

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

ESCUELA DE POSGRADO

**SECCIÓN DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**



**MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE SERENAZGO DE LA
MUNICIPALIDAD DE CASMA-2018**

Tesis para optar el Grado de Maestro en Gestión Pública

Autor:

Ayala Rojas, Melissa Annie

Asesor(a)

Valderrama Araujo, Pedro

Código ORCID

0000-0001-5933-5460

Chimbote - Perú 2021

Palabras clave

Tema	Motivación, Desempeño Laboral.
Especialidad	Administración.

Keyword

Theme	Mootivation, work Perfomance
Especialidad	Administration.

Línea de investigación

Área : Ciencias sociales
Sub área : Economía y Negocios
Disciplina : Economía
Línea : Talento Humano

Título

Motivación y Desempeño Laboral de los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma, 2018.

Motivation and Work Performance of Serenazgo workers of the Municipality of Casma, 2018.

Resumen

La investigación tuvo como objetivo describir como la motivación influye en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad Distrital de Casma, 2018.

La metodología utilizada fue el tipo descriptivo simple, no experimental y transversal debido a que la recolección de datos se realizó en un solo momento, se utilizó como técnica; la encuesta y como instrumento el cuestionario, los cuales fueron aplicados a los 15 trabajadores que conforman el área de Serenazgo de la Municipalidad de Casma, con la finalidad de recoger los datos generales y específicos considerados en el presente estudio.

Analizando los factores intrínsecos y su influencia en el desempeño laboral, corresponde a que la motivación por parte de los trabajadores de la Municipalidad de Casma, en un 80% considera que nunca se le brinda reconocimientos en base a su productividad, lo cual perjudica a que los servidores públicos no desarrollen un buen trabajo, así mismo teniendo en cuenta los factores extrínsecos influyó en el desempeño laboral se concluye que los trabajadores del área de Serenazgo de la Municipalidad de Casma, en un 40% se encuentran disconforme con el pago de sus remuneraciones por parte de la institución, así mismo el 46.67% opina que los pagos no son justos de acuerdo a sus funciones y desempeño laboral, el 60% de los trabajadores considera que su condición laboral es negativa, no se sienten motivados para desarrollar sus funciones y baja su rendimiento o desempeño laboral y se demostró que el establecimiento de metas influyó en el desempeño laboral y corresponde que solo un 20% ha tenido en cuenta su desarrollo profesional y su esfuerzo dentro de la institución.

Abstract

The objective of the research was to describe how motivation influences the Labor Performance of the Serenazgo workers of the District Municipality of Casma, 2018.

The technique used was the simple correlational, non-experimental and cross-sectional descriptive design because the data collection was carried out in a single moment, it was used as a technique; The survey and as an instrument the questionnaire, which were applied to the 15 workers that make up the Serenazgo area of the Municipality of Casma, in order to collect the general and specific data treated in this study.

Analyzing the intrinsic factors and their influence on job performance, it corresponds to the fact that the motivation on the part of the workers of the Municipality of Casma, 80% consider that we never give them recognition based on their productivity, which hurts that Public servants do not develop a good job, likewise, taking into account the extrinsic factors that influenced job performance, it is concluded that workers in the Serenazgo area of the Municipality of Casma, 40% are dissatisfied with the payment of their salaries by the institution, likewise 46.67% believe that the payments are not fair according to their functions and work performance, 60% of the workers consider that their employment condition is negative, they do not feel motivated to develop their functions and their performance or job performance decreases and it was shown that the setting of goals influenced job performance and it corresponds that only 20% have had or take into account their professional development and their efforts within the institution.

INDICE

Palabras clave.....	ii
Título.....	iii
Teatle.....	iv
Resumen	v
Abstract	vi
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Antecedentes y fundamentación científica.....	2
1.1.1 Antecedentes.....	2
1.1.2 Fundamentación Científica.....	7
1.2. Justificación de la investigación	16
1.3. Problema.....	16
1.4. Conceptuación y Operacionalización de las variables.....	17
1.5 Hipótesis.....	19
1.6 Objetivos	19
CAPITULO II METODOLOGIA	20
2.1.1 Tipo y diseño de investigación.....	21
2.1.2 Instrumentos y fuentes de investigación	21
2.2. Procesamiento y análisis de la información	22

2.3. Población	22
2.4. Muestra.....	22
CAPITULO III: RESULTADOS.....	23
3.1. Resultados	24
CAPITULO IV: ANALISIS Y DISCUSIÓN	51
4.1. Análisis y Discusión.....	52
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	58
5.1. Conclusiones	59
5.2. Recomendaciones.....	60
CAPITULO VI: AGRADECIMIENTO	61
6.1. Agradecimiento	62
CAPITULO VII: REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	63
7.1. Libros.....	64
7.2. Artículos y Revistas de tesis y trabajo de grado	65
7.1. Páginas web.....	65
ANEXOS Y APENDICE.....	67
Anexo N°01	67
Anexo N° 02.....	68
Anexo N° 03	76
Anexo N° 04	77

12.1.1. ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla y figura N° 01.....	24
Tabla y figura N° 02.....	25
Tabla y figura N° 03.....	26
Tabla y figura N° 04.....	27
Tabla y figura N° 05.....	28
Tabla y figura N° 06.....	29
Tabla y figura N° 07.....	30
Tabla y figura N° 08.....	31
Tabla y figura N° 09.....	32
Tabla y figura N° 10.....	33
Tabla y figura N° 11.....	34
Tabla y figura N° 12.....	35
Tabla y figura N° 13.....	36
Tabla y figura N° 14.....	37
Tabla y figura N° 15.....	38
Tabla y figura N° 16.....	39
Tabla y figura N° 17.....	40
Tabla y figura N° 18.....	41
Tabla y figura N° 19.....	42
Tabla y figura N° 20.....	43
Tabla y figura N° 21.....	44
Tabla y figura N° 22.....	45
Tabla y figura N° 23.....	46
Tabla y figura N° 24.....	47
Tabla y figura N° 25.....	48
Tabla y figura N° 26.....	49

**CAPITULO I:
INTRODUCCIÓN.**

1.1. Antecedentes y fundamentación científica

1.1.1 Antecedentes

Brune (2013) En su estudio sobre: La motivación laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores del área comercial de Autoclima S.A. de la ciudad Guayaquil” (Tesis para optar el grado de Psicología Industrial). Universidad de Guayaquil-Facultad de Ciencias Psicológicas-Ecuador. En la tesis el autor concluye lo siguiente: La motivación influye de manera positiva en el Desempeño de los trabajadores, dentro de sus indicadores principales en sus actividades diarias, así como la importancia de lograr sus objetivos y metas, redimir los valores de los trabajadores, de manera individual y mediante el trabajo en equipo...La evaluación del desempeño de los Trabajadores del área comercial de Auto clima S.A se basa en el avance de producción, el sentido de responsabilidad, atención al cliente, conocimientos técnicos. La empresa carece de este último criterio de evaluación en los trabajadores, esto se debe a la falta de capacitación. **Al respecto considero que a nivel general la motivación influye de manera positiva en el Desempeño de los trabajadores, pero la empresa AUTOCLIMA S.A.C, debería invertir en capacitaciones, charlas, congresos, para que sus trabajadores tengan el conocimiento y las ganas de mejorar su situación dentro de su empresa.**

Cawsey (2008) En su estudio sobre: Influencia del clima laboral en el desempeño del empleado (Tesis para optar el grado de Licenciado). Universidad Cesar vallejo -Perú. En la tesis el autor concluye lo siguiente: Que, según el estudio realizado a los trabajadores, se contó con 600 personas para la investigación, lo cual indico que el empleado muestra satisfacción en su oficio y este se ve en constante crecimiento al tener un aumento de ingresos económicos, el cual genera que su capacidad de trabajo sea de manera eficiente y eficaz.... **Al respecto considero que los empleados de la empresa, teniendo un Clima Laboral adecuado, y al aumentar sus ingresos se sienten satisfechos y esto conllevará a un nivel profesional alto, referido a sus capacidades y destrezas, teniendo un Desempeño Laboral adecuado.**

Chavarría (2011) En su estudio sobre: Estrategias Motivacionales para los empleados del área de producción de una empresa industrial orientada al sector construcción, ubicada en la ciudad Capital (Tesis para optar el grado de Licenciada en administración). Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Económicas- Guatemala. En la tesis el autor concluye lo siguiente: En el área de producción de la empresa industrial, las relaciones entre empleados no son las adecuadas, existen diversos conflictos, los cuales perjudican la convivencia y relación entre trabajadores, jefes, administrativos, generando un trabajo en equipo escaso de eficiencia y eficacia, así como una producción menor a la proyectada. Esto se debe al estrés diario que es generado por las diversas presiones laborales y las condiciones de la misma, no permitiéndoles alcanzar el 100% de las metas establecidas , así como la falta de motivación hacia los diversos empleados de esta empresa ...**Al respecto considero que se debe de utilizar nuevas estrategias que mejoren el rendimiento de los empleados del área de producción, y se encuentren con mayor Motivación para realizar un trabajo de calidad y tener un adecuado Desempeño Laboral.**

Coello (2014) En su estudio sobre: 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) (Tesis para optar el grado de Psicología). Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Psicológicas-Ecuador. En la tesis el autor concluye lo siguiente: Que, habiéndose realizado la investigación y la aplicación de los instrumentos, se reflejó que su nivel de productividad, eficacia no ha generado un aumento en el trayecto del tiempo estimado, esto se debe a que sus ambientes y diversos aspectos internos muestran un criterio de falta de satisfacción y desmotivación en sus labores cotidianas. Esto repercutió a que los criterios antes mencionados y la falta de capacitaciones, la falta de comunicación y el mismo sueldo, no generen un ambiente de trabajo esperado por la empresa.... **Al respecto considero que las Condiciones Laborales que se encuentran los**

asesores de América Call, no son las adecuadas, para ello se debe considerar nuevas capacitaciones, aumento de sueldos, charlas, talleres de motivación que tengan como finalidad aumentar el rendimiento y Motivación de los trabajadores.

Enríquez (2014) En su estudio sobre: Motivación y Desempeño Laboral de los trabajadores del instituto de la visión de México (Tesis para optar el grado de Maestría en Administración). Universidad de Morelos, Facultad de Ciencias Administrativas- México. En la tesis el autor concluye lo siguiente: Los trabajadores del instituto de visión, cuentan con una adecuada motivación en su centro de trabajo, lo cual genera un buen desempeño laboral. A mayor grado de motivación como las diversas capacitaciones, incentivos, será mejor su desempeño, junto a un buen trabajo con sentido de responsabilidad, eficiencia y eficacia.” ... **Al respecto considero que el instituto debe seguir trabajando en la motivación, para que sus empleados se sigan identificando y su nivel de eficiencia cada vez sea mayor, y así puedan tener un desempeño laboral alto, como sucede en la actualidad.**

Gambini (2011) En su estudio sobre: Niveles de motivación y su relación con el desempeño laboral de los Servidores de la Municipalidad Provincial de Barranca año 2011 (Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración). Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales- Chimbote, Perú. En la tesis el autor concluye lo siguiente: En la Municipalidad de Barranca, se encontró que la motivación refleja una disminución mayor al 50% de los trabajadores, esto se debió a los diversos factores extrínsecos, así como los factores laborales, la carga laboral, el estrés diario, la falta de capacitaciones en las diversas áreas de la misma. Por otro lado, su nivel de insatisfacción es del 77%, esto genera un bajo rendimiento de producción y atención al cliente. **Al respecto considero que la mayoría de Servidores de la Municipalidad de Barranca, se encuentran desmotivados debido al ambiente de trabajo, a la falta de compañerismo, teniendo una Productividad por debajo de las metas**

establecidas, y afectando su Desempeño Laboral en la entidad.

García (2012) En su estudio sobre: La Motivación Laboral estudio descriptivo de algunas variables (Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración). Universidad de Valladolid -España. En la tesis el autor concluye lo siguiente: Para los trabajadores uno de los factores para que tengan una buena motivación es la adecuada remuneración, el 45% opina que si no hay una retribución de acuerdo a sus funciones , presentan su renuncian o no aceptan el trabajo , el otro factor en un 55% es el ambiente laboral, de no ser el adecuado genera una insatisfacción .Por otro lado las personas o trabajadores consideran que sería mejor si contaran con un buen salario y un buen ambiente laboral en un 60,30% respectivamente, así mismo el reconocimiento y la disposición de recursos, lo cual generaría un trabajo de calidad, eficacia, eficiencia y una productividad que alcanzaría las metas de las empresas... **Al respecto considero que los trabajadores de la empresa se sienten motivados cuando obtienen un reconocimiento, incentivo o un beneficio económico.**

Izquierdo (2011) En su estudio sobre: La Satisfacción Laboral y su relación con la Productividad de los Trabajadores de la empresa D´oil Quality SAC-2011. (Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración). Facultad de Ciencias empresariales-Chimbote, Perú. En la tesis el autor concluye lo siguiente: En un 51% los trabajadores se encuentran satisfechos, el 38.9% tiene un alto nivel de productividad. Así mismo existe una correlación importante entre las dos variables, la cual permite a los trabajadores tener un buen desempeño, porque se encuentran motivados por parte de la empresa.

Marroquín & Pérez (2014) En su estudio sobre: Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral en los trabajadores de Burger King. (Tesis para optar el grado de Relaciones laborales y recursos humanos). Facultad de Ciencias sociales, jurídicas Universidad de Valladolid -España. En la tesis el autor concluye lo siguiente: La plana jerárquica contribuye a que se genere un buen

ambiente laboral con el personal de la empresa, generando resultados positivos en su desempeño, mostrando los resultados logrados, así como la satisfacción en el trabajo diario, asumiendo con responsabilidad y entusiasmo sus deberes, logrando las metas establecidas de manera eficiente y eficaz, así como la retribución económica y emocional por parte de la empresa a los trabajadores...**Al respecto considero que los trabajadores se sienten bien, debido al adecuado ambiente laboral donde desarrollan sus funciones de manera eficaz y eficiente**

Meléndez (2015) En su estudio sobre: Relación entre el Clima Laboral y el Desempeño de los Servidores de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013-2014. (Tesis para optar el grado de Magister en Gestión de Talento Humano). Universidad Tecnológica Equinoccial -Quito-Ecuador. En la tesis el autor concluye lo siguiente: En la entidad, el clima laboral no tiene relación con el desempeño de los servidores, esto se debe a la falta de capacitación, no realizan un buen trabajo; lo realizan por cumplimiento, lo cual limita la productividad del mismo, falta de aptitud...**Al respecto considero que un personal capacitado, demuestra un nivel mayor de su desempeño dentro de su institución, así mismo se debería promover un modelo de capacitaciones, talleres motivacionales que ayuden a los trabajadores y a la entidad.**

Rivas (2009) En su estudio sobre: Satisfacción y Desempeño Laboral de los docentes de las Instituciones Educativas Adventistas de la Asociación Oriental y Misión Paracentral de el Salvador. (Tesis para optar el grado de Maestro). Universidad de Montemorelos-México. En la tesis el autor concluye lo siguiente: Su nivel de motivación de los docentes es significativo con su desempeño. Es decir, a mayor nivel de satisfacción su calidad de trabajo va ser mejor, falta las capacitaciones motivacionales, incentivos económicos a que su trabajo mejore. **Al respecto considero que mientras mayor sea la satisfacción del personal, tendrán un mejor desempeño al momento de realizar sus funciones.**

Sum (2009) En su estudio sobre: Motivación y Desempeño Laboral en el Personal Administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. (Tesis para optar el grado de Psicólogo). Universidad de Rafael Landívar -Guatemala. En la tesis el autor concluye lo siguiente: El personal administrativo, en su mayoría muestra que tiene una buena motivación y un buen desempeño laboral, desarrollándose con entusiasmo, dedicación, así mismo ellos se encuentran capacitados y reciben incentivos por lograr sus metas... **Al respecto considero que la Motivación del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, se encuentra en un nivel aceptable, debido a la buena gestión administrativa y del esfuerzo del trabajador por realizar su trabajo eficientemente y contribuir a un mejor salario, permitiéndoles tener un buen Desempeño dentro de la empresa.**

Zavala (2014) En su estudio sobre: Motivación y Desempeño Laboral en el Personal Administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. (Tesis para optar el grado de Psicólogo). Universidad de Rafael Landívar -México. En la tesis el autor concluye lo siguiente: El personal administrativo de la empresa, no tiene una buena motivación, por lo contrario, tiene exceso de trabajo con la misma remuneración, falta de capacitación, es por ello que su desempeño no es el correcto. **Al respecto considero que mientras mayor sea el estrés por un arduo trabajo sin motivación, los empleados demostraran su nivel de desempeño con deficiencia.**

1.1.2 Fundamentación Científica

1.1.2.1. Motivación.

Definición:

Stoner (2008) La motivación es aquella donde una persona se comporte de una manera determinada en la situación que se encuentra, es una combinación de procesos intelectuales.

Robbins & Judge (2009) La motivación es la interrelación de cada persona en un

determinado tiempo y circunstancia, para lograr un objetivo

Motivación en el Trabajo:

Peiró et (2007) Es aquella donde se relacionan las habilidades, actitudes, aptitudes, diversos conocimientos, el deseo de realizar el trabajo, etc.)

Características

- Hellriegel & Slocum (2013). Nos dicen que las características de la motivación son las siguientes:

- Entusiasmo y Deseo: El trabajador debe tener una mente positiva, ser único, tener empatía por sus labores.

Autodirección: Los objetivos intrínsecos inspiran a cada persona.

- Compromiso por la excelencia: La persona que se encuentra motivada por ella misma, se propone a alcanzar sus metas y objetivos.

- Disciplina y organización: Requiere tener en cuenta la dedicación, disciplina y orden.

Teorías de la Motivación

Chiavenato (2015) El autor nos habla de dos teorías:

- **Teorías del contenido:** Son aquellas donde la parte fundamental es la personalidad de cada persona, así como las ganas de hacer algo, la energía para realizar los trabajos.

- **Teoría de Herzberg**

Dalton, M, Hoyle, D & Watts, M. (2011) Este autor se basa en dos factores que se relacionan con la motivación:

Factores higiénicos o factores extrínsecos: Encontramos dentro de este grupo la insatisfacción, este factor abarca la parte externa que lo maneja la empresa o entidad.

Sueldo y beneficios empresariales,

Política de la empresa y su organización

Relaciones con los compañeros de trabajo

Ambiente físico

Supervisión

Estatus

Seguridad laboral

Crecimiento

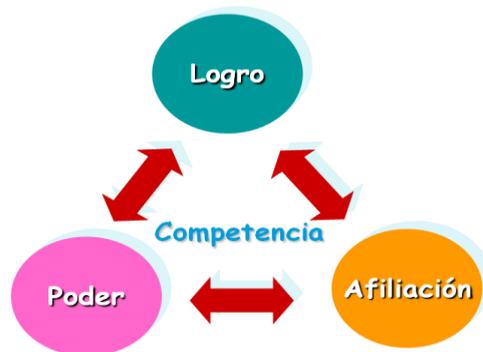
Madurez

Factores motivacionales o factores intrínsecos: Es la satisfacción que tiene la persona y las tareas que realiza. Se encuentran bajo el control de la persona, se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Dentro de ellos tenemos los:

- Logros, Reconocimiento, Independencia laboral, Responsabilidad, Promoción.

Teoría de McClellan (1965)

James & Ivancevich (2001) La persona puede tener una motivación en su búsqueda de satisfacción, entre ellas tenemos la necesidad de logro, poder y de afiliación.



La necesidad de logro:(N-Log): Son aquellos que tienen la iniciativa de salir adelante, de conseguir sus triunfos, les gusta cumplir sus metas con los estándares de calidad y con un buen desempeño.

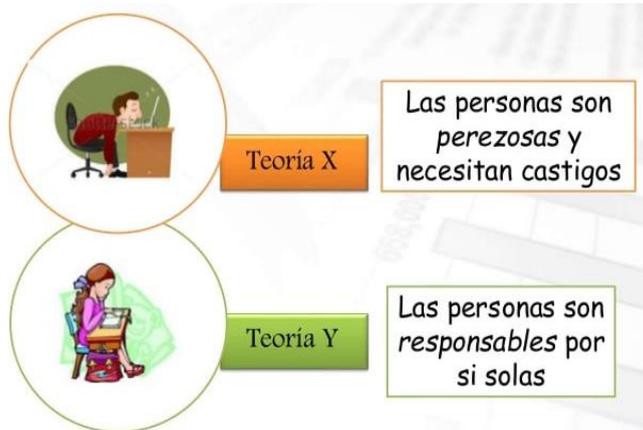
La necesidad de afiliación: (N-Afi) : A estas personas les importa la opinión y aceptación de los demás, se conforma con las normas establecidas de su equipo

de trabajo, prefieren ayudar que competir a los demás.

La necesidad de poder (N-Pod): Necesitan que las demás personas tengan un comportamiento diferente a lo habitual. Existe dos grupos: Poder individual y el institucional.

Teoría de Mc Gregor (1960):

Palomo (2010) : Contiene dos teorías la X y Y , cada uno tiene una dirección distinta, es usada para la administración del talento humano , comunicación en la institución.



La Teoría X: Es aquella que lleva tácito las conjeturas, y admite que el trabajador tiene una aptitud dura, estática y con una actitud natural de rechazo, los trabajadores buscan su estabilidad, evitan su compromiso, no tienen ambiciones, necesitan ser dirigidos. Debido a la falta de compromiso por los trabajadores la entidad tiene que estar supervisándolo constantemente

La teoría Y: Esta teoría tiene como principal activo al trabajador, ellos son optimistas, activos, son comprensivos, disfrutan su trabajo tanto mental como físico, resuelven sus propias inquietudes, con buena actitud.

Teoría de la jerarquía de las necesidades (1987)

Robbins & Judge (2009): En esta teoría nos manifiesta cinco necesidades que necesita la persona



Ordeno las necesidades expuestas de forma ascendente a descendente. Las fisiológicas y de seguridad son la de orden inferior como se muestra en el cuadro, las de necesidades sociales, de estima y la autorrealización son superiores. Las primeras satisfacen a la persona de manera interna, por lo contrario, las inferiores satisfacen las necesidades externas, como la parte de salario, etc.

Fisiológicas: Son las necesidades de alimentación, necesidades físicas (corporales)

Seguridad: Se protege y se cuida lo emocional y los daños físicos.

Sociales: Conocimiento de la oportunidad, compañerismo y aceptación

Estima: Es la cortesía a uno mismo, independencia, y diversos factores externos como el reconocimiento, interés y status.

Cloninger (2013). “**La autorrealización** es el impulso para convertirse en aquello que uno es capaz de ser que se incluyen el crecimiento, el desarrollo del potencial propio.

Teorías de los procesos

Son aquellas donde se relaciona el trabajo y los puestos dentro de la entidad o empresa. Tenemos tres:

Teoría del establecimiento de metas

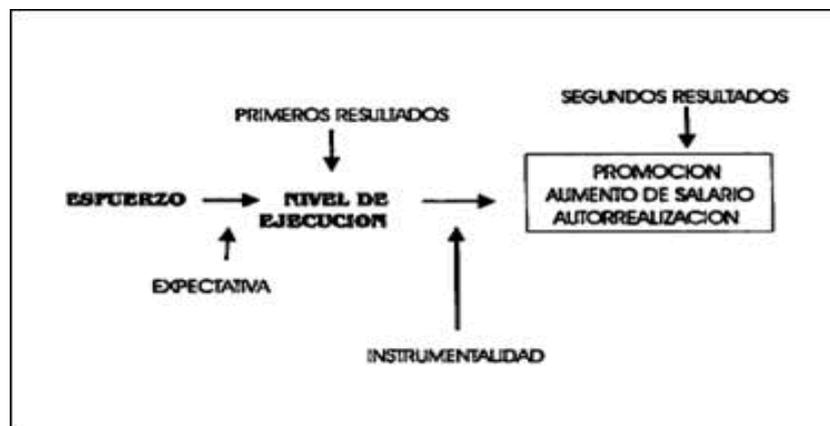
Chiavenato (2015): Son aquellas donde lo más importante es la meta que una persona pueda alcanzar, un trabajador con metas claras podrá lograr lo que se propone a comparación de uno que no las tenga.

de la institución obteniendo como resultado la constatación de hipótesis y a partir resultados.



Teoría de Vroom (1964)

Brunet (2011) : Esta teoria manifiesta que un trabajador es motivado cuando considera que su trabajo, esfuerzo lo llevara a desarrollar un buen desempeño , lo cual generara recompensas, incentivos economicos, bonificaciones, reconocimientos , ascensos. Por tanto, la teoría se enfoca en tres relaciones:



Adams: Teoría de la equidad o justicia laboral (1963)

Brunet (2011) : Es el complemento de las demás teorías, es la valoración de las personas respecto a la relación que establecen para conseguir sus metas y objetivos con dedicación y esfuerzo . Cuando el trabajador tenga la seguridad de que su esfuerzo propio genera un aporte en la empresa se sentirá motivado y que sus resultados que obtiene son iguales que de sus compañeros , la persona se va sentir segura de sí misma.

1.1.2.2. Desempeño Laboral

Definición:

Chiavenato (2017): Es el comportamiento del trabajador por lograr los objetivos establecidos.

Bohórquez (2007): Es el nivel de práctica alcanzado por el trabajador en el logro de sus objetivos dentro de la institución en un tiempo determinado.

Objetivos:

Castillo (2018): Para analizar el grado de desempeño de un trabajador, se necesita evaluar sus habilidades, brindando beneficios para él mismo y para la empresa o entidad. Tenemos los siguientes:

- Señalar con claridad sus obligaciones
- Controlar el trabajo

Establecer normas

Conocer las medidas que debe tener en cuenta para que su desempeño sea mejor

Características:

Janes & Ivancevich (2008). Son los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona tenga y realice en su trabajo.

Adaptabilidad: Es aquella que desea la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.

Comunicación: Es expresar sus ideas de manera efectiva de manera personal o mediante un grupo de trabajo, usando un lenguaje de acuerdo a las necesidades del empleador

Iniciativa: Es donde la persona participa activamente en diversos acontecimientos para alcanzar sus objetivos.

Conocimientos: Es aquel donde las personas han alcanzado los conocimientos necesarios para las áreas relacionadas con su trabajo. Constantemente se actualiza en temas en relación a sus funciones.

Trabajo en Equipo: Es la capacidad de desarrollar los trabajos en equipo, desenvolviéndose y contribuyendo para alcanzar las metas y objetivos propuestos.

Estándares de Trabajo: Es donde la persona cumple o sobresale en el cumplimiento de metas de la organización.

Factores del desempeño:

Amorós (2013): La motivación se encuentra presente en diferentes aspectos que son los siguientes:

Ambiente laboral

Establecimiento de metas y objetivos

Reconocimiento de trabajo

Participación del trabajador

La formación y desarrollo profesional

Métodos de evaluación de desempeño

Werther (2008): Son aquellos que se encuentran en el pasado, son criterios que se utilizó para evaluar los diversos criterios sobre el trabajo.

Escalas de puntuación: Debe conceder una evaluación subjetiva del desenvolvimiento del empleado es una escala que vaya de bajo a alto.

Listas de verificación: La persona que pone la calificación tenga criterios simples que describan el desenvolvimiento del empleado y sus características, el evaluador suele ser el jefe inmediato.

Método de selección forzada: el evaluador selecciona la frase más descriptiva

del desempeño del empleado en cada par de afirmaciones que encuentra.

Escalas de calificación conductual: Utilizan el sistema de comparación del desempeño del empleado con determinados parámetros conductuales específicos.

Método de evaluación en grupos: Pueden dividirse en varios métodos que tienen en común con la característica de que se basan en la comparación entre el desempeño del empleado y el de sus compañeros de trabajo.

Método de establecimiento de categorías: Lleva al evaluador a colocar a sus empleados en una escala de mejor a peor.

Método de distribución forzada: Se pide a cada evaluador que ubique a sus empleados en diferentes clasificaciones.

Objetivos de la evaluación del desempeño:

Es aquel que permite evaluar para tomar las decisiones de recursos humanos, sobre ascensos, transferencias, despidos. Esto se toma en cuenta en base al rendimiento del personal o trabajador que desempeñe dentro de la empresa.

Determinar la razón para evaluar el desempeño de los empleados

Aamodt (2010): Es el proceso de evaluación que toman las empresas para evaluar a los trabajadores, para ver cuál es el rendimiento laboral diario por parte de ellos y así poder mejorar su nivel de desempeño.

Proporcionar capacitación a los empleados

Aamodt (2010): En la evaluación al desempeño, se debe capacitarlos para discutir temas como sus fortalezas y debilidades de cada trabajador en el área que esta, así mismo la capacitación debe ser constante y abarcar las áreas o temas que tenga problemas en la empresa.

Determinar los incrementos salariales:

Aamodt (2010) Es importante evaluar el nivel de grado de responsabilidad del trabajo que realiza, así como la formación requerida para desempeñarlos, teniendo en cuenta la experiencia, eficiencia, eficacia para tener un buen desempeño laboral.

1.2. Justificación de la investigación

1.2.1. Justificación Técnica:

La investigación fue importante, porque sirvió para describir como la Motivación influyó en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma, debido a que existió la necesidad de que las instituciones establezcan una adecuada Motivación que sea favorable para todos los elementos que forman parte de ella (personal, jefe de Seguridad Ciudadana y Personal administrativo).

1.2.2. Justificación Social

Esta investigación se hizo porque permite contribuir a que tanto las empresas o entidades públicas y privadas lleven un buen funcionamiento de su empresa, y para ello es importante que los trabajadores se encuentren motivados, para poder desempeñar sus funciones de manera eficaz y eficiente, a través de incentivos, capacitaciones, etc.

1.2.2. Justificación Teórica

Todo trabajo de investigación busca servir de manera directa a la solución del problema, asimismo el contenido de este trabajo, contribuyo a mejorar la situación de la institución y corregir las posibles causas que hacen que la Motivación influya en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Casma

1.3. Problema

¿Cómo la Motivación influye en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma - 2018?

1.4. Conceptuación y Operacionalización de las variables

1.4.1. Conceptuación.

1.4.1.1. Motivación

Definición:

Robbins y Judge (2010): Son los procesos que incurren con dedicación por parte de las personas para lograr un objetivo.

Chiavenato (2015) Es aquel donde la persona se relaciona con la situación que se encuentra, la cual determinara el nivel de motivación en que se encuentre.

Factores Motivacionales

Dalton, M, Hoyle, D &Watts, M. (2011) Son aquellas que se encuentran relacionadas con las actividades que las personas realizan entre ellos tenemos los que están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta.

• Factores de higiene

Dalton, M, Hoyle, D &Watts, M. (2011): Son aquellos donde las personas no se encuentran satisfechos, por diversos factores ambientales y económicos que son determinados por las empresas.

• Establecer metas

Locke (1968): Son las actividades que desarrolla una persona para lograr una meta u objetivo a desarrollarse en su vida, teniendo en cuenta el rendimiento.

1.4.1.2. Desempeño Laboral

Chiavenato (2015) : Es donde las personas manifiestan las actividades diarias en la que tienen en cuenta los conocimientos sobre el trabajo, actitudes, experiencias , motivaciones para alcanzar los resultados establecidos.

Satisfacción

Robbins y Judge (2010): Es donde las personas desarrollan actitudes de carácter afectivas, cognitivas, tienen un estado de ánimo positivo que permite un buen trabajo.

Eficacia:

Chiavenato (2017): Las personas realizan trabajos dentro de la entidad o empresa para alcanzar las metas propuestas, teniendo en cuenta las normas para lograr las mismas.

Factores motivacionales

Amorós (2013): Los esfuerzos de las personas deben ser reconocidos en todos los aspectos de nuestra vida y deben ser valoradas, que sean reconocidos.

Compromiso Organizacional: Silva (2018) Son las estrategias y objetivos claros que debe tener la empresa, para desarrollar un buen desempeño dentro de la organización.

1.4.2. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
MOTIVACIÓN	FACTORES INTRÍNSECOS	Logros
		Reconocimientos
		Crecimiento
		Desarrollo Profesional
		Autorrealización
		Oportunidades
		Responsabilidad
	FACTORES EXTRÍNSECOS	Remuneraciones
		Incentivos laborales
		Relación con los compañeros
		Condición Laboral
		Ambiente físico
	ESTABLECIMIENTO DE METAS	Metas
		Retroalimentación
		Esfuerzo
Desempeño		
Recompensas		
DESEMPEÑO LABORAL	EFICACIA	Resultados obtenidos
		Productividad
	SATISFACCIÓN	Motivación
		Logro de metas
		Recompensas
	TRABAJO EN EQUIPO	Adaptabilidad
		Comunicación
		Iniciativa
		Conocimiento del trabajo
	FACTORES MOTIVACIONALES	Ambiente de trabajo
		Establecimiento de objetivos
		Reconocimientos
		Formación y Desempeño Laboral
	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Valores
		Estrategias Objetivos claros

1.5. Hipótesis

“La Motivación influye en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad Distrital de Casma,2018”

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Describir como la Motivación influye en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad Distrital de Casma, 2018

1.5.2 Objetivos específicos

1. Analizar como los Factores Intrínsecos, influyen en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad Distrital de Casma, 2018.
2. Explicar cómo los Factores Extrínsecos influyen en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad Distrital de Casma, 2018.
3. Demostrar como el Establecimiento de Metas influye en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad Distrital de Casma, 2018.

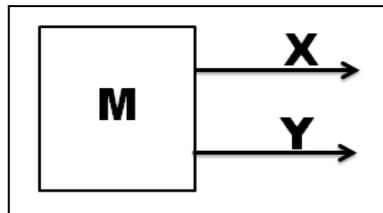
**CAPITULO II:
METODOLOGIA**

2.1. Metodología

2.1.1 Tipo y diseño de investigación

Hernández & Fernández (2010). La metodología aplicada tiene un enfoque cuantitativo y corresponde a una descriptiva transeccional o transversal

Corresponde a un diseño no experimental transeccional.



Dónde:

M: Muestra

X: Motivación

Y: Desempeño Laboral

2.1.2 Instrumentos de investigación

Para la recolección de los datos se utilizó la técnica e instrumento siguiente:

Técnica	Instrumento
Encuesta	Cuestionario

- La encuesta se aplicó a los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma

2.2. Procesamiento y análisis de la información

Se ordenó y tabuló los datos recolectados en la encuesta que se aplicó a los trabajadores del área de serenazgo de la Municipalidad. Anexo N 01, luego se calculó las frecuencias y porcentajes de los datos recolectados y se presentó los resultados en tablas y figuras con el análisis correspondiente. El procesamiento de datos se hizo en sistema de Excel.

2.3. Población

La población estuvo constituida por 15 trabajadores del área de Serenazgo de la Municipalidad. Esta población está situada en la Provincia de Casma,2018.

2.3.1. Muestra

- La muestra fue la misma que la población con un total de 15 trabajadores del área de Serenazgo de la Municipalidad de Casma.

**CAPITULO III:
RESULTADOS**

3.1. Resultados.

Resultados de los datos de identificación

<i>Tabla N° 01: Datos de identificación</i>		
Edad	Cantidad	%
18-25	2	13
25-40	6	40
40-60	7	47
Total	15	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma.

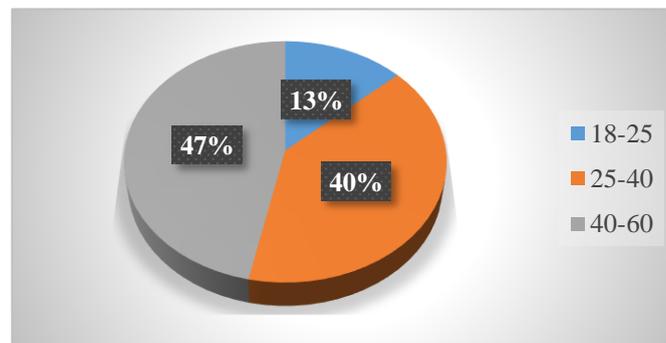


Figura 1: Resultados de los datos de identificación aplicado a los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma.

En la tabla y figura N° 01 apreciamos que el 13% de los trabajadores tienen entre 18 -25 años de edad, el 40% tienen entre 25-40 y en un 47% tienen entre 40 -60 años.

<i>Tabla N° 02: Sexo de los trabajadores</i>		
Sexo	Cantidad	%
Femenino	2	13
Masculino	13	87
Total	15	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma.

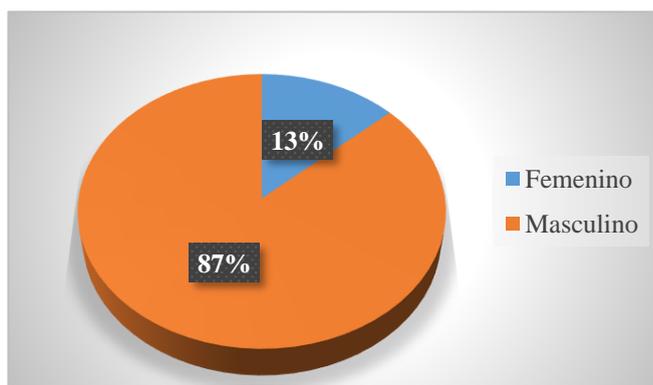


Figura 2: Resultados de su sexo, aplicado a los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma.

En la tabla y figura N° 02 apreciamos que el 13% de los trabajadores, son de sexo femenino, mientras que un 87% son de sexo masculino.

Resultados sobre el análisis de los factores intrínsecos y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad Distrital de Casma.

1. ¿Considera Ud. ¿Que los logros del personal se deben a?

Alternativas	Cantidad	%
Iniciativa del personal	5	33.33
Adaptabilidad	6	40.00
Conocimiento	4	26.67
Total	15	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma.

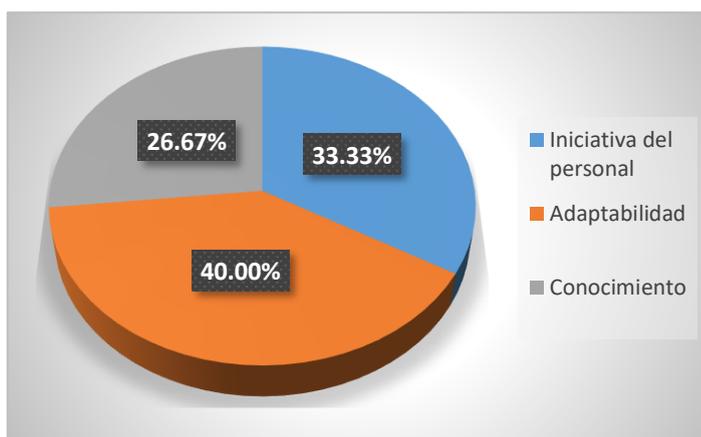


Figura 3: Resultados del logro del personal, aplicado a los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma.

En la tabla y figura N° 03 apreciamos que en un 26.67% los trabajadores, consideran que los logros del personal se deben a su conocimiento, en un 33.33% a su iniciativa de ellos y en un 40% a su adaptabilidad.

2. ¿La institución donde labora, brinda Reconocimientos a sus trabajadores en base a su Productividad?

Tabla N° 04: La institución donde labora, brinda Reconocimientos a sus trabajadores en base a su Productividad.

Alternativas	Cantidad	%
Siempre	2	13.33
A veces	1	6.67
Nunca	12	80.00
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma.

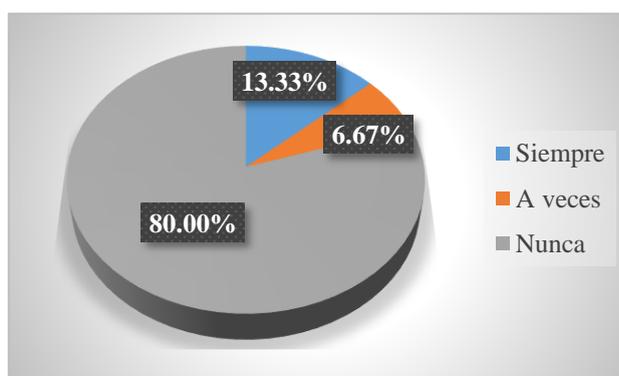


Figura 4: Resultados de si la institución brinda reconocimientos por su productividad a los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma

En la tabla y figura N° 04 apreciamos que solo el 80% considera que nunca se le brinda reconocimientos en base a su productividad, mientras que en un 6.67%, consideran que solo a veces se les brinda reconocimientos y en un 13.33% la entidad brinda reconocimientos.

3. ¿Está de acuerdo que el Crecimiento Profesional se debe a?

<i>Tabla N° 05: Crecimiento Profesional</i>		
Alternativas	Cantidad	%
Establecimiento de Objetivos	5	33.33
Ambiente de trabajo	2	13.33
Reconocimientos	8	53.34
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma

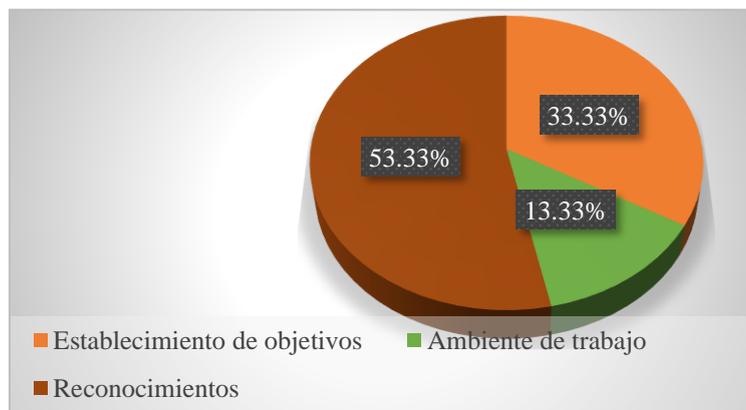


Figura 5: Resultados de como el crecimiento profesional se desarrolla en las alternativas mencionadas en los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma

En la tabla y figura N° 05 apreciamos que en un 13.33 % los trabajadores, consideran que el crecimiento profesional, se debe al ambiente de trabajo, en un 33.33% a su establecimiento de objetivos y en un 53.34% en base a sus reconocimientos.

4. ¿Considera Ud. que un buen Desarrollo Profesional

<i>Tabla N° 06: Desarrollo profesional</i>		
Alternativas	Cantidad	%
Siempre	3	20.00
A veces	10	66.67
Nunca	2	13.33
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma

