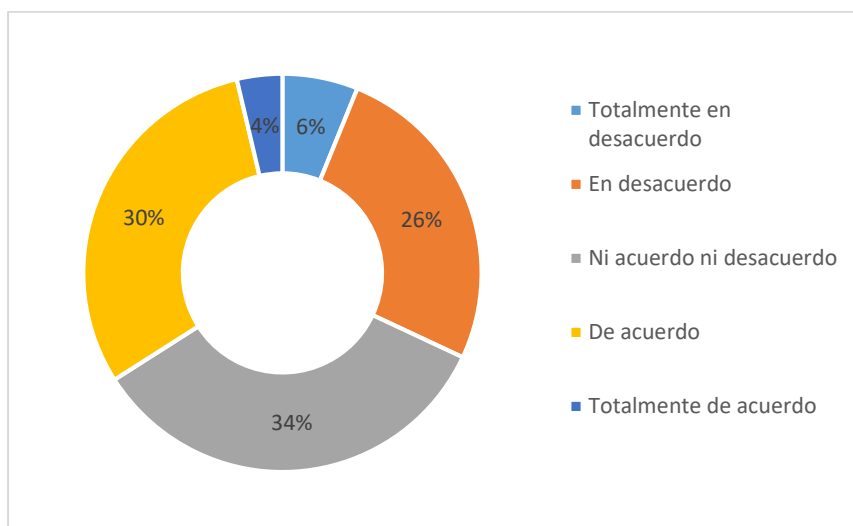


Figura 11. Buena relación con superiores

III. Mis superiores brindan un trato muy amigable.

Tabla 14

Trato amigable

		Recuento	% del N de la columna
Mis superiores brindan un trato muy amigable.	Totalmente en desacuerdo	14	5,7%
	En desacuerdo	42	17,2%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	89	36,5%
	De acuerdo	94	38,5%
	Totalmente de acuerdo	5	2,0%
	Total	244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017

Interpretación del resultado:

La Tabla 14 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “Mis superiores brindan un trato muy amigable”. Dicha premisa permite medir el indicador necesidades sociales de la variable motivación laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 2,0 % del total.
- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 38,5 % de colaboradores evaluados.

- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 36,5 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 17,2 % de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 5,7 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

Los resultados de dicha premisa reflejan mayoritariamente percepciones positivas respecto al indicador necesidades sociales.

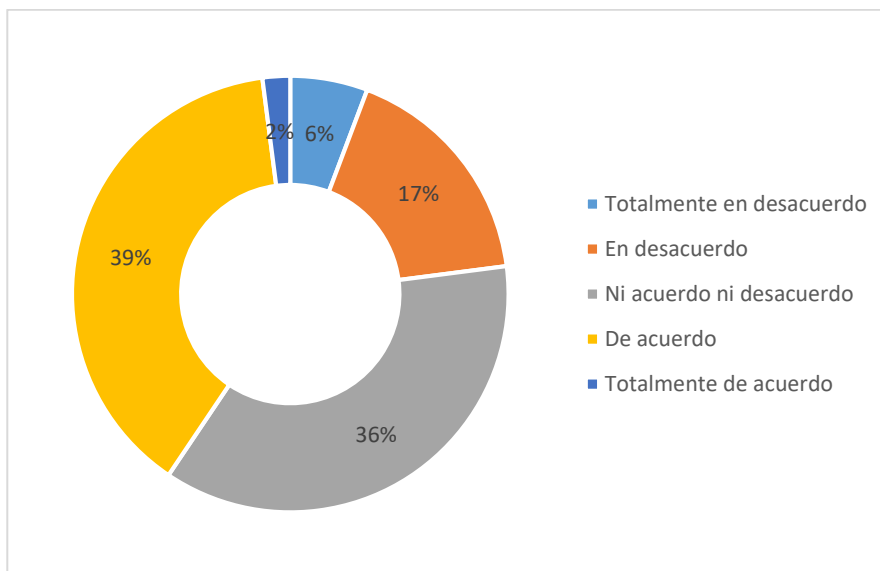


Figura 12.Trato amigable

iii. La Municipalidad realiza actividades que permiten integrarme con el equipo de trabajo.

Tabla 15

Actividades de integración

		Recuento	% del N de la columna
La Municipalidad realiza actividades que permiten integrarme con el equipo de trabajo.	Totalmente en desacuerdo	20	8,2%
	En desacuerdo	45	18,4%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	87	35,7%
	De acuerdo	84	34,4%
	Totalmente de acuerdo	8	3,3%
	Total	244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017

Interpretación

La Tabla 15 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “La Municipalidad realiza actividades que permiten integrarme con el equipo de trabajo”. Dicha premisa permite medir el indicador necesidades sociales de la variable motivación laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 3,3 % del total.
- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 34,3 % de colaboradores evaluados.

- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 35,7 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 18,4 % de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 8,2 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

Los resultados de dicha premisa reflejan mayoritariamente percepciones regulares respecto al indicador motivación laboral.

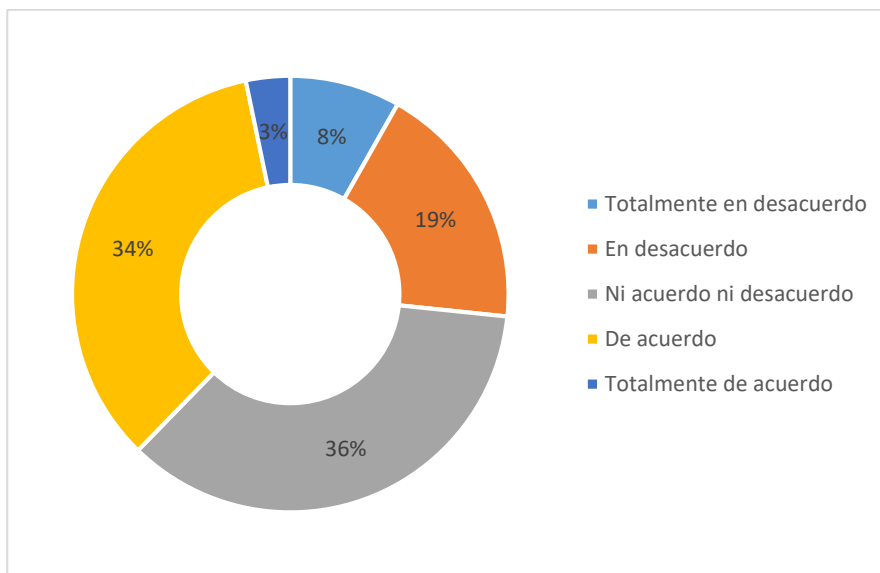


Figura 13. Actividades de integración

5.2.4. Dimensión necesidades de estima

i. La Municipalidad reconoce el trabajo que desarrollo.

Tabla 16

Reconocimiento del trabajo

		Recuento	% del N de la columna
La Municipalidad reconoce el trabajo que desarrollo.	Totalmente en desacuerdo	9	3,7%
	En desacuerdo	62	25,4%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	87	35,7%
	De acuerdo	77	31,6%
	Totalmente de acuerdo	9	3,7%
	Total	244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017

Interpretación

La Tabla 16 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “La Municipalidad reconoce el trabajo que desarrollo”. Dicha premisa permite medir el indicador necesidades de estima de la variable motivación laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 3,7 % del total.
- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 31,6 % de colaboradores evaluados.

- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 35,7 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 25,4 % de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 3,7 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

Los resultados de dicha premisa reflejan mayoritariamente percepciones regulares respecto al indicador necesidades de estima.

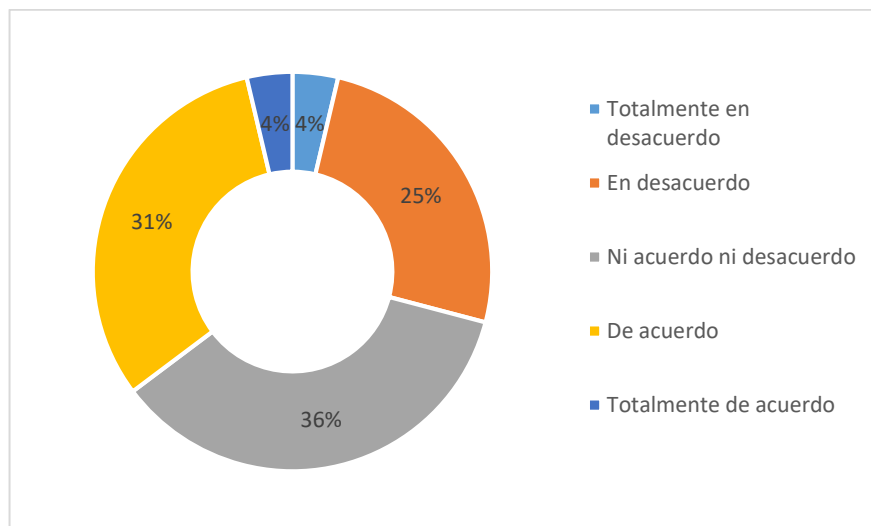


Figura 14. Reconocimiento del trabajo

ii. **Siento que mi trabajo demanda un alto grado de responsabilidad.**

Tabla 17

Demanda de responsabilidad

		Recuento	% del N de la columna
Siento que mi trabajo demanda un alto grado de responsabilidad.	Totalmente en desacuerdo	16	6,6%
	En desacuerdo	60	24,6%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	90	36,9%
	De acuerdo	73	29,9%
	Totalmente de acuerdo	5	2,0%
	Total	244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017

Interpretación

La Tabla 17 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “Siento que mi trabajo demanda un alto grado de responsabilidad”. Dicha premisa permite medir el indicador necesidades de estima de la variable motivación laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 2,0 % del total.
- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 29,9 % de colaboradores evaluados.
- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 36,9 % del total de colaboradores.

- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 24,6 % de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 6,6 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

Los resultados de dicha premisa reflejan mayoritariamente percepciones regulares respecto al indicador necesidades de estima.

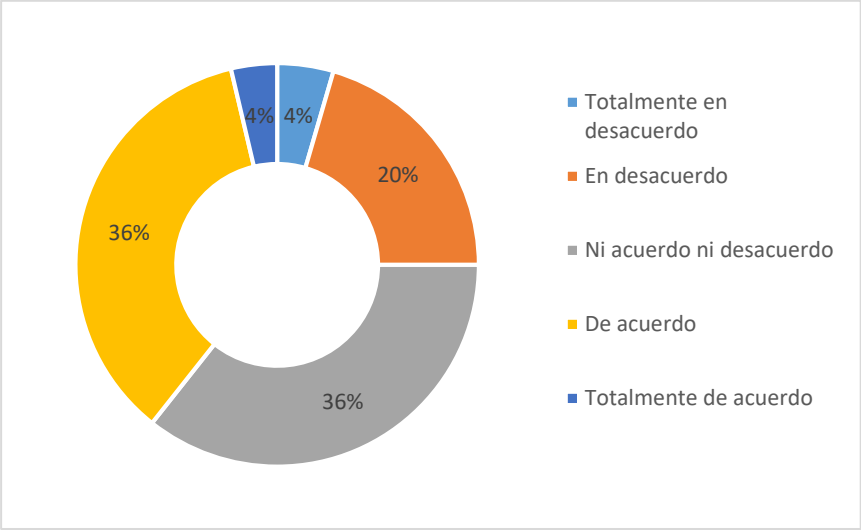


Figura 15. Demanda de responsabilidad

iii. Me siento orgulloso de ser parte de la Municipalidad.

Tabla 18

Orgullo de pertenencia

	Recuento	% del N de la columna
Me siento orgulloso de ser parte de la Municipalidad.	Totalmente en desacuerdo	8,2%
		20 21,7%
	En desacuerdo	53 34,0%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	83 32,0%
	De acuerdo	78 4,1%
	Totalmente de acuerdo	10
Total	244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017

Interpretación

La Tabla 18 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “Me siento orgulloso de ser parte de la Municipalidad”. Dicha premisa permite medir el indicador necesidades de estima de la variable motivación laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 4,1 % del total.
- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 32,0 % de colaboradores evaluados.

- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 34,0 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 21,7 % de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 8,2 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

Los resultados de dicha premisa reflejan mayoritariamente percepciones positivas respecto al indicador necesidades de estima.

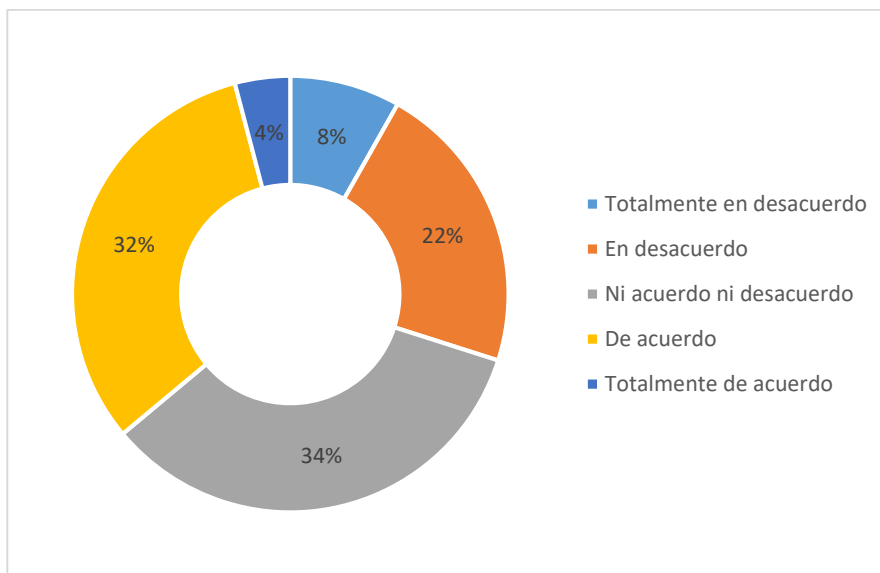


Figura 16. Orgullo de pertenencia

iv. La institución me brinda oportunidades de crecimiento profesional.

Tabla 19

Oportunidades de crecimiento

		Recuento	% del N de la columna
La institución me brinda oportunidades de crecimiento profesional.	Totalmente en desacuerdo	18	7,4%
	En desacuerdo	51	20,9%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	94	38,5%
	De acuerdo	76	31,1%
	Totalmente de acuerdo	5	2,0%
	Total	244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017

Interpretación

La Tabla 19 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “La institución me brinda oportunidades de crecimiento profesional”. Dicha premisa permite medir el indicador necesidades de estima de la variable motivación laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 2,0 % del total.
- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 31,1 % de colaboradores evaluados.

- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 38,5 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 20,9 % de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 7,4 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

Los resultados de dicha premisa reflejan mayoritariamente percepciones regulares respecto al indicador necesidades de estima.

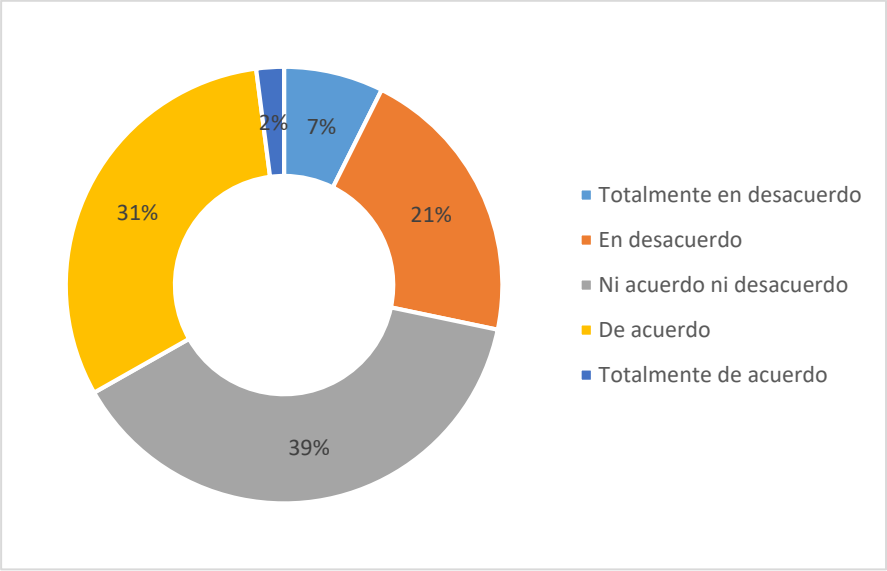


Figura 17. Oportunidades de crecimiento

5.2.5. Dimensión necesidades de autorrealización

i. Considero que mi trabajo es desafiante.

Tabla 20

Trabajo desafiante

		Recuento	% del N de la columna
Considero que mi trabajo es desafiante.	Totalmente en desacuerdo	9	3,7%
	En desacuerdo	62	25,4%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	80	32,8%
	De acuerdo	86	35,2%
	Totalmente de acuerdo	7	2,9%
	Total	244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017

Interpretación

La Tabla 20 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “Considero que mi trabajo es desafiante”. Dicha premisa permite medir el indicador necesidades de autorrealización de la variable motivación laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 2,9 % del total.
- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 35,2 % de colaboradores evaluados.

- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 32,8 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 25,4 % de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 3,7 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

Los resultados de dicha premisa reflejan mayoritariamente percepciones positivas respecto al indicador necesidades de autorrealización.

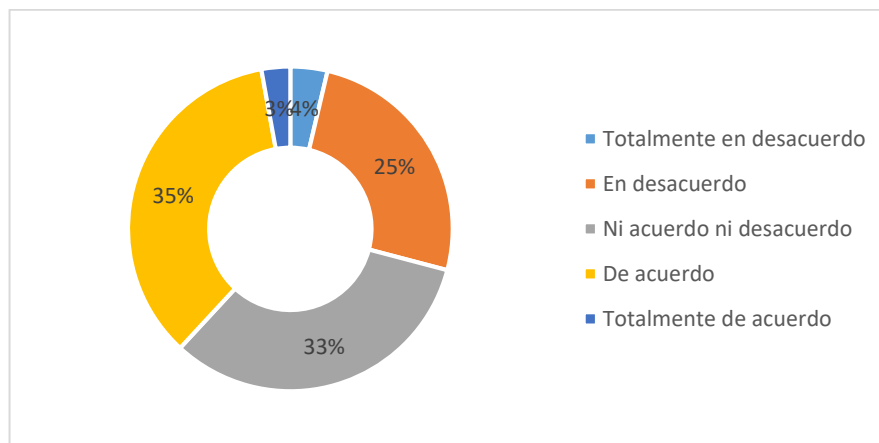


Figura 18.Trabajo desafiante

ii. El trabajo que desarrollo demanda una gran variedad de funciones.

Tabla 21

Demanda de variedad de funciones

		Recuento	% del N de la columna
El trabajo que desarrollo demanda una gran variedad de funciones.	Totalmente en desacuerdo	17	7,0%
	En desacuerdo	58	23,8%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	83	34,0%
	De acuerdo	79	32,4%
	Totalmente de acuerdo	7	2,9%
	Total	244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017

Interpretación

La Tabla 21 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “El trabajo que desarrollo demanda una gran variedad de funciones”. Dicha premisa permite medir el indicador necesidades de autorrealización de la variable motivación laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 2,9 % del total.
- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 32,4 % de colaboradores evaluados.

- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 34,0 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 23.8% de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 7,0 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

Los resultados de dicha premisa reflejan mayoritariamente percepciones positivas respecto al indicador necesidades de autorrealización.

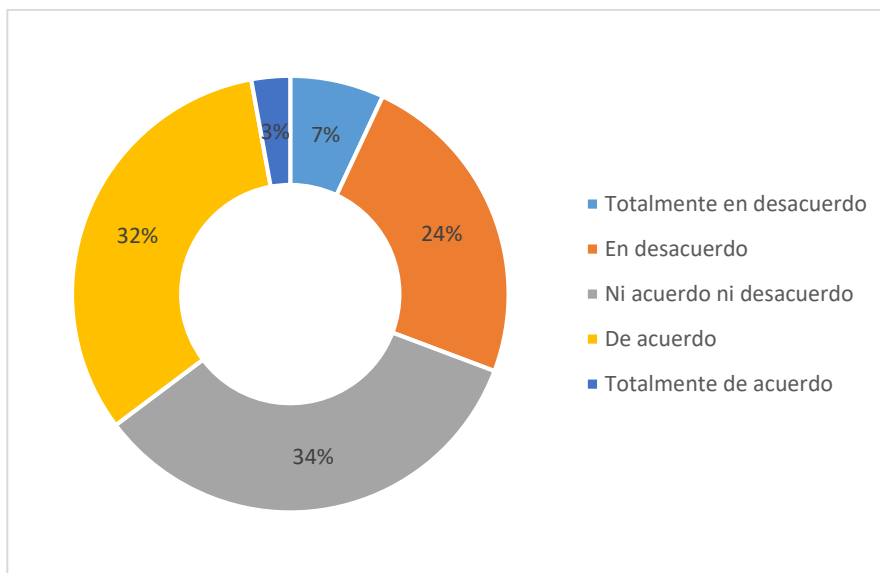


Figura 19. Demanda de variedad de funciones

iii. Siento autonomía en el desarrollo de mis funciones.

Tabla 22

Autonomía

		Recuento	% del N de la columna
Siento autonomía en el desarrollo de mis funciones.	Totalmente en desacuerdo	14	5,7%
	En desacuerdo	47	19,3%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	90	36,9%
	De acuerdo	88	36,1%
	Totalmente de acuerdo	5	2,0%
	<u>Total</u>	244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017

Interpretación

La Tabla 22 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “Siento autonomía en el desarrollo de mis funciones”. Dicha premisa permite medir el indicador necesidades de autorrealización de la variable motivación laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 2 % del total.
- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 36,1 % de colaboradores evaluados.
- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 36,9 % del total de colaboradores.

- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 19,3 % de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 5,7 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

Los resultados de dicha premisa reflejan mayoritariamente percepciones positivas respecto al indicador necesidades de autorrealización.

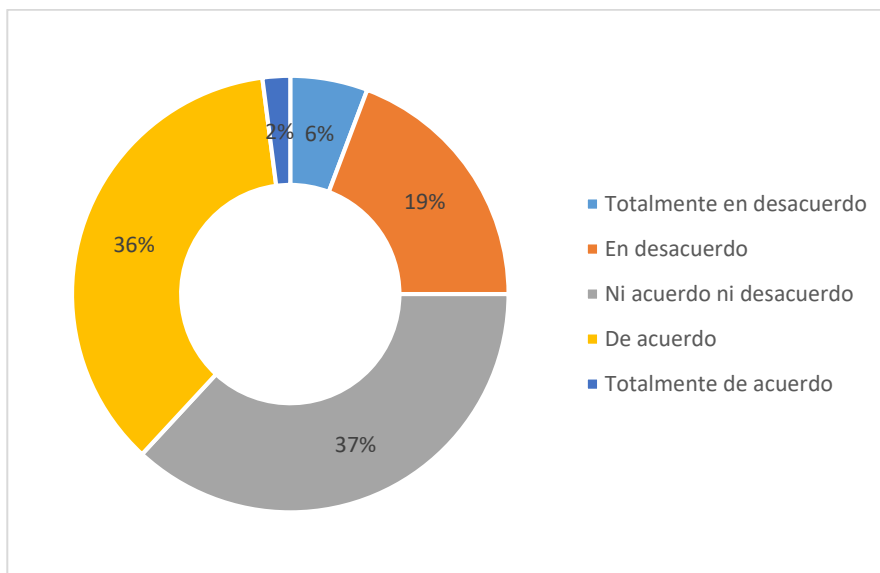


Figura 20. Autonomía

iv. **La labor que desarrollo me ha permitido crecer personalmente.**

Tabla 23
Crecimiento personal

	Recuento	% del N de la columna
La labor que desarrollo me ha permitido crecer personalmente.	Totalmente en desacuerdo	4,9%
	En desacuerdo	12 17,6%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	43 42,6%
	De acuerdo	104 31,1%
	Totalmente de acuerdo	76 3,7%
	Total	9 244 100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017

Interpretación del resultado:

La Tabla 23 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “La labor que desarrollo me ha permitido crecer personalmente”. Dicha premisa permite medir el indicador necesidades de autorrealización de la variable motivación laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 3,7 % del total.
- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 31,1 % de colaboradores evaluados.

- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 42,6 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 17,6 % de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 4,9 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

Los resultados de dicha premisa reflejan mayoritariamente percepciones regulares respecto al indicador necesidades de autorrealización.

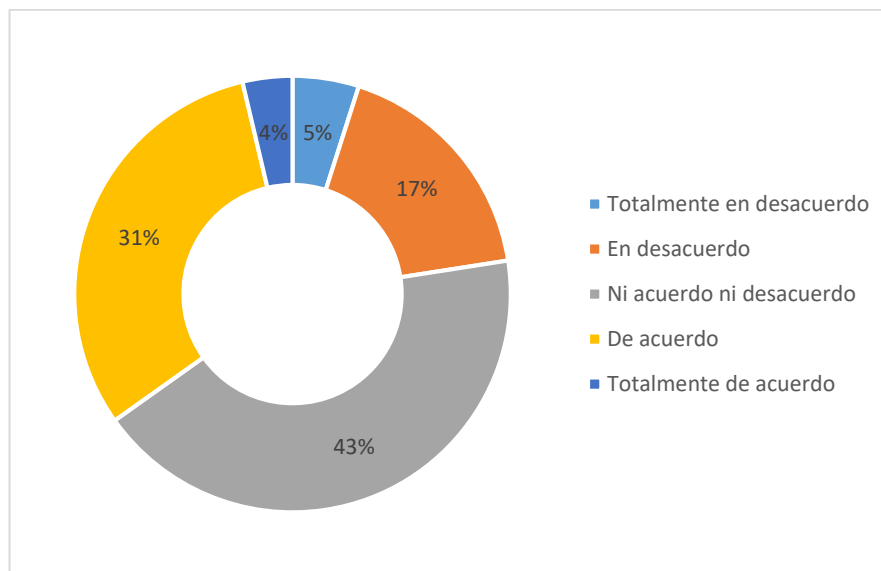


Figura 21. Crecimiento personal

v. Mis aportes e iniciativas se toman en cuenta para la toma de decisiones directivas.

Tabla 24

Aportes e iniciativas

		Recuento	% del N de la columna
Mis aportes e iniciativas se toman en cuenta para la toma de decisiones directivas.	Totalmente en desacuerdo	13	5,3%
	En desacuerdo	55	22,5%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	92	37,7%
	De acuerdo	76	31,1%
	Totalmente de acuerdo	8	3,3%
	Total		244

Fuente: Elaboración propia Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

Interpretación

La Tabla 24 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “Mis aportes e iniciativas se toman en cuenta para la toma de decisiones directivas”. Dicha premisa permite medir el indicador necesidades de autorrealización de la variable motivación laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 3,3 % del total.
- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 31,1 % de colaboradores evaluados.
- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 37,7 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 22,5 % de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 5,3 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

Los resultados de dicha premisa reflejan mayoritariamente percepciones regulares respecto al indicador necesidades de autorrealización.

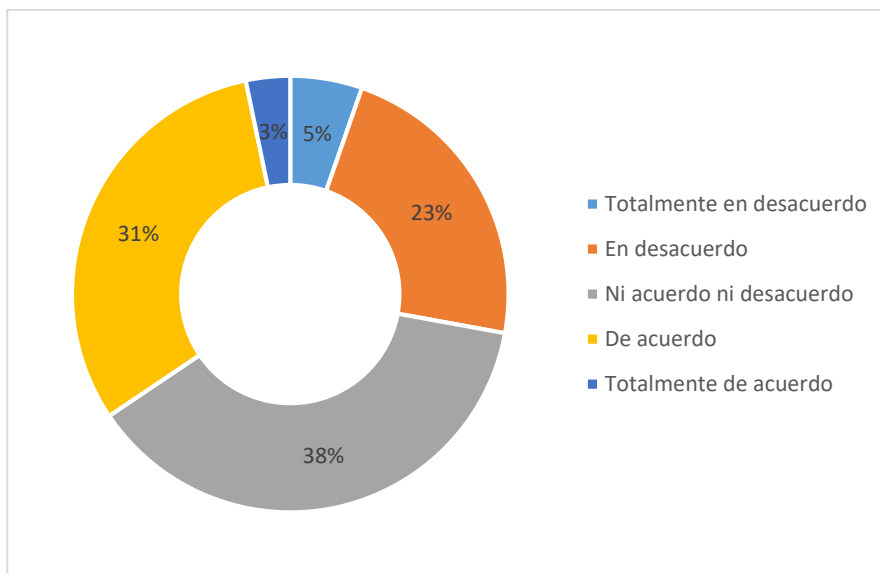


Figura 22. Aportes e iniciativas

5.3. VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

5.3.1. Dimensión conocimiento del negocio

- I. Considero que el colaborador conoce realmente la función que tiene la Municipalidad para el Distrito.

Tabla 25

Conocimiento de funciones

		Recuento	% del N de la columna
Considero que el colaborador conoce realmente la función que tiene la Municipalidad para el Distrito.	Totalmente en desacuerdo	17	7,0%
	En desacuerdo	50	20,5%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	86	35,2%
	De acuerdo	86	35,2%
	Totalmente de acuerdo	5	2,0%
	Total	244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

Interpretación

La Tabla 25 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “Considero que el colaborador conoce realmente la función que tiene la Municipalidad para el Distrito”. Dicha premisa permite medir el indicador conocimiento del negocio de la variable desempeño laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 2,0 % del total.
- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 35,2 % de colaboradores evaluados.
- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 35,2 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 20,5 % de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 7,0 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

Los resultados de dicha premisa reflejan mayoritariamente percepciones positivas respecto al indicador conocimiento del negocio.

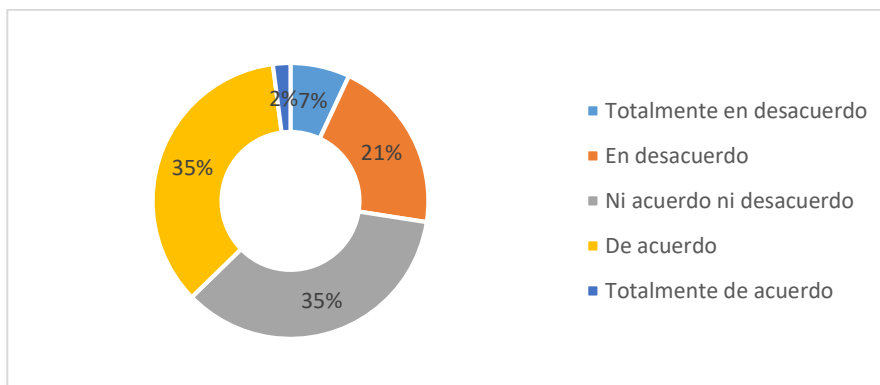


Figura 23. Conocimiento de funciones

II. Considero que el colaborador conoce realmente la función del área al que pertenece.

Tabla 26

Conocimiento de la función del área

		Recuento	% del N de la columna
Considero que el colaborador conoce realmente la función del área al que pertenece.	Totalmente en desacuerdo	17	7,0%
	En desacuerdo	49	20,1%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	97	39,8%
	De acuerdo	69	28,3%
	Totalmente de acuerdo	12	4,9%
Total		244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

Interpretación

La Tabla 26 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “Considero que el colaborador conoce realmente la función del área al que pertenece”. Dicha premisa permite medir el indicador conocimiento del negocio de la variable desempeño laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 4,9 % del total.

- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 28,3 % de colaboradores evaluados.
- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 39,8 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 20,1 % de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 7 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

Los resultados de dicha premisa reflejan mayoritariamente percepciones regulares respecto al indicador conocimiento del negocio.

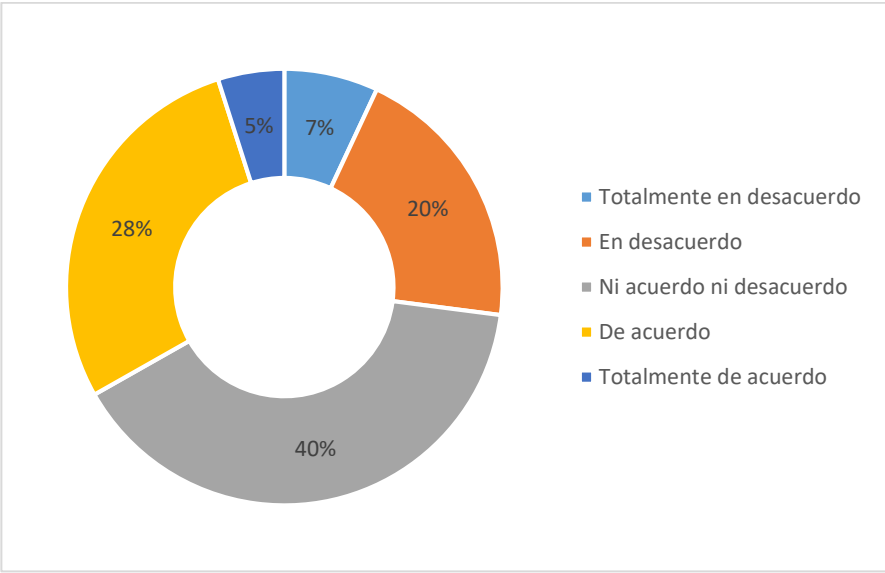


Figura 24. Conocimiento de la función del área

III. Considero que el colaborador conoce realmente la función asignada a su cargo en la Municipalidad.

Tabla 27

Conocimiento de la función a cargo

		Recuento	% del N de la columna
Considero que el colaborador conoce realmente la función asignada a su cargo en la Municipalidad.	Totalmente en desacuerdo	18	7,4%
	En desacuerdo	52	21,3%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	82	33,6%
	De acuerdo	85	34,8%
	Totalmente de acuerdo	7	2,9%
	Total	244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

Interpretación

La Tabla 27 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “Considero que el colaborador conoce realmente la función asignada a su cargo en la Municipalidad”. Dicha premisa permite medir el indicador conocimiento del negocio de la variable desempeño laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 2,9 % del total.
- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 34,8 % de colaboradores evaluados.

- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 33,6 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 21,3 % de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 7,4 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

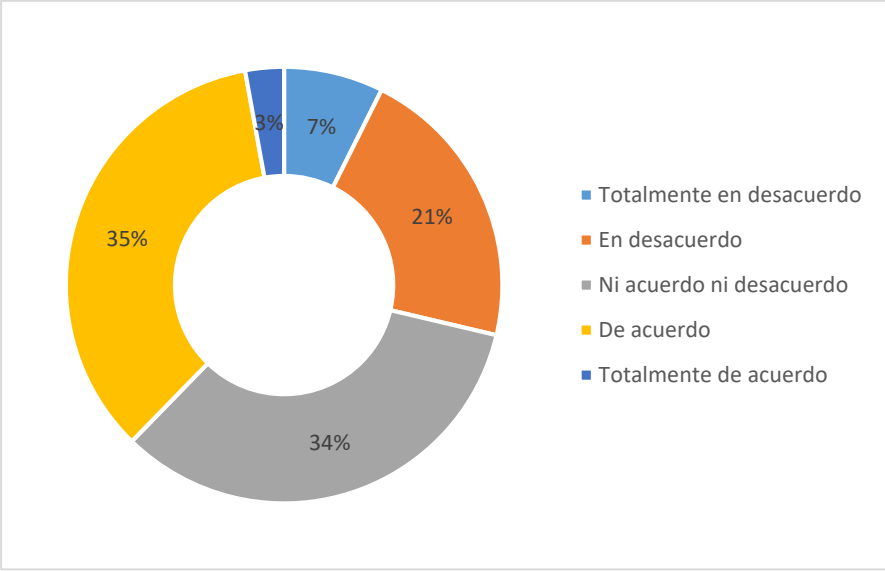


Figura 25. Conocimiento de la función a cargo

I. El colaborador participa activamente de las tareas en equipo desarrolladas en el área.

Tabla 28

Participación activa de las tareas

		Recuento	% del N de la columna
El colaborador participa activamente de las tareas en equipo desarrolladas en el área.	Totalmente en desacuerdo	16	6,6%
	En desacuerdo	52	21,3%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	87	35,7%
	De acuerdo	83	34,0%
	Totalmente de acuerdo	6	2,5%
Total		244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

Interpretación La Tabla 26 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “El colaborador participa activamente de las tareas en equipo desarrolladas en el área”. Dicha premisa permite medir el indicador trabajo en equipo de la variable desempeño laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 2,5 % del total.
- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 34,0 % de colaboradores evaluados.

- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 35,7 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 21,3 % de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 6,6 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

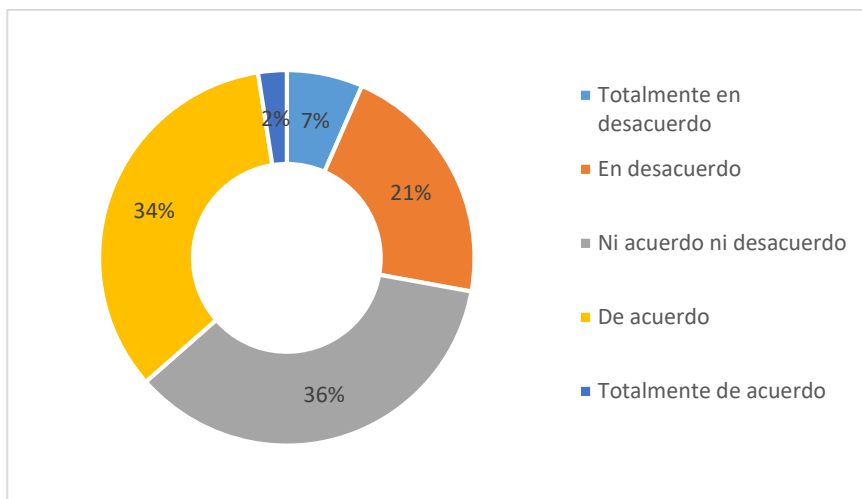


Figura 26.Participación activa de las tareas

II. El colaborador posee la disposición para trabajar en equipo y se compromete con tal.

Tabla 29

Disposición para trabajar en equipo

		Recuento	% del N de la columna
El colaborador posee la disposición para trabajar en equipo y se compromete con tal.	Totalmente en	15	6,1%
	desacuerdo	50	20,5%
	En desacuerdo	84	34,4%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	89	36,5%
	De acuerdo	6	2,5%
	Total	244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

Interpretación

La Tabla 29 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “El colaborador posee la disposición para trabajar en equipo y se compromete con tal”. Dicha premisa permite medir el indicador trabajo en equipo de la variable desempeño laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 2,5 % del total.
- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 36,5 % de colaboradores evaluados.

- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 34,4 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 20,5 % de frecuencia de marcación.

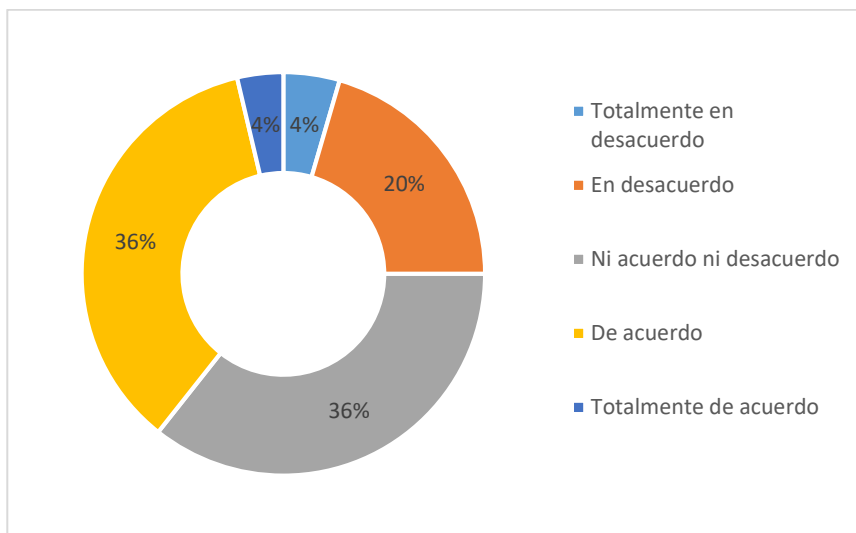


Figura 27. Disposición para trabajar en equipo

5.3.2. Creatividad

I. El colaborador participa de las decisiones del Área a través de propuestas creativas.

Tabla 30

Participación en decisiones del área

	Recuento	% del N de la columna
El colaborador participa de las decisiones del Área a través de propuestas creativas.	Totalmente en desacuerdo	6,6%
		16 22,5%
	En desacuerdo	34,8%
		55
	Ni acuerdo ni desacuerdo	33,2%
		85
De acuerdo	2,9%	
	81	
Totalmente de acuerdo	7	
	7	
Total	244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

Interpretación

La Tabla 30 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “El colaborador participa de las decisiones del Área a través de propuestas creativas”. Dicha premisa permite medir el indicador creatividad de la variable desempeño laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 2,9 % del total.

- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 33,2 % de colaboradores evaluados.
- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 34,8 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 22,5 % de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 6,6 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

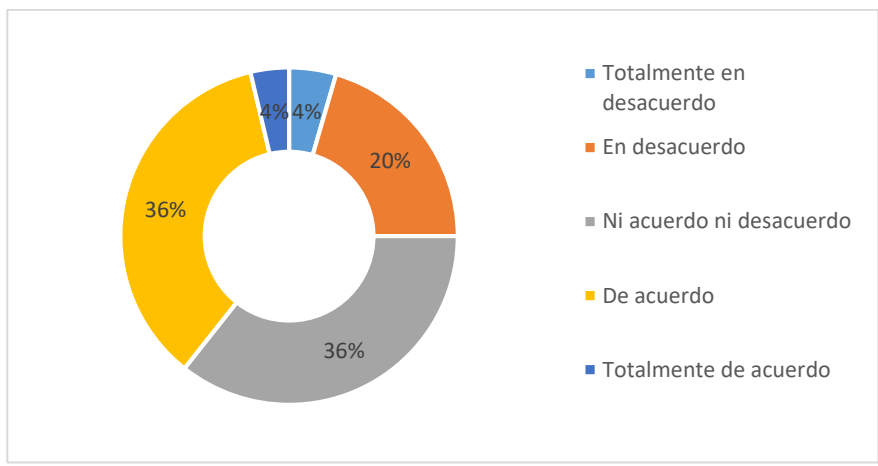


Figura 28. Participación en decisiones del área

II. El colaborador posee un alto nivel de creatividad para desarrollar su trabajo.

Tabla 31

Nivel de creatividad

	Recuento	% del N de la columna	
El colaborador posee un alto nivel de creatividad para desarrollar su trabajo.	Totalmente en desacuerdo	4,1%	
		10	21,3%
	En desacuerdo	52	39,3%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	96	32,4%
	De acuerdo	79	2,9%
	Totalmente de acuerdo	7	
	<u>Total</u>	<u>244</u> 100,0%	

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

Interpretación del resultado:

La Tabla 31 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “El colaborador posee un alto nivel de creatividad para desarrollar su trabajo”. Dicha premisa permite medir el indicador Creatividad de la variable Desempeño Laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 2,9 % del total.

- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 32,4 % de colaboradores evaluados.
- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 39,3 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 21,3 % de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 4,1 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

Los resultados de dicha premisa reflejan mayoritariamente percepciones regulares respecto al indicador creatividad.

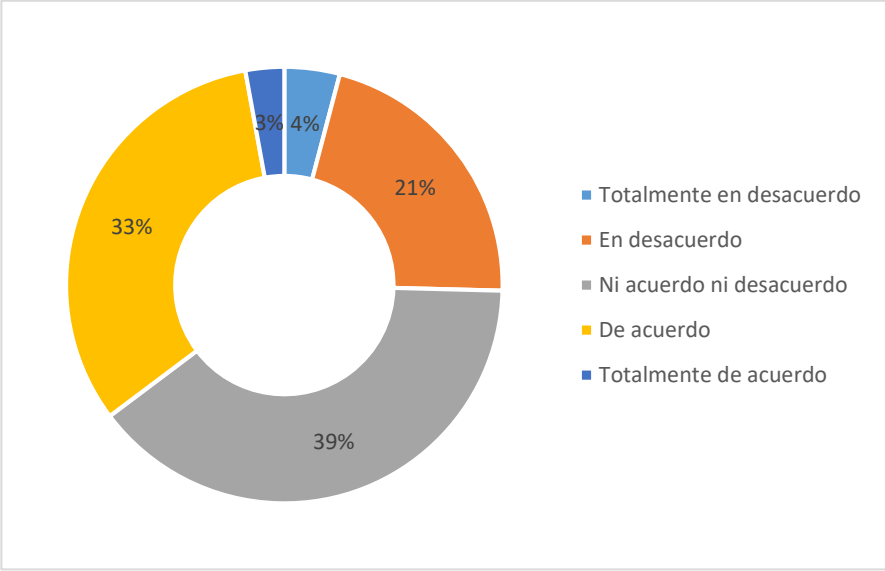


Figura 29. Nivel de creatividad

5.3.3. Dimensión Liderazgo

I. El colaborador presenta habilidades de liderazgo.

Tabla 32

Habilidades de liderazgo

		Recuento	% del N de la columna
El colaborador presenta habilidades de liderazgo.	Totalmente en desacuerdo	19	7,8%
	En desacuerdo	50	20,5%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	90	36,9%
	De acuerdo	80	32,8%
	Totalmente de acuerdo	5	2,0%
	Total	244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

Interpretación

La Tabla 32 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “El colaborador presenta habilidades de liderazgo.”. Dicha premisa permite medir el indicador liderazgo de la variable desempeño laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 2,0 % del total.

- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 32,8 % de colaboradores evaluados.
- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 36,9 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 20,5 % de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 7,8 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

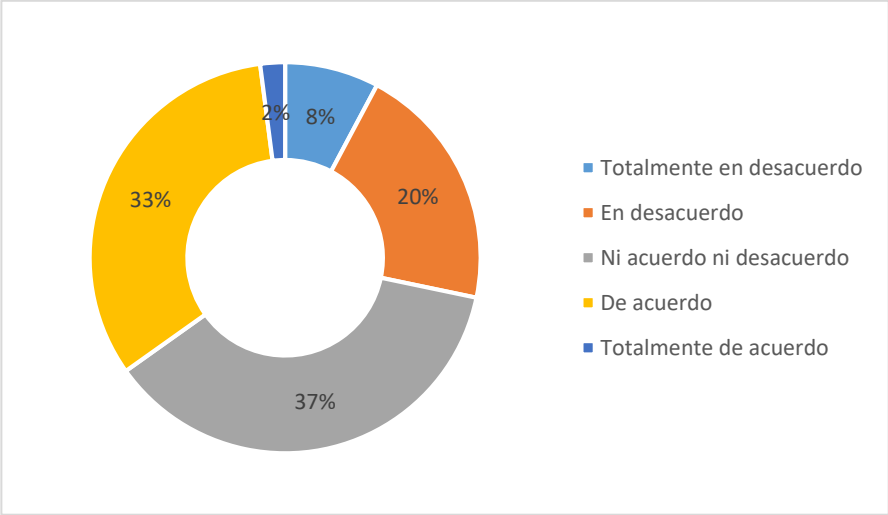


Figura 30. Habilidades de liderazgo

II. El colaborador influye positivamente en el equipo para el logro de los objetivos.

Tabla 33

Influencia en el equipo

		Recuento	% del N de la columna
El colaborador influye positivamente en el equipo para el logro de los objetivos.	Totalmente en	25	10,2%
	desacuerdo	53	21,7%
	En desacuerdo	83	34,0%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	76	31,1%
	De acuerdo	7	2,9%
Totalmente de acuerdo		7	2,9%
Total		244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

Interpretación del resultado:

La Tabla 33 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “El colaborador influye positivamente en el equipo para el logro de los objetivos.” Dicha premisa permite medir el indicador liderazgo de la variable desempeño laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 2,9 % del total.

- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 31,1 % de colaboradores evaluados.
- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 34,0 % del total de colaboradores.

Los resultados de dicha premisa reflejan mayoritariamente percepciones regulares respecto al indicador Liderazgo.

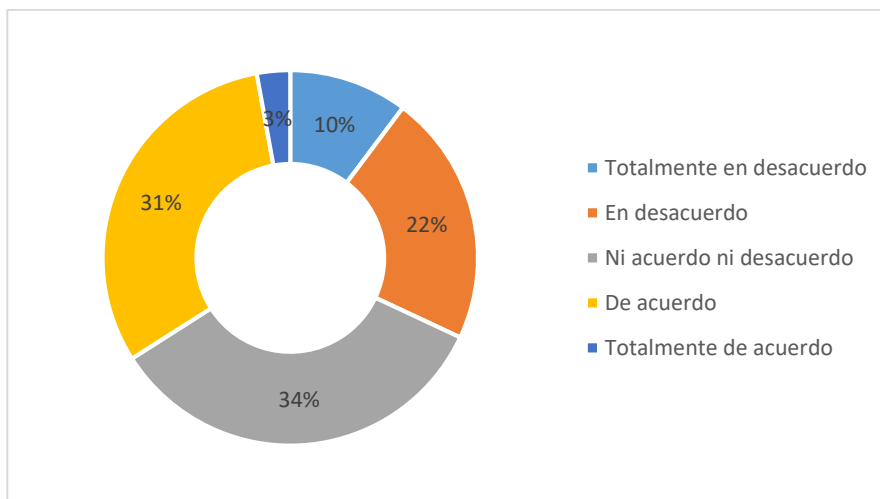


Figura 31. Influencia en el equipo

5.3.4. Dimensión responsabilidad

I. El colaborador demuestra un alto grado de responsabilidad para con sus funciones.

Tabla 34

Grado de responsabilidad de sus funciones

		Recuento	% del N de la columna
El colaborador demuestra un alto grado de responsabilidad para con sus funciones	Totalmente en	11	4,5%
	desacuerdo	56	23,0%
	En desacuerdo	100	41,0%
	Ni acuerdo ni		
	desacuerdo	70	28,7%
	De acuerdo	7	2,9%
Totalmente de acuerdo			
Total		244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

Interpretación

La Tabla 34 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “El colaborador demuestra un alto grado de responsabilidad para con sus funciones”. Dicha premisa permite medir el indicador responsabilidad de la variable desempeño laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 2,9 % del total.

- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 28,7 % de colaboradores evaluados.
- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 41,0 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 23,0 % de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 4,5 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

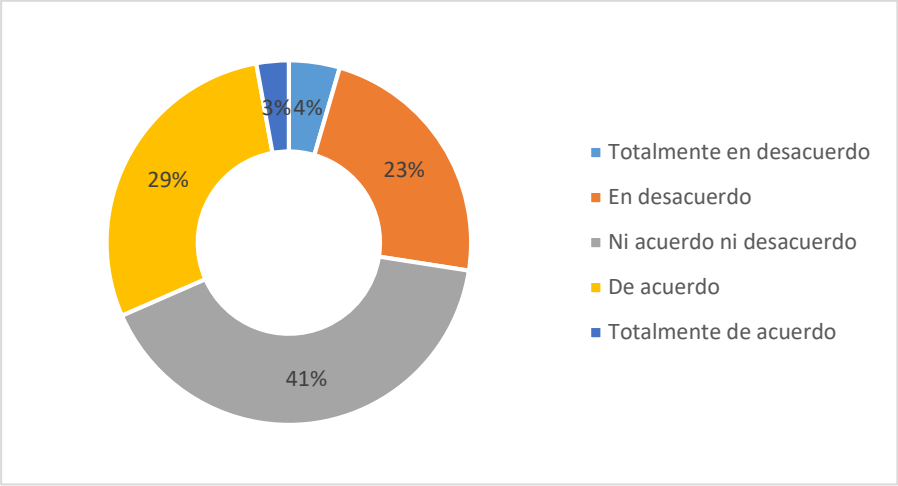


Figura 32. Grado de responsabilidad de sus funciones

II. El colaborador demuestra un alto grado de responsabilidad para el logro de los objetivos del Área y objetivos municipales.

Tabla 35

Grado de responsabilidad para objetivos del área

		Recuento	% del N de la columna
El colaborador demuestra un alto grado de responsabilidad para el logro de los objetivos del Área y objetivos municipales.	Totalmente en desacuerdo	17	7,0%
	En desacuerdo	55	22,5%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	78	32,0%
	De acuerdo	85	34,8%
	Totalmente de acuerdo	9	3,7%
	Total	244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

Interpretación

La Tabla 35 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “El colaborador demuestra un alto grado de responsabilidad para el logro de los objetivos del área y objetivos municipales”. Dicha premisa permite medir el indicador responsabilidad de la variable desempeño laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 3,7 % del total.

- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 34,8 % de colaboradores evaluados.
- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 32,0 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 22,5 % de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 7,0 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

Los resultados de dicha premisa reflejan mayoritariamente percepciones positivas respecto al indicador responsabilidad.

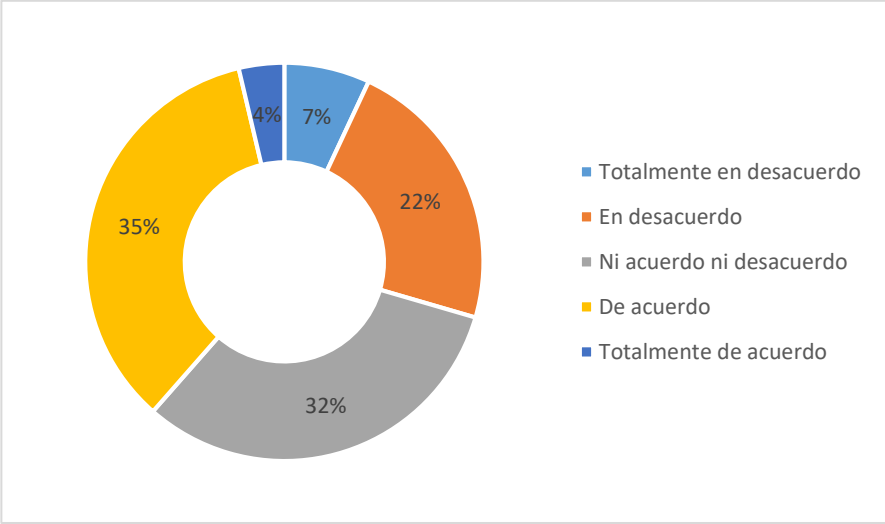


Figura 33. Grado de responsabilidad para objetivos del área

5.3.5. Dimensión Iniciativa

I. El colaborador presenta iniciativa para la resolución de problemas.

Tabla 36

Iniciativa para resolver problemas

	Recuento	% del N de la columna
El colaborador presenta iniciativa para la resolución de problemas.	Totalmente en desacuerdo	5,7%
		14 21,3%
	En desacuerdo	52 42,2%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	103 28,7%
	De acuerdo	70 2,0%
	Totalmente de acuerdo	5
Total	244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

Interpretación

La Tabla 36 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “El colaborador presenta iniciativa para la resolución de problemas”. Dicha premisa permite medir el indicador Iniciativa de la variable desempeño laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 2,0 % del total.

- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 28,7 % de colaboradores evaluados.
- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 42,2 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 21,3 % de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 5,7 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

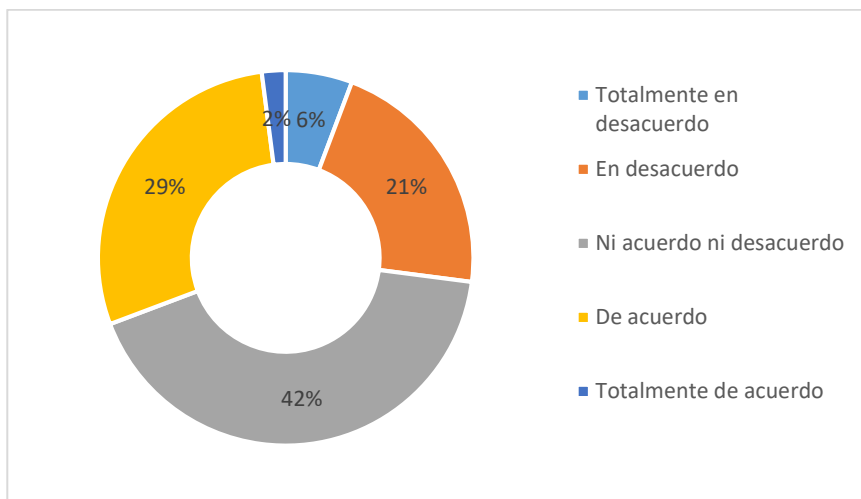


Figura 34. Iniciativa para resolver problemas

II. El colaborador presenta iniciativa para participar de las actividades que se desarrollan en la Municipalidad.

Tabla 37

Iniciativa para participar en actividades

		Recuento	% del N de la columna
El colaborador presenta iniciativa para participar de las actividades que se desarrollan en la Municipalidad.	Totalmente en desacuerdo	18	7,4%
	En desacuerdo	54	22,1%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	79	32,4%
	De acuerdo	87	35,7%
	Totalmente de acuerdo	6	2,5%
	Total	244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

Interpretación del resultado:

La Tabla 37 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “El colaborador presenta iniciativa para participar de las actividades que se desarrollan en la Municipalidad”. Dicha premisa permite medir el indicador Iniciativa de la variable desempeño laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 2,5 % del total.

- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 35,7 % de colaboradores evaluados.
- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 32,4 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 22,1 % de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 7,4 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

Los resultados de dicha premisa reflejan mayoritariamente percepciones positivas respecto al indicador Iniciativa.

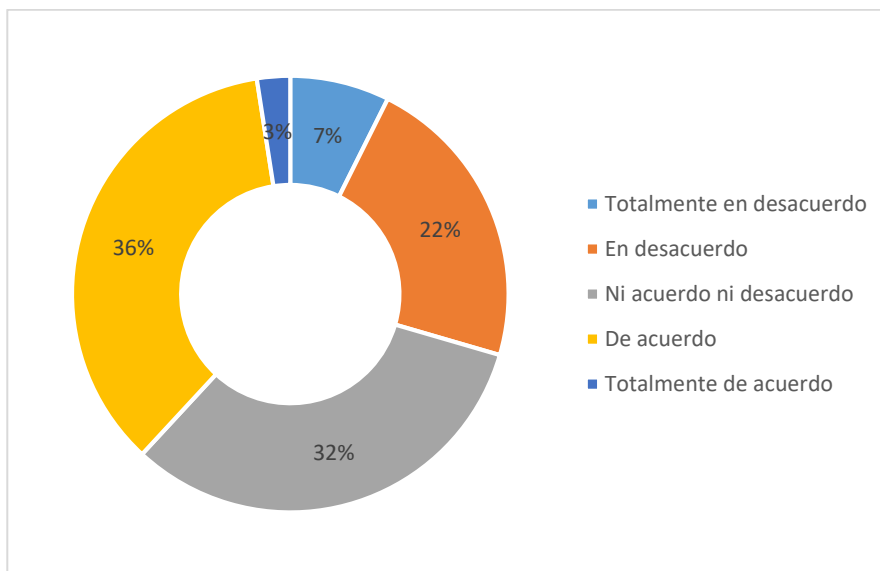


Figura 35. Iniciativa para participar en actividades

5.3.6. Dimensión puntualidad

I. El colaborador respeta el horario de ingreso al trabajo.

Tabla 38

Respeto de horarios de ingreso

		Recuento	% del N de la columna
El colaborador respeta el horario de ingreso al trabajo.	Totalmente en	18	7,4%
	desacuerdo	57	23,4%
	En desacuerdo Ni acuerdo ni desacuerdo	75	30,7%
	De acuerdo	87	35,7%
	Totalmente de acuerdo	7	2,9%
	<u>Total</u>	244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

Interpretación

La Tabla 38 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “El colaborador respeta el horario de ingreso al trabajo”. Dicha premisa permite medir el indicador puntualidad de la variable desempeño laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 2,9 % del total.

- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 35,7 % de colaboradores evaluados.
- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 30,7 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 23,4 % de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 7,4 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

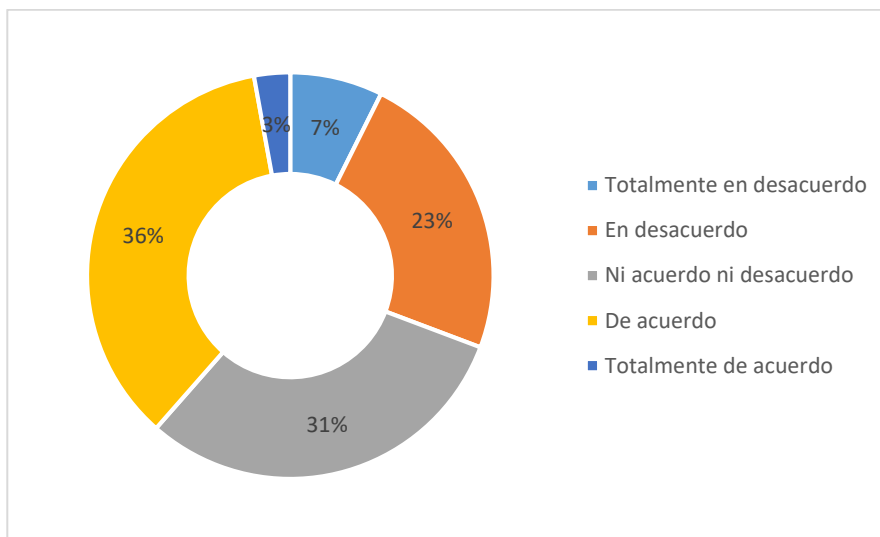


Figura 36. Respeto de horarios de ingreso

II. El colaborador respeta el horario de salida al trabajo.

Tabla 39

Respeto de horario de salida

		Recuento	% del N de la columna
El colaborador respeta el horario de salida al trabajo.	Totalmente en desacuerdo	14	5,7%
	En desacuerdo	53	21,7%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	90	36,9%
	De acuerdo	81	33,2%
	Totalmente de acuerdo	6	2,5%
Total		244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

Interpretación

La Tabla 39 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “El colaborador respeta el horario de salida al trabajo”. Dicha premisa permite medir el indicador puntualidad de la variable desempeño laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 2,5 % del total.
- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 33,2 % de colaboradores evaluados.

- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 36,9 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 21,7 % de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 5,7 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

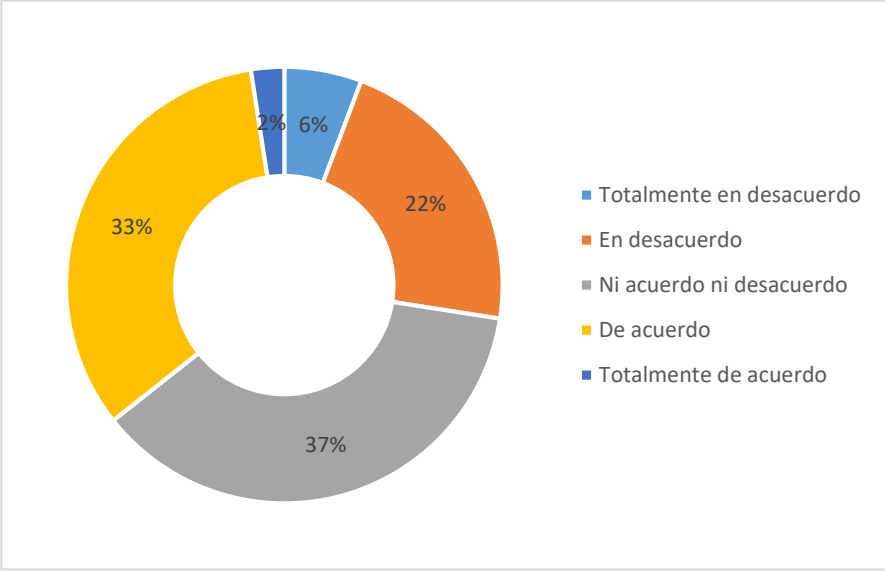


Figura 37. Respeto de horario de salida

III. El colaborador se involucra con la labor por más que esta demande tiempo adicional al horario establecido.

Tabla 40

Involucramiento sobre el tiempo

	Recuento	% del N de la columna
El colaborador se involucra con la labor por más que esta demande tiempo adicional al horario establecido.	Totalmente en desacuerdo	2,9%
		7
	En desacuerdo	41,0%
		51
	Ni acuerdo ni desacuerdo	31,6%
		100
	De acuerdo	3,7%
	77	
	Totalmente de acuerdo	
	9	
	Total	244
		100,0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación del resultado:

La Tabla 40 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “El colaborador se involucra con la labor por más que esta demande tiempo adicional al horario establecido”. Dicha premisa permite medir el indicador puntualidad de la variable desempeño laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 3,7 % del total.

- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 31,6 % de colaboradores evaluados.
- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 41 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 20,9 % de frecuencia de marcación.

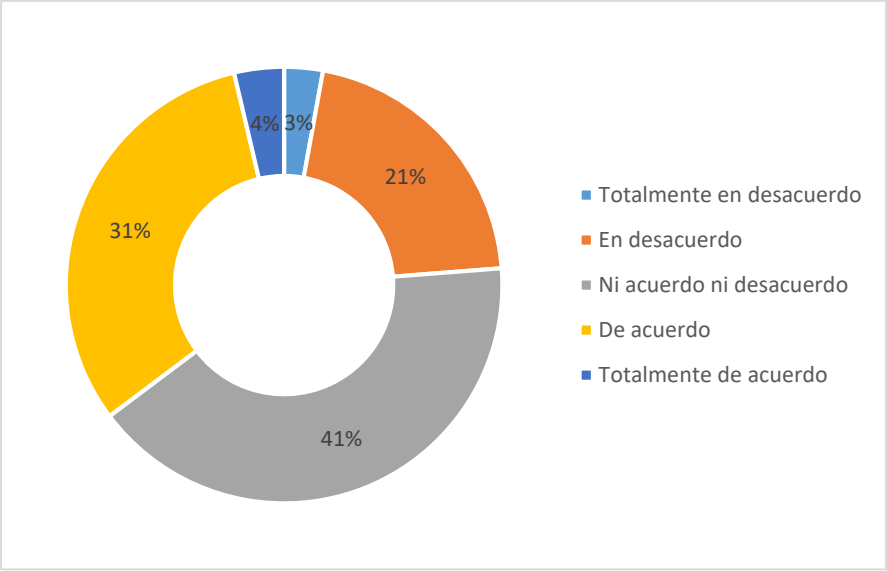


Figura 38. Involucramiento sobre el tiempo

5.3.7. Dimensión comunicación asertiva

I. El colaborador comunica de forma oportuna la labor desempeñada y los asuntos de importancia.

Tabla 41

Comunicación de labor desempeñada

		Recuento	% del N de la columna
El colaborador comunica de forma oportuna la labor desempeñada y los asuntos de importancia.	Totalmente en	10	4,1 %
	desacuerdo	53	21,7 %
	En desacuerdo	101	41,4%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	72	29,5%
	De acuerdo	8	3,3%
	Totalmente de acuerdo	244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

Interpretación

La Tabla 41 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “El colaborador comunica de forma oportuna la labor desempeñada y los asuntos de importancia”. Dicha premisa permite medir el indicador comunicación asertiva de la variable desempeño laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 3,3 % del total.
- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 29,5 % de colaboradores evaluados.
- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 41,4 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 21,7 % de frecuencia de marcación.

Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 4,1 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

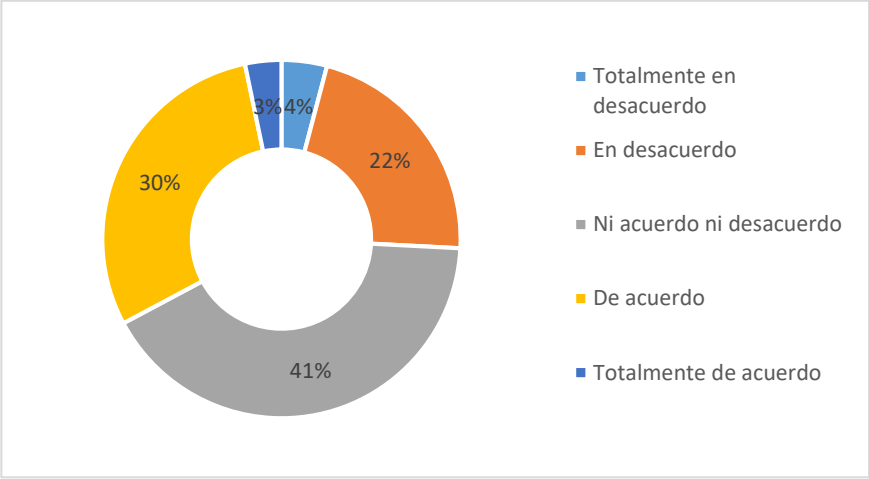


Figura 39. Comunicación de labor desempeñada

II. El colaborador se muestra abierto a la escucha y una comunicación asertiva.

Tabla 42

Escucha y comunicación

		Recuento	% del N de la columna
El colaborador se muestra abierto a la escucha y una comunicación asertiva.	Totalmente en desacuerdo	14	5,7%
	En desacuerdo	57	23,4%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	96	39,3%
	De acuerdo	68	27,9%
	Totalmente de acuerdo	9	3,7%
	Total	244	100,0%

Interpretación del resultado:

La Tabla 42 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “El colaborador se muestra abierto a la escucha y una comunicación asertiva”. Dicha premisa permite medir el indicador comunicación asertiva de la variable desempeño laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 3,7 % del total.
- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 27,9 % de colaboradores evaluados.

- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 39,3 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 23,4 % de frecuencia de marcación.

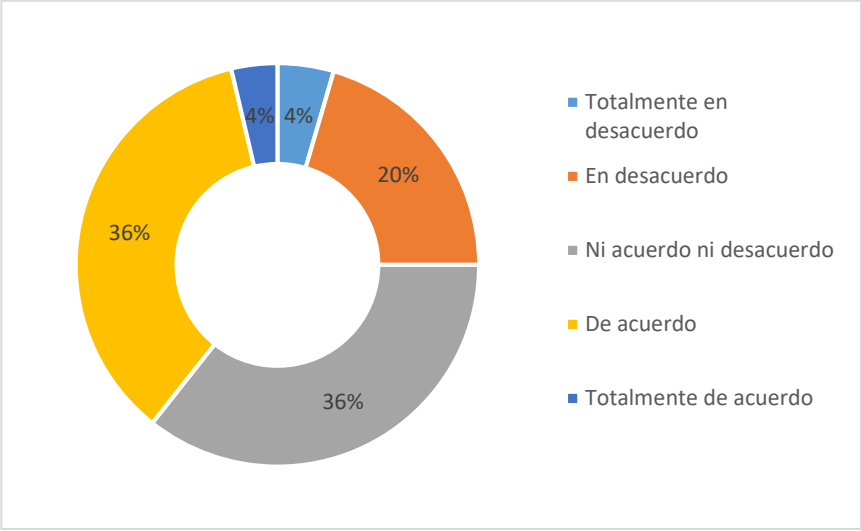


Figura 40. Escucha y comunicación

5.3.8. Dimensión Calidad del trabajo

I. El colaborador demuestra calidad en su trabajo. (Hace bien su trabajo)

Tabla 43

Calidad en el trabajo

		Recuento	% del N de la columna
El colaborador demuestra calidad en su trabajo. (Hace bien su trabajo)	Totalmente en	14	5,7%
	desacuerdo	58	23,8%
	En desacuerdo	87	35,7%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	78	32,0%
	De acuerdo	7	2,9%
	Totalmente de acuerdo	7	2,9%
	Total	244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

Interpretación

La Tabla 43 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “El colaborador demuestra calidad en su trabajo. (Hace bien su trabajo)”. Dicha premisa permite medir el indicador calidad del trabajo asertiva de la variable desempeño laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 2,9 % del total.
- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 32,0 % de colaboradores evaluados.
- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 35,7 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 23,8 % de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 5,7 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

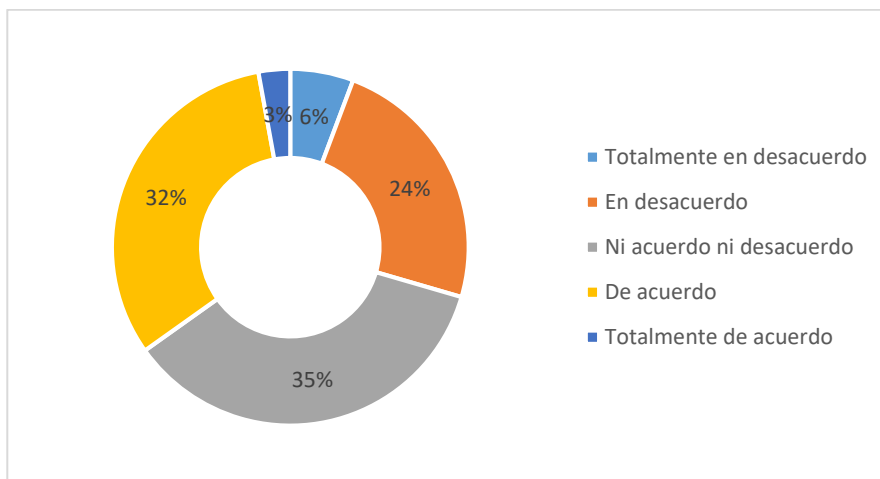


Figura 41. Calidad en el trabajo

II. El colaborador excede positivamente las expectativas del trabajo encargado.

Tabla 44

Expectativas del trabajo

		Recuento	% del N de la columna
El colaborador excede positivamente las expectativas del trabajo encargado.	Totalmente en desacuerdo	13	5,3%
	En desacuerdo	46	18,9%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	101	41,4%
	De acuerdo	79	32,4%
	Totalmente de acuerdo	5	2,0%
	Total	244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

Interpretación

La Tabla 44 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “El colaborador excede positivamente las expectativas del trabajo encargado”. Dicha premisa permite medir el indicador Calidad del Trabajo asertiva de la variable Desempeño Laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 2,0 % del total.

- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 32,4 % de colaboradores evaluados.
- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 41,4 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 18,9 % de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 5,3 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

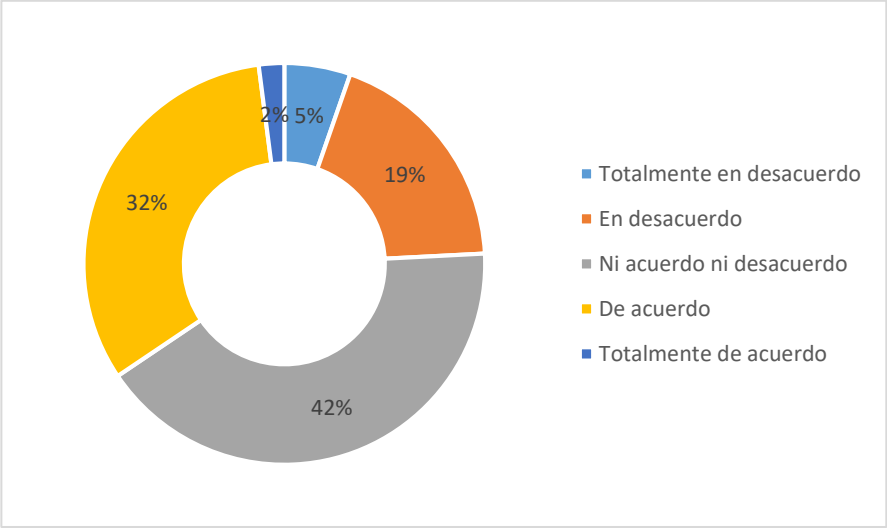


Figura 42. Expectativas del trabajo

5.3.9. Atención al cliente

I. El colaborador muestra un trato adecuado para con los usuarios de la Municipalidad.

Tabla 45

Trato adecuado de usuarios

		Recuento	% del N de la columna
El colaborador muestra un trato adecuado para con los usuarios de la Municipalidad.	Totalmente en	20	8,2%
	desacuerdo	49	20,1%
	En desacuerdo	81	33,2%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	87	35,7%
	De acuerdo	7	2,9%
Totalmente de acuerdo	7	2,9%	
Total		244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

Interpretación

La Tabla 45 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “El colaborador muestra un trato adecuado para con los usuarios de la Municipalidad”. Dicha premisa permite medir el indicador atención al cliente de la variable desempeño laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 2,9 % del total.

- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 35,7 % de colaboradores evaluados.
- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 33,2 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 20,1 % de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 8,2 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

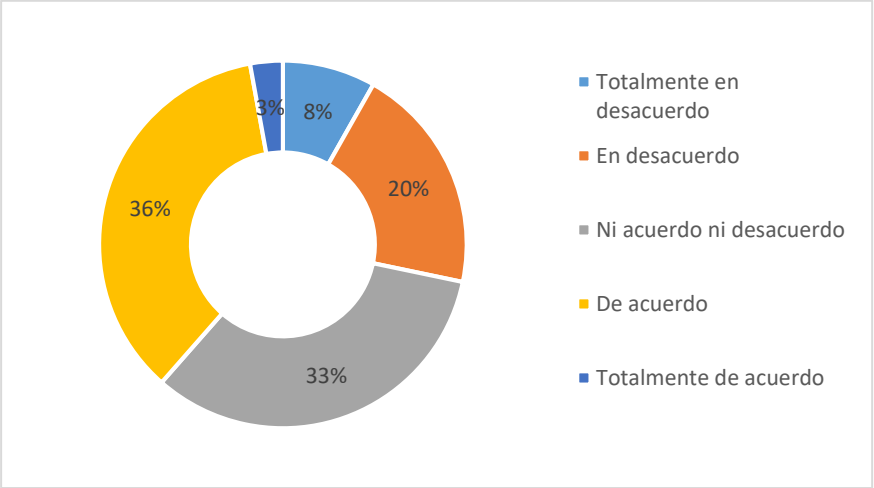


Figura 43.Trato adecuado de usuarios

II. El colaborador muestra empatía en el trato con los usuarios de la Municipalidad.

Tabla 46

Empatía con los usuarios

		Recuento	% del N de la columna
El colaborador muestra empatía en el trato con los usuarios de la Municipalidad.	Totalmente en desacuerdo	13	5,3%
	En desacuerdo	49	20,1%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	86	35,2%
	De acuerdo	89	36,5%
	Totalmente de acuerdo	7	2,9%
	Total	244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

Interpretación

La Tabla 46 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “El colaborador muestra empatía en el trato con los usuarios de la Municipalidad”. Dicha premisa permite medir el indicador atención al cliente de la variable desempeño laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 2,9 % del total.
- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 36,5 % de colaboradores evaluados.

- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 35,2 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 20,1 % de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 5,3 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

Los resultados de dicha premisa reflejan mayoritariamente percepciones positivas respecto al indicador atención al cliente.

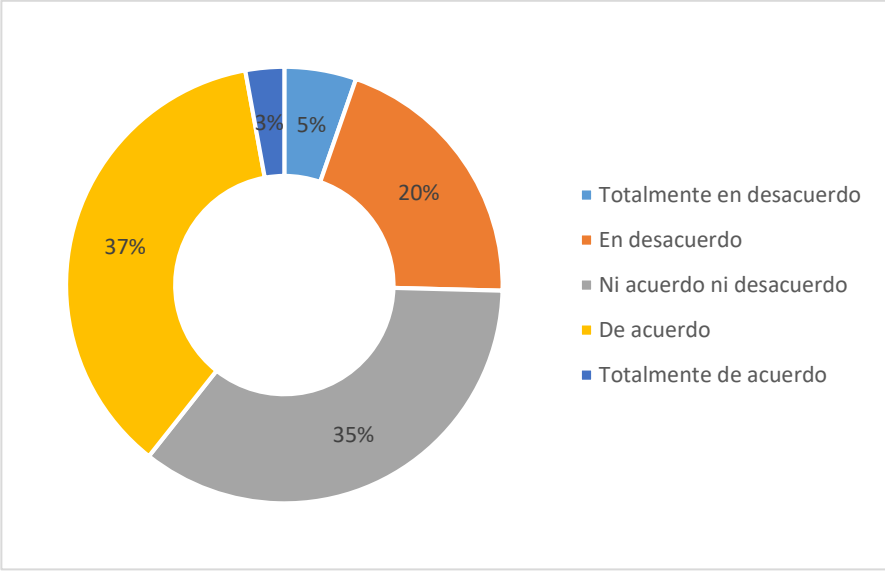


Figura 44. Empatía con los usuarios

5.3.10. Dimensión Ausencia de accidentes

I. El colaborador no atenta contra la seguridad propia ni de sus compañeros.

Tabla 47

Cuidado de la seguridad

		Recuento	% del N de la columna
El colaborador no atenta contra la seguridad propia ni de sus compañeros.	Totalmente en desacuerdo	20	8,2%
	En desacuerdo	46	18,9%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	92	37,7%
	De acuerdo	78	32,0%
	Totalmente de acuerdo	8	3,3%
	Total	244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

Interpretación

La Tabla 47 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “El colaborador no atenta contra la seguridad propia ni de sus compañeros”. Dicha premisa permite medir el indicador ausencia de accidentes de la variable desempeño laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 3,3 % del total.

- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 32 % de colaboradores evaluados.
- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 37,7 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 18,9 % de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 8,2 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

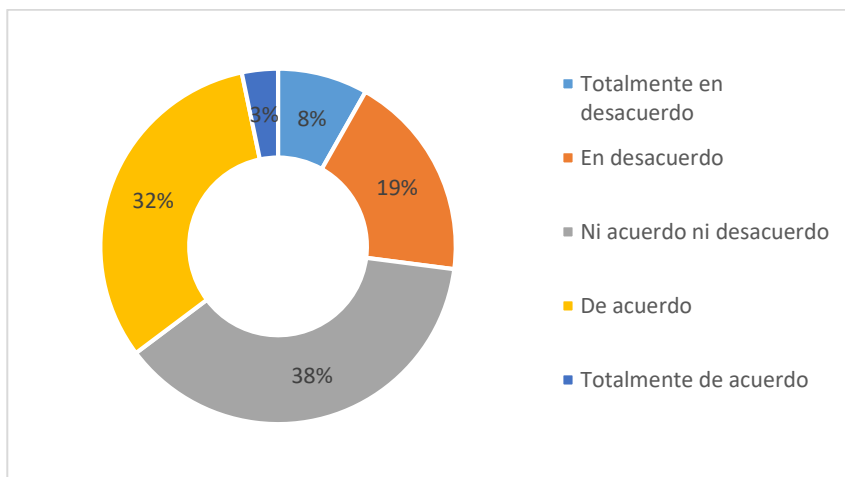


Figura 45. Cuidado de la seguridad

II. El colaborador está dispuesto a auxiliar a sus compañeros en caso de algún accidente laboral.

Tabla 48

Disposición de auxilio

		Recuento	% del N de la columna
El colaborador está dispuesto a auxiliar a sus compañeros en caso de algún accidente laboral.	Totalmente en	14	5,7%
	desacuerdo	56	23,0%
	En desacuerdo	93	38,1%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	72	29,5%
	De acuerdo	9	3,7%
	Totalmente de acuerdo	9	3,7%
Total		244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

Interpretación

La Tabla 48 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “El colaborador está dispuesto a auxiliar a sus compañeros en caso de algún accidente laboral”. Dicha premisa permite medir el indicador ausencia de accidentes de la variable desempeño laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 3,7 % del total.

- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 29,5 % de colaboradores evaluados.
- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 38,1 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 23,0 % de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 5,7 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

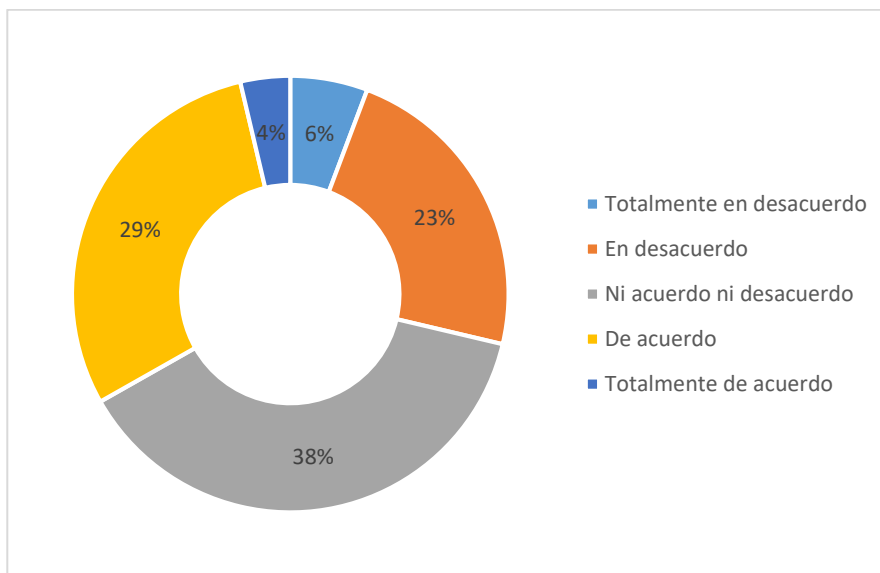


Figura 46. Disposición de auxilio

5.3.11. Dimensión enfoque en los resultados

I. El colaborador tiene claridad en los objetivos del puesto encargado y direcciona su trabajo a conseguirlos.

Tabla 49

Claridad de objetivos

		Recuento	% del N de la columna
El colaborador tiene claridad en los objetivos del puesto encargado y direcciona su trabajo a conseguirlos.	Totalmente en	13	5,3%
	desacuerdo	62	25,4%
	En desacuerdo	94	38,5%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	66	27,0%
	De acuerdo	9	3,7%
	Totalmente de acuerdo	9	3,7%
	Total	244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

Interpretación del resultado:

La Tabla 49 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “El colaborador tiene claridad en los objetivos del puesto encargado y direcciona su trabajo a conseguirlos”. Dicha premisa permite medir el indicador enfoque en resultados de la variable desempeño laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 3,7 % del total.
- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 27,0 % de colaboradores evaluados.
- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 38,5 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 25,4 % de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 5,3 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

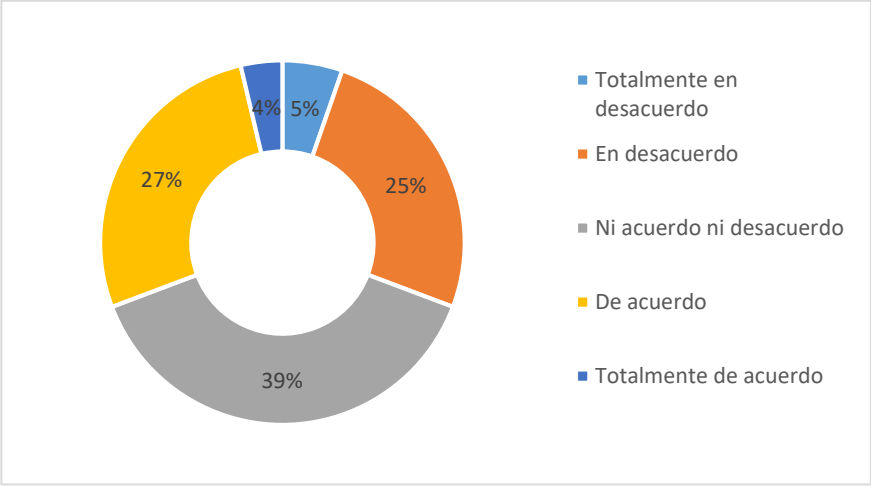


Figura 47. Claridad de objetivos

II. El colaborador muestra resultados adecuados en la labor que realiza.

Tabla 50

Resultados adecuados

		Recuento	% del N de la columna
El colaborador muestra resultados adecuados en la labor que realiza.	Totalmente en desacuerdo	16	6,6%
	En desacuerdo	56	23,0%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	83	34,0%
	De acuerdo	82	33,6%
	Totalmente de acuerdo	7	2,9%
	Total	244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

Interpretación

La Tabla 50 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “El colaborador muestra resultados adecuados en la labor que realiza”. Dicha premisa permite medir el indicador enfoque en resultados de la variable desempeño laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 2,9 % del total.
- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 33,6 % de colaboradores evaluados.

- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 34,0 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 23,0 % de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 6,6 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

Los resultados de dicha premisa reflejan mayoritariamente percepciones positivas respecto al indicador enfoque en los resultados.

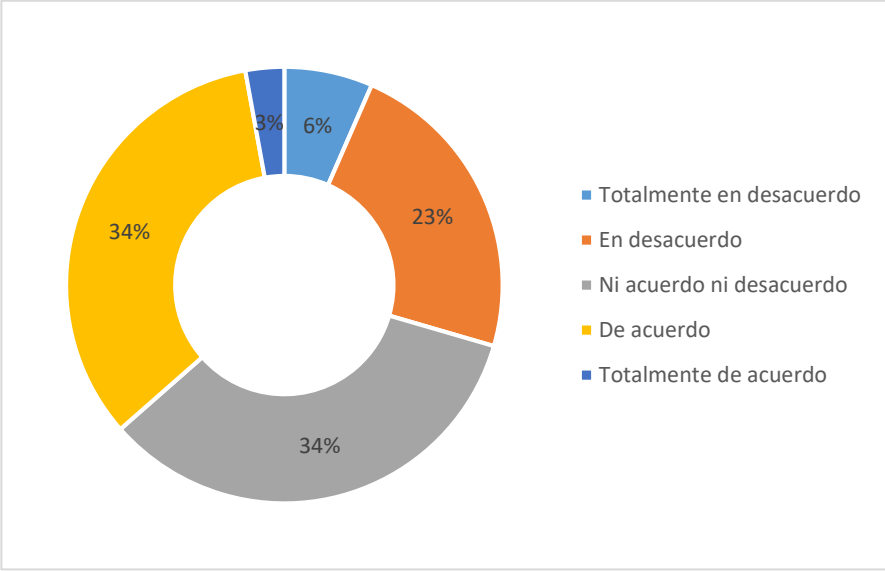


Figura 48. Resultados adecuados

5.3.12. Dimensión rapidez en las soluciones

I. El trabajador muestra agilidad para resolver problemas suscitados en el área.

Tabla 51

Agilidad para resolver problemas

		Recuento	% del N de la columna
El trabajador muestra agilidad para resolver problemas suscitados en el área.	Totalmente en	17	7,0%
	desacuerdo	50	20,5%
	En desacuerdo	91	37,3%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	80	32,8%
	De acuerdo	6	2,5%
	Totalmente de acuerdo	6	2,5%
Total		244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2018

Interpretación

La Tabla 51 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “El trabajador muestra agilidad para resolver problemas suscitados en el área”. Dicha premisa permite medir el indicador rapidez en las soluciones de la variable desempeño laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 2,5 % del total.

- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 32,8 % de colaboradores evaluados.
- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 37,3 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 20,5 % de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 7,0 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

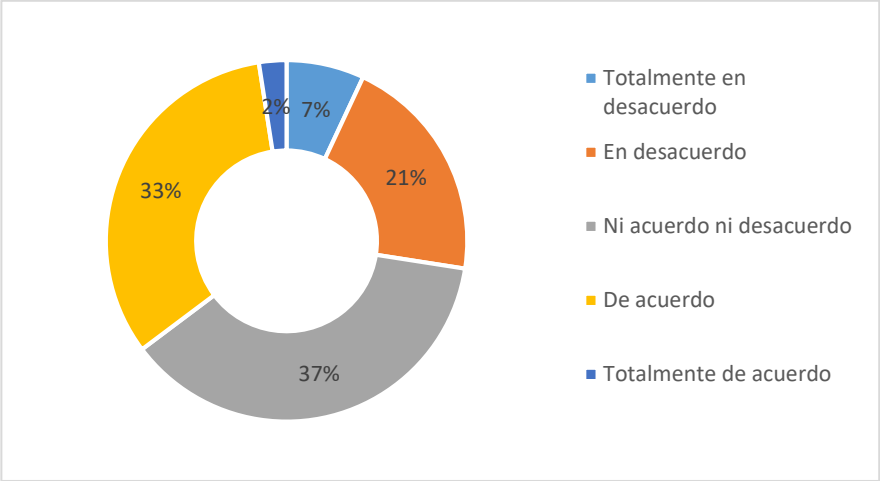


Figura 49. Agilidad para resolver problemas

5.3.13. Dimensión presentación personal

I. El trabajador se presenta adecuadamente a su puesto de trabajo. (Bien uniformado y aseado).

Tabla 52

Presentación adecuada

		Recuento	% del N de la columna
El trabajador se presenta adecuadamente a su puesto de trabajo. (Bien uniformado y aseado).	Totalmente en desacuerdo	10	4,1%
	En desacuerdo	54	22,1%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	92	37,7%
	De acuerdo	84	34,4%
	Totalmente de acuerdo	4	1,6%
	Total	244	100,0%

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

Interpretación

La Tabla 52 muestra los resultados de la evaluación de la premisa afirmativa que indica que “El trabajador se presenta adecuadamente a su puesto de trabajo. (Bien uniformado y aseado)”. Dicha premisa permite medir el indicador presentación personal de la variable desempeño laboral.

Los resultados son los siguientes:

- Los colaboradores que indicaron la mayor satisfacción o conformidad con la premisa corresponden al 1,6 % del total.
- En tanto, quienes indicaron estar de acuerdo con la afirmación corresponden al 34,4 % de colaboradores evaluados.
- Las calificaciones neutrales, es decir, ni acuerdo ni desacuerdo representan el 37,7 % del total de colaboradores.
- La calificación que considera estar en desacuerdo con la premisa tiene un 22,1 % de frecuencia de marcación.
- Por otro lado, la calificación cualitativa más baja corresponde al 4,1 % de evaluados, que consideraron estar totalmente en desacuerdo.

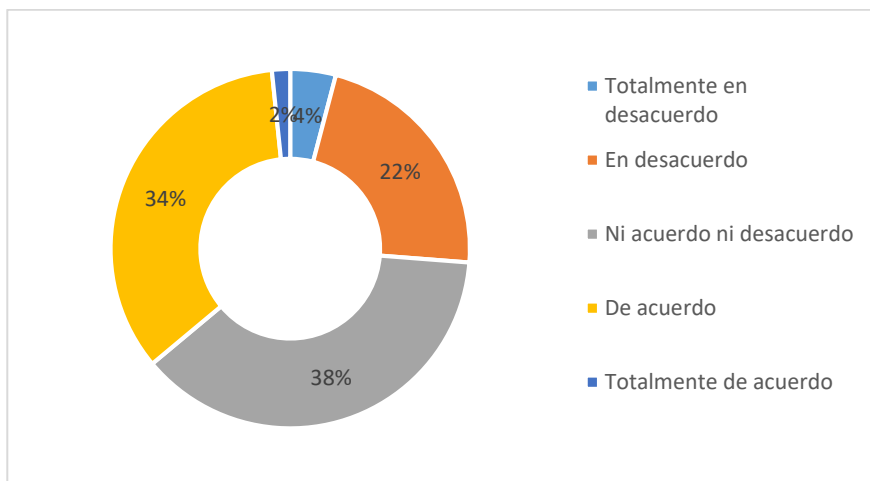


Figura 50. Presentación adecuada

5.2. CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

Alfa de Cronbach es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida, y cuya denominación Alfa fue realizada por Cronbach en 1951.

Para la confiabilidad o fiabilidad de los instrumentos aplicados se ha hecho uso de una de las herramientas usadas para estos fines denominadas Alfa de Cronbach, cuya valoración fluctúa entre - 1 y 1 como se muestra en la Tabla siguiente:

Tabla 53

Escala de Alpha de Cronbach

Escala	Significado
-1 a 0	No es confiable
0,01 – 0,49	Baja Confiabilidad
0,50 – 0,69	Moderada Confiabilidad
0,70 – 0,89	Fuerte Confiabilidad
0,90 – 1,00	Alta Confiabilidad

Fuente:Cronbach(1951)

5.2.1. De la variable motivación

Tabla 54

Alfa de Cronbach motivación

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,879	19

Interpretación

Como se aprecia en la Tabla 54, el coeficiente contenido tiene el valor de 0,879 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “Motivación” es de fuerte confiabilidad.

5.2.2. De la variable desempeño laboral

Tabla 55

Alfa de Cronbach desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,923	28

Interpretación

Como se aprecia en la Tabla 55, el coeficiente contenido tiene el valor de 0,923 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “Desempeño laboral” es de alta confiabilidad.

5.3. PRUEBA DE NORMALIDAD

La misma que servirá para determinar el tipo de variables del presente estudio y con ello contar con un elemento más para escoger el estadístico de prueba, que se requiere para la prueba de hipótesis.

5.3.1. Normalidad para la variable motivación

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

Ho: Los datos provienen de una distribución normal

Hi: Los datos no provienen de una distribución normal

SIG o p-valor > 0,05: Se acepta Ho

SIG o p-valor < 0,05: Se rechaza Ho

Tabla 56*Prueba de Normalidad*

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	
	MOTIVACION
N	244
Parámetros normales ^{a,b}	
Media	2,6885
Desviación estándar	0,48146
Máximas diferencias extremas	
Absoluta	0,438
Positivo	0,259
Negativo	-0,438
Estadístico de prueba	0,438
Sig. asintótica (bilateral)	0,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Interpretación

Según los valores de la Tabla 56, en relación que a la evaluación de la variable motivación podemos apreciar que la significancia asintótica o p-valor es de 0,000, lo cual es menor que 0,05, por lo que se rechaza H_0 . Así se interpreta que los datos de la variable motivación no provienen de una distribución normal.

5.3.2. De la variable desempeño laboral

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

Ho: Los datos provienen de una distribución normal

Hi: Los datos no provienen de una distribución normal

SIG o p-valor $> 0,05$: Se acepta Ho

SIG o p-valor $< 0,05$: Se rechaza Ho

Tabla 57

Prueba de normalidad

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	
	DESEMPEÑO LABORAL
N	244
Parámetros normales ^{a,b}	
Media	2,2459
Desviación estándar	0,45923
Máximas diferencias extremas	
Absoluta	0,446
Positivo	0,446
Negativo	-0,284
Estadístico de prueba	0,446
Sig. asintótica (bilateral)	0,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Interpretación

Según los valores de la Tabla 57, en relación a la evaluación de la variable satisfacción laboral, de observar que el sig. o p-valor es de 0,000 menor que el 0,05, por lo que se rechaza H_0 . Así se interpreta ***que los datos de la variable desempeño laboral no sigue el comportamiento de los datos de una curva normal.***

5.3.3. Análisis cruzado de las variables de estudio

Tabla 58

Análisis cruzado de las variables de estudio

		DESEMPEÑO LABORAL			Total	
		Bajo desempeño	Regular desempeño	Alto desempeño		
MOTIVACION	Baja motivación	Recuento	2	0	0	2
		% del total	0,8%	0,0%	0,0%	0,8%
	Media motivación	Recuento	1	71	0	72
		% del total	0,4%	29,1%	0,0%	29,5%
	Alta motivación	Recuento	0	107	63	170
		% del total	0,0%	43,9%	25,8%	69,7%
Total	Recuento	3	178	63	244	
	% del total	1,2%	73,0%	25,8%	100,0%	

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

Interpretación

Lo que se aprecia en la Tabla 58, en relación a la variable motivación los encuestados que representa el (69,7 %) calificaron la existencia de una alta motivación; y en relación a la variable desempeño laboral los entrevistados que representan el 73,0 % manifestaron de un **Regular desempeño laboral**.

5.4. ESCALAS O BAREMOS UTILIZADOS PARA LAS VARIABLES:

5.4.1. Para la variable motivación:

Tabla 59

Escala de valoración

Niveles	Puntaje
Baja motivación	[19 – 44)
Media motivación	[45 – 70)
Alta motivación	[71 – 95]

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

5.4.2. Para la variable desempeño laboral

Tabla 60

Escala de valoración

Niveles	Puntaje
Baja desempeño laboral	[28 – 65)
Regular desempeño laboral	[66 – 103)
Alta desempeño laboral	[104 – 140]

Fuente: Encuesta colaboradores de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

5.5. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

5.5.1. Comprobación de la hipótesis general

La hipótesis general indica que:

a) Planteamiento de la hipótesis estadística:

Ho: “La motivación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.”

H1: “La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.”

a) **Nivel de significancia:** Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

b) **Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H_0 y se rechaza H_1 .

c) **Estadístico de prueba:** Tau-b-Kendall

Tabla 61*Correlación entre variables*

		Correlaciones		
			MOTIVACION	DESEMPEÑO LABORAL
Tau_b de Kendall	MOTIVACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	0,416**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	244	244
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	0,416**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	244	244

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

a) Regla de decisión :

Rechazar H_0 si la sig. es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. es mayor a 0,05

Interpretación

En la Tabla 61 se observa un sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,000 menor a 0,05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) aun nivel de confianza del 95 %, y se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1); es decir: **“La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.”**

5.5.2. Hipótesis específica 1

La primera hipótesis específica indica que:

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

H_0 : El logro de las necesidades fisiológicas no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

H_1 : El logro de las necesidades fisiológicas se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, 2017.

a) **Nivel de Significancia:** Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

b) **Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H_0 y se rechaza H_1 .

c) **Estadístico de prueba:** Tau-b-Kendall

Tabla 62*Correlación entre dimensión y variable dependiente*

			Correlaciones	
			Dimensión Necesidadess Fisiológicas	DESEMPEÑO LABORAL
Tau_b de	Dimensión	Coeficiente de correlación	1,000	0,447**
Kendall	Necesidadess	Sig. (bilateral)	.	0,000
	Fisiológicas	N	244	244
	DESEMPEÑO	Coeficiente de correlación	0,447**	1,000
	LABORAL	Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	244	244

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

b) Regla de decisión :

Rechazar H_0 si la sig. es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. es mayor a 0,05

Interpretación:

En la Tabla 62 se observa un sig. (Significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,000 menor a 0,05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) aun nivel de confianza del 95 %, y se acepta la hipótesis alterna (H_1); es decir: **“El logro de las necesidades fisiológicas se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, 2017”**.

5.5.2.1. Hipótesis específica 2

La segunda hipótesis específica indica que:

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

H_0 : El logro de las necesidades de seguridad no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

H_1 : El logro de las necesidades de seguridad se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, 2017.

Para comprobar ello se ejecuta la prueba de correlación a través del programa SPSS para Windows. Los resultados son:

- a) **Nivel de Significancia:** Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H_1 y se rechaza H_0 .
- b) **Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H_0 y se rechaza H_1 .
- c) **Estadístico de prueba:** Tau-b-Kendall

Tabla 63*Correlación entre dimensión y variable dependiente*

Correlaciones			Dimensión	
			Necesidades de Seguridad	DESEMPEÑO LABORAL
Tau_b de Kendall	Dimensión Necesidades de Seguridad	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	0,430**
		N	244	244
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,430**	1,000
		N	244	244

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

a) Regla de decisión :

Rechazar H_0 si la sig. es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. es mayor a 0,05

Análisis

En la Tabla 63 se observa un sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,000 menor a 0,05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) aun nivel de confianza del 95 %, y se acepta la hipótesis alterna (H_1); es decir: **“El logro de las Necesidades de seguridad se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de**

la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, 2017”.

5.5.2.2. Hipótesis específica 3

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

H₀: El logro de las necesidades sociales no se relaciona con en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa.

H₁: El logro de las necesidades sociales se relaciona con en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa.

b) Nivel de Significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H₁ y se rechaza H₀.

c) Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H₀ y se rechaza H₁.

d) Estadístico de prueba: Tau-b-Kdndall

Tabla 64*Correlación entre dimensión y variable dependiente*

		Correlaciones		
			Dimensión necesidades sociales	DESEMPEÑO LABORAL
Tau_b de Kendall	Dimensión necesidades sociales	Coeficiente de correlación	1,000	0,652**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	244	244
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	0,652**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	244	244

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

e) Regla de decisión :

Rechazar H_0 si la sig. es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. es mayor a 0,05

f) Análisis

En Tabla 64 se observa un sig. (Significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,000 menor a 0,05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) aun nivel de confianza del 95 %, y se acepta la hipótesis alterna (H_1); es decir: **“El logro de las necesidades sociales se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, 2017”**.

5.5.2.3. Hipótesis específica 4

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

H_0 : El logro de las necesidades de estima no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

H_1 : El logro de las necesidades de estima se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

b) **Nivel de significancia:** Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

c) **Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H_0 y se rechaza H_1 .

d) **Estadístico de prueba:** Tau-b-Kendall

Tabla 65

Correlación entre dimensión y variable dependiente

Correlaciones				
			Dimensión	DESEMPEÑO
			necesidades de	LABORAL
			estima	
Tau_b de	Dimensión	Coeficiente de correlación	1,000	0,576**
Kendall	necesidades de	Sig. (bilateral)	.	0,000
	estima	N	244	244
	DESEMPEÑO	Coeficiente de correlación	0,576**	1,000
	LABORAL	Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	244	244

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

e) Regla de decisión :

Rechazar H_0 si la sig. es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. es mayor a 0,05

f) Análisis

En la Tabla 65 se observa un sig. (Significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,000 menor a 0,05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) aun nivel de confianza del 95 %, y se acepta la hipótesis alterna (H_1); es decir: **“El logro de las necesidades de estima se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, 2017”**.

5.5.2.4. Hipótesis específica 5

La quinta hipótesis específica indica que:

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Ho: El logro de las necesidades de autorrealización no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

H1: El logro de las necesidades de autorrealización se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.

b) Nivel de Significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

c) Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H_0 y se rechaza H_1 .

a) Estadístico de prueba: Tau-b-Kendall

Tabla 66*Correlación entre dimensión y variable dependiente*

			Correlaciones	
			Dimensión necesidades de autorrealización	DESEMPEÑO LABORAL
Tau_b de	Dimensión	Coeficiente de correlación	1,000	0,599**
Kendall	necesidades de autorrealización	Sig. (bilateral) N	. 244	0,000 244
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,599** 0,000 244	1,000 . 244

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

b) Regla de decisión :

Rechazar H_0 si la sig. es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. es mayor a

c) Análisis:

Dado los resultados de la Tabla 66, se tiene un p-valor de 0,00. Ello demuestra que si existe una relación entre las variables. Por lo tanto se concluye en indicar que: ***“El logro de las necesidades de autorrealización se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albracán Lanchipa, año 2017.”***

CAPITULO VI

DISCUSIÓN

Un análisis preliminar a la luz de los resultados obtenidos y referido a la fiabilidad de los instrumentos, se aprecia que el de la variable Motivación, tiene un Alpha de Cronbach de 0,879 de calificación “fuerte confiabilidad” (**Tabla 54**), asimismo la variable Desempeño laboral su Alpha de Cronbach obtuvo el calificativo de 0,923 de calificación “Alta confiabilidad” (**Tabla 55**).

En cuanto a la validez de los instrumentos se aplicó la validez de contenido por intermedio de jueces, quienes luego de la calificación teórica respectiva, ambas variables obtuvieron la calificación “A” que corresponde a una “adecuación total”; es decir, “excelente” (**Tabla 68 y Tabla 70**).

Asimismo, para respaldar la estadística inferencial para la prueba de hipótesis, se efectuó la evaluación para comprobar si los datos de sus variables seguían o no la tendencia de la curva normal, obteniéndose como resultado para ambas variables que “no provienen de una distribución normal”, es decir eran variables categóricas o cualitativas. (Tabla 56 y Tabla 57).

En base a los resultados analizados se encontró que existe correlación media entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017, en base al valor obtenido en la correlación de Pearson de 0,416 y su valor de sig. de 0,000, lo cual implica que los colaboradores perciben la relación de la motivación como factor de incidencia en el desempeño laboral, hecho que deberá tener en cuenta la administración de la entidad de estudio.

Estos resultados se asemejan a la investigación “Influencia de los factores de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la División Soporte Regional x del Banco de la Nación, periodo 2008- 2009”. Salinas (2010), donde el autor concluye que los factores de la motivación que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la División Soporte Regional X del Banco de la Nación; son los: premios y recompensas, la necesidad de afiliación y aceptación y la falta de capacitación.

También tiene concordancia con los resultados hallados por la Motivación y su incidencia en el desempeño laboral del Banco Interbank, Tiendas en Huacho, periodo 2014. (Chirito & Raymundo, 2015), donde el autor concluye que la motivación incide significativamente de manera

positiva en el desempeño laboral del Banco Interbank, tiendas en huacho, periodo 2014; es decir en esta institución financiera se comprobó que el ambiente laboral, políticas de la organización, salario, seguridad en el puesto y comunicación, conllevan a que los trabajadores se desempeñen de manera eficiente y eficaz, brindando el mejor servicio a los clientes. Así mismo, indica que los factores motivacionales inciden significativamente de manera positiva en el desempeño laboral del Banco Interbank, tiendas en huacho.

De igual manera las dimensiones de la variable independiente: necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades sociales, necesidades de estima y necesidades de autorrealización igualmente se relacionan significativamente con la variable dependiente.

Finalmente, se puede considerar que la presente investigación es un modesto aporte al conocimiento científico y que demanda seguir profundizando por intermedio de los niveles de investigación superior y ponerlos al servicio de la colectividad

CONCLUSIONES

1. Existe correlación significativa (valor de $r=0,416$ y valor de $\text{sig}=0,000$) entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, encontrando que, dado un p-valor de 0,00, se encuentra que sí existe correlación significativa entre ambas variables. Ello permite indicar que la motivación representa una variable que tiende a generar variabilidad sobre el desempeño de los colaboradores de la institución.
2. Existe correlación significativa (valor de $r= 0,447$ y valor de $\text{sig.}=0,000$) en la dimensión necesidades fisiológicas con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa. Esta dimensión comprende los indicadores de remuneraciones, los horarios de trabajo, intervalos de descanso y la infraestructura, factores que tienden a influir sobre su desempeño laboral.
3. Existe correlación significativa (valor de $r= 0,430$ y valor de $\text{sig.}=0,000$) en la dimensión necesidades de seguridad con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital

Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa. Este resultado nos muestra que los indicadores de la dimensión en estudio como: seguridad física, estabilidad laboral, relación con compañeros y superiores, tiende a influir sobre el desempeño laboral.

4. Existe correlación significativa (valor de $r= 0,652$ y valor de $\text{sig.}=0,000$) en la dimensión necesidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa. Este resultado nos muestra que los indicadores de la dimensión en estudio como: trato amigable, actividades de integración tienden, reconocimiento del trabajo y grado de responsabilidad, afectan el desempeño laboral que presentan en la institución por encima del valor medio.

5. Existe correlación significativa (valor de $r= 0,576$ y valor de $\text{sig.}=0,000$) en la dimensión necesidades de estima y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa. Este resultado nos muestra que los indicadores de la dimensión en estudio como: el orgullo, oportunidades de crecimiento, desafío del trabajo y variedad de funciones, que brinda

la institución son factores que tienen a influir sobre el desempeño laboral, por encima del valor medio

6. Existe correlación significativa (valor de $r= 0,599$ y valor de $\text{sig.}=0,000$) en la dimensión necesidades de autorrealización y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa. Este resultado nos muestra que los indicadores de la dimensión en estudio como: la autonomía en el desarrollo de las funciones, el crecimiento personal y los aportes e iniciativas, tienen una relación media con el desempeño laboral en la institución.

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere que la Gerencia General de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa considere la contratación de especialistas en desarrollo organizacional que propongan la realización de jornadas de trabajo para generar motivación en los trabajadores y evaluar el cumplimiento de sus necesidades personales. Teniendo como soporte el apoyo psicológico que incentive y motive a los trabajadores a que constantemente se evalúe el cumplimiento de sus necesidades personales. El seguimiento es importante porque no sólo mide la evolución, ya que permite ver la mejora en el desempeño de las funciones de los trabajadores de la Institución.
2. A la Gerencia General se recomienda crear una cultura organizacional que promueva la retroalimentación positiva, constructivista y en tiempo real, para ayudar con el desempeño laboral de sus trabajadores y su crecimiento personal. Es necesario usar la tecnología para ayudar a crear una cultura Organizacional de retroalimentación continua dotar a los trabajadores con diferentes medios para compartir una comunicación e información positiva entre

compañeros en tiempo real, de manera que los trabajadores se sientan más empoderados haciendo que den lo mejor de sí mismos.

3. La Gerencia General, en coordinación con la Gerencia de Recursos Humanos, debe considerar las condiciones de seguridad y salud en el trabajo. Para ello se requiere ejecutar programas de desarrollo de capacidades, de bienestar físico y emocional de los colaboradores, tratando de generar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Cuando el trabajador se sienta valorado y reconocido por su aporte que hace, su desempeño será mucho mejor.

4. Se sugiere que la Gerencia de Recursos Humanos elabore e implemente un “Plan de buenas prácticas laborales” la que permitirá mejorar el clima organizacional para garantizar el bienestar de los trabajadores y que incluya capacitación y desarrollo, programa de inducción, gestión del conocimiento, programas de vida saludable, seguridad y salud en el trabajo, etc. Se trata en lo esencial de generar una actitud positiva frente al compromiso que cada trabajador asume con su institución.

5. La Gerencia General debe crear una atmósfera de fraternidad en la que los trabajadores se expresen libre y espontáneamente, sin ningún tipo de formalismo autoritario. Felicitar a los trabajadores por los éxitos y no resaltar tanto el fracaso. Se sugiere un día especial para los trabajadores municipales, reconociendo su labor y sus logros, llenándolos de orgullo y que cada día mejoren su desempeño.

6. Se sugiere que la Gerencia General de la municipalidad, tenga presente que más allá del aspecto remunerativo existen factores que influyen en la motivación de los colaboradores, el que los trabajadores se sientan parte de una familia y vean la institución como un segundo hogar al que disfrutan ir, y no como algo que les genera una gran carga de estrés como suele ocurrir en muchos casos, debe ser uno de los principales desafíos que los funcionarios de turno deben asumir en relación a su capital humano.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional un enfoque aplicado*. México: Cengage Learning Editores.
- Aguilar, A. (1994). *Manual Práctico para la Administración de Agronegocios*. México: Limusa S.A.
- Alfaro, F., & Alfaro, M. (1999). *Diagnósticos de productividad por multimomentos*. Barcelona: Marcombo S.A.
- Álvarez, C. (1998). *Glosario de Términos para la Administración y Gestión de los servicios sanitarios*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Ambrosio, M., & Kulik, C. (1999). *Los viejos amigos, nuevas caras: la investigación La motivación en la década de 1990*. Diario de Gestión.
- Campbell, J. (1990). *Modelando el problema de predicción de rendimiento en aplicaciones industriales y orgazacionales*. Palo Alto.
- Campbell, J., McCloy, R., Oppler, S., & Sager, C. (1993). *Una teoría de rendimiento*.
- Castillo, J. (2006). *Administración de Personal: Un enfoque hacia la calidad*. Bogota: ECOE Ediciones.
- Castillo, M., & Osterling, F. (2005). *Tratado de las obligaciones*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

- Chávez, L. (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del Área de Gestión Comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw-Hill.
- Chirito, E., & Raymundo, S. (2015). *La Motivación y su incidencia en el desempeño laboral del Banco Interbank, Tiendas en Huacho, periodo 2014*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Coello, V. (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Congreso Nacional de la República. (2003). *Ley de Funcionarios Públicos y Empleados de Confianza*. Lima: El Peruano.
- Deckers, L. (2010). *Motivación; Biológicos, psicológicos y ambientales*. (3^a ed., Pp. 2-3). . Boston: Pearson.
- Dessler, G., & Verela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos un enfoque*. México: Pearson Educación.
- Fermoso, P. (1997). *Manual de Economía de la Educación*. Madrid: Narcea S.A.

- Gilliland, S., & Landis, R. (1992). *Objetivos de calidad y cantidad en una tarea de decisión compleja: estrategias y resultados*. Journal of Applied Psychology.
- Gutiérrez, P. (2006). *Curso de Hacienda Pública*. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca.
- Hackman, J., & Oldham, G. (1980). *Rediseño del trabajo*. Nueva Jersey: Pearson Education.
- Harper, & Lynch. (1992). *Planificación estratégica del personal y optimización de plantillas*. Madrid: La Gaceta.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México DF: INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- Ilgén, D. (1999). *Equipos integrados en las organizaciones: Algunas implicaciones*.
- Inceoglu, I., Segers, J., & Bartram, D. (2012). *Las diferencias relacionadas con la edad en la motivación en el trabajo diario de la Psicología Ocupacional y Organizacional*.
- Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura. (1996). *Elementos para programar, ejecutar y evaluar actividades de capacitación*. Costa Rica: IICA.
- Instituto Tecnológico Empresarial. (2008). *Cómo hacer un plan estratégico de Recursos Humanos*. La Coruña: NETBIBLO.

- Jex, S., & Britt, T. (2008). *Psicología de las Organizaciones*. Hoboken, . Nueva Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Jiménez, P. (2011). *Manual de Recursos Humanos*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Jones, G., & George, J. (2008). *Gestión Contemporánea* .
- Kanfer, R., Chen, G., & Pritchard, R. (2008). *Motivación en el trabajo: pasado, presente y futuro (1ª ed contemplada en el PBK..)* . Hove: Psicología.
- Katz, R. (2013). *Motivar a los profesionales técnicos de hoy*. IEEE Revisión por la Dirección de Ingeniería.
- Latham, G., & Pinder, C. (2005). *Teoría de la motivación y la investigación trabajar en los albores del siglo XXI* . Annual Review of Psychology.
- Lawler, E., & Jenkins, G. (1992). *Sistemas de recompensa estratégicas*. En MD Dunnette y LM Hough (eds.), *Manual de la psicología industrial y organizacional (2ª ed., 1009-1055)* . Palo Alto: CA: Consulting Psicólogos Pres.
- Martell, B., & Sánchez, A. (2014). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos dle gimnasio "Sport Club" de la ciudad de Trujillo, 2013*. Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo.

- McClelland, D. (1965). *Hacia una teoría de la adquisición motriz*. American Psychologist.
- Mitchell, T., & Daniels, D. (2003). *La motivación. Manual de Psicología*, vol. 12. *Psicología Industrial Organizacional*. Nueva York: WC Borman, DR Ilgen, RJ Klimoski, .
- Moran, B. (2013). *Gestión de bibliotecas y centros de información*. Santa Barbara: CA: Bibliotecas ilimitadas.
- Muchinsky, P. (2002). *Psicología Aplicada al Trabajo*.
- Munchinsky, P. (2012). *Psicología aplicada al trabajo*. . Summerfield, Carolina del Norte: Hipergrafo Press, Inc.
- P. ROBBINS, S. (1998). *Fundamentos de Comportamiento Organizacional*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- Porret, M. (2008). *Recursos Humanos. Dirigir y gestionar personas en las organizaciones*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Radio Uno. (02 de enero de 2015). Mario Ruiz juró como alcalde del distrito Gregorio Albarracín. *Radio Uno*.
- Radio Uno. (14 de setiembre de 2016). Nuevo caso de despido arbitrario a gestante en Gregorio Albarracín sale a la luz. *Radio Uno*.
- Reevé, J. (2010). *Motivación y emociones*. España: McGraw Hill.
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos de Comportamiento Organizacional*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.

- Robbins, S., & Coulter, M. (2013). *Administración. Un empresario Competitivo*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Salinas, E. (2010). *Influencia de los factores de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la División Soporte Regional x del Banco de la Nación, periodo 2008- 2009*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Schultz, D., & Schultz, S. (2010). *La psicología y el trabajo de hoy: una introducción a la psicología industrial y organizacional (10ª ed.)*. . Prentice Hall.: Nueva Jersey.
- Schultz, D., & Schultz, S. (2010). *La psicología y el trabajo de hoy: una introducción a la psicología industrial y organizacional (10ª ed.)*. Upper Saddle River, . Nueva Jersey: Prentice Hall. .
- Staw, I. B., & Boettger, R. (1990). *La revisión de la tarea: Una forma descuidada de rendimiento en el trabajo*. *Academy of Management Journal*.
- Stoner, J. (1996). *Administración de empresas públicas*. México: McGrawHill.
- Sum, M. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.

Van Scotter, J., Motowidlo, S., & Cross, T. (2000). *Effects of task performance and contextual*. Journal of Applied Psychology.

Vargas, J. (2010). *¿Como hacer Investigación Cualitativa?* Méjico: ETXETA.

Vega, L. (06 de octubre de 2014). Por tercera vez Tacna lleva a Luis Torres como alcalde con el 30% de los sufragios. *Diario La República*.

Vidales, L. (2003). *Glosario de términos financieros*. México: Plaza y Valdes S.A.

Wayne, R., & Noe, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México: Prentice Hall.

Wright, P. (1992). *Un examen de las relaciones entre los incentivos monetarios, nivel objetivo, el compromiso meta de rendimiento*. Diario de Gestión .

Sitios Web

Peiro, J. (21 de Enero de 2019). *Cuestionario de satrsfacción laboral*.
Obtenido de https://www.uv.es/~meliajl/Research/Cuest_Satisf/S20_23.PDF

Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo. (26 de Septiembre de 2011). *MINISTERIO DEL TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO*.

Obtenido de MINISTERIO DEL TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL
EMPLEO: <http://www.trabajo.gob.pe/>

ANEXOS

ANEXO 01

TITULO: “LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL CORONEL GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA. AÑO 2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
<p>GENERAL: ¿Cómo se relaciona la motivación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Crnl. Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017?</p> <p>ESPECÍFICOS a-¿Cómo se relaciona el logro de las Necesidades fisiológicas con en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Crnl. Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017? b-¿Cómo se relaciona el logro de las Necesidades de seguridad con en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Crnl. Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017? c-¿Cómo se relaciona el logro de las Necesidades sociales con en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Crnl. Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017? d-¿Cómo se relaciona el logro de las Necesidades de estima con en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Crnl. Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017? e-¿Cómo se relaciona el logro de las Necesidades de autorrealización con en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Crnl. Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017?</p>	<p>GENERAL: Analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Crnl. Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017</p> <p>ESPECÍFICOS a-Determinar la relación entre el logro de las Necesidades fisiológicas con en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Crnl. Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017. b-Analizar la relación entre el logro de las Necesidades de seguridad y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Crnl. Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017. c-Medir la relación entre el logro de las Necesidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Crnl. Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017. d-Determinar la relación entre el logro de las Necesidades de estima y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Crnl. Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017. e-Analizar la relación entre el logro de las Necesidades de autorrealización y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Crnl. Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.</p>	<p>GENERAL La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Crnl. Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.</p> <p>ESPECÍFICOS a-El logro de las Necesidades fisiológicas se relaciona con en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Crnl. Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017. b-El logro de las Necesidades de seguridad se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Crnl. Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017. c-El logro de las Necesidades sociales se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Crnl. Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017. d-El logro de las Necesidades de estima se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Crnl. Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017. e-El logro de las Necesidades de autorrealización se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Crnl. Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017.</p>	<p>VARIABLE</p> <p>INDEPENDIENTE</p> <p>Motivación</p> <p>DIMENSIONES:</p> <p>Necesidades fisiológicas Necesidades de seguridad Necesidades sociales Necesidades de estima Necesidades de autorrealización</p> <p>VARIABLE</p> <p>DEPENDIENTE</p> <p>Desempeño laboral</p> <p>DIMENSIONES:</p> <p>Conocimiento de la organización Trabajo en equipo Creatividad Liderazgo Responsabilidad Iniciativa Puntualidad Comunicación asertiva Calidad del trabajo Atención al cliente Ausencia de accidentes Enfoque en los resultados Rapidez en las soluciones Presentación personal</p>
MÉTODO Y NIVEL	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>MÉTODO: Se aplicará el Método Científico</p> <p>NIVEL: Es una investigación de nivel correlacional</p>	<p>La población de estudio asciende a por 664 trabajadores y la muestra de 244</p>	<p>TÉCNICAS INSTRUMENTOS</p> <p>Encuesta - Cuestionario TRATAMIENTO ESTADÍSTICO CON SPSS Estadística descriptiva y estadística inferencial</p>	

14	La institución me brinda oportunidades de crecimiento profesional.								
NECESIDADES DE AUTORREALIZACIÓN									
15	Considero que mi trabajo es desafiante.								
16	El trabajo que desarrollo demanda una gran variedad de funciones.								
17	Siento autonomía en el desarrollo de mis funciones.								
18	La labor que desarrollo me ha permitido crecer personalmente.								
19	Mis aportes e iniciativas se toman en cuenta para la toma de decisiones directivas.								

ANEXO 03

CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

Estimado Servidor (a): Le pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que realizamos. Por nuestra parte, le garantizamos absoluta confidencialidad, agradeciendo su valiosa colaboración

EDAD : SEXO : Masculino Femenino
 NIVEL OCUPACIONAL : Funcionario Profesional Técnico

1=Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= No estoy de acuerdo; 4=Desacuerdo; 5= Muy de acuerdo

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO					
1	Considero que el colaborador conoce realmente la función que tiene la Municipalidad para el Distrito.					
2	Considero que el colaborador conoce realmente la función del área a que pertenece.					
3	Considero que el colaborador conoce realmente la función asignada a su cargo en la Municipalidad.					
	TRABAJO EN EQUIPO					
4	El colaborador participa activamente de las tareas en equipo desarrolladas en el área.					
5	El colaborador posee la disposición para trabajar en equipo y se compromete con tal					
	CREATIVIDAD					
6	El colaborador participa de las decisiones del Área a través de propuestas creativas.					
7	El colaborador posee un alto nivel de creatividad para desarrollar su trabajo					
	LIDERAZGO					
8	El colaborador presenta habilidades de liderazgo.					
9	El colaborador influye positivamente en el equipo para el logro de los objetivos.					
	RESPONSABILIDAD					
10	El colaborador demuestra un alto grado de responsabilidad para con sus funciones					
11	El colaborador demuestra un alto grado de responsabilidad para el logro de los objetivos del Área y objetivos municipales.					
	INICIATIVA					
12	El colaborador presenta iniciativa para la resolución de problemas.					

13	El colaborador presenta iniciativa para participar de las actividades que se desarrollan en la Municipalidad						
	PUNTUALIDAD						
14	El colaborador respeta el horario de ingreso al trabajo.						
15	El colaborador respeta el horario de salida al trabajo.						
16	El colaborador se involucra con la labor por más que esta demande tiempo adicional al horario establecido						
	COMUNICACIÓN ASERTIVA						
17	El colaborador comunica de forma oportuna la labor desempeñada y los asuntos de importancia.						
18	El colaborador se muestra abierto a la escucha y una comunicación asertiva.						
	CALIDAD DEL TRABAJO						
19	El colaborador demuestra calidad en su trabajo. (Hace bien su trabajo)						
20	El colaborador excede positivamente las expectativas del trabajo encargado.						
	ATENCIÓN AL CLIENTE						
21	El colaborador muestra un trato adecuado para con los usuarios de la Municipalidad.						
22	El colaborador muestra empatía en el trato con los usuarios de la Municipalidad.						
	AUSENCIA DE ACCIDENTES						
23	El colaborador no atenga contra la seguridad propia ni de sus compañeros.						
24	El colaborador está dispuesto a auxiliar a sus compañeros en caso de algún accidente laboral						
	ENFOQUE EN LOS RESULTADOS						
25	El colaborador tiene claridad en los objetivos del puesto encargado y direcciona su trabajo a conseguirlos.						
26	El colaborador muestra resultados adecuados en la labor que realiza						
	RAPIDEZ EN LAS SOLUCIONES						
27	El trabajador muestra agilidad para resolver problemas suscitados en el área						
	PRESENTACIÓN PERSONAL						
28	El trabajador se presenta adecuadamente a su puesto de trabajo. (Bien uniformado y aseado).						

ANEXO 04

VALIDEZ DE CONTENIDO POR EXPERTOS

4.1. Validez de Contenido de la Variable Motivación

Según la validez efectuada por 3 expertos, resultados que aparecen en el anexo 04 la validez del instrumento para la variable motivación, se puede apreciar en la tabla adjunta

Tabla 67: Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable motivación

INDICADORES	CRITERIOS	EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO
		1	2	3
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	5	3	4
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	4	5	4
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	4	4	4
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.	5	4	5
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	4	4	4
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	4	4	4
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científico.	4	4	5
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	3	4	4
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	5	4	4
10.APLICACION	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente	4	4	4

Fuente: encuesta los tres jueces

Tabla 68: Calificación del instrumento para la variable optimización de recursos

NUEVA ESCALA		INTERVALO	SIGNIFICADO
0.000	2.474	A	Adecuación total
2.475	4.949	B	Adecuación en gran medida
4.950	7.424	C	Adecuación promedio
7.425	9.898	D	Adecuación escasa
9.899	12.373	E	Inadecuación

Interpretación:

Según las tablas 67 y 68 y los procesos que figuran en el anexo, la Distancia de Puntos Múltiples (DPP) es 1,970 y cae dentro del Intervalo A, de Adecuación en gran medida. Por tanto, el instrumento motivación supera la prueba de validez.

5.1.1. Validez de Contenido de la Variable desempeño laboral

Según la validez efectuada por 3 expertos, resultados que aparecen en el anexo 04 la validez del instrumento para la variable desempeño laboral, se puede apreciar en la tabla adjunta:

Tabla 69: Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable desempeño laboral

INDICADORES	CRITERIOS	EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO
		1	2	3
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	5	4	4
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	4	4	4
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	4	4	5
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.	5	5	4
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	4	4	5
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	5	5	4
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científico.	4	4	4
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	4	4	4
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	4	4	5
10.APLICACION	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente	4	4	4

Fuente: encuesta los tres jueces

Tabla 70: Calificación del instrumento para la variable Gestión administrativa

NUEVA ESCALA		INTERVALO	SIGNIFICADO
0.000	2.298	A	Adecuación total
2.299	4.597	B	Adecuación en gran medida
4.598	6.895	C	Adecuación promedio
6.896	9.194	D	Adecuación escasa
9.195	11.493	E	Inadecuación

Interpretación:

Según las tablas 69 y 70 y los procesos que figuran en el anexo 05, la Distancia de Puntos Múltiples (DPP) es 1,410 y cae dentro del Intervalo A, de una Adecuación Total. Por tanto, el instrumento desempeño laboral, supera la prueba de validez.



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA**

"LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL CRNL. GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA. AÑO 2018"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Omar Nieto Cárdenas
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente Contratada - UNJBG
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Motivación
 1.4. Autor (es) del Instrumento:.....

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.			X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: 18/06/19
 Teléfono N°:

Firma del Experto Informante
 DNI: 79424052



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA**

"LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL CRNL. GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA. AÑO 2018"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Mollo Condori Nelson Abraham Pablo
 1.2. Cargo e institución donde labora: Especialista en Sistemas Informáticos.
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Motivación.....
 1.4. Autor (es) del Instrumento:.....

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			x		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					x
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				x	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				x	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				x	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				x	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				x	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				x	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				x	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				x	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha:

Teléfono Nº: 990071 060

Firma del Experto Informante
DNI: 43131454

Nelson Abraham Pablo Mollo Condori
ING. EN INFORMÁTICA Y SISTEMAS
CIP N° 192574



UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA

"LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL CRNL. GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA. AÑO 2018"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Fajardo Espinoza Edwin Pisco
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente Contratado UNJBG
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Motivación
 1.4. Autor (es) del Instrumento:.....

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha:

Teléfono N°: 952252823

Firma del Experto Informante
 DNI: 41315435

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA**



"LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL CRNL. GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA. AÑO 2018"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Omar Nieto Cárdenas
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente Contratado - UNJBG
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Desempeño laboral
 1.4. Autor (es) del Instrumento:

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: 18/06/19

Teléfono Nº:

Firma del Experto Informante
 DNI: 729424052



UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA

"LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL CRNL. GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA. AÑO 2018"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Mollo Condori Nelson Abraham Pablo
1.2. Cargo e institución donde labora: Especialista en Sistemas Informáticos
1.3. Nombre del instrumento evaluado: Desempeño laboral
1.4. Autor (es) del Instrumento:.....

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha:
Teléfono N°: 990071060

Nelson Abraham Pablo Mollo Condori
Firma del Experto Informante
DNI: 43131454
.....
Nelson Abraham Pablo Mollo Condori
ING. EN INFORMÁTICA Y SISTEMAS
CIP N° 192574



UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA

“LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL CRNL. GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIÑA. AÑO 2018”

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Fernando Espinoza Evelyn Parola
1.2. Cargo e institución donde labora: Docente Contratado - OUIB.G
1.3. Nombre del instrumento evaluado: Desempeño laboral
1.4. Autor (es) del Instrumento:.....

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha:

Teléfono Nº: 952252823

Firma del Experto Informante

DNI: 41315431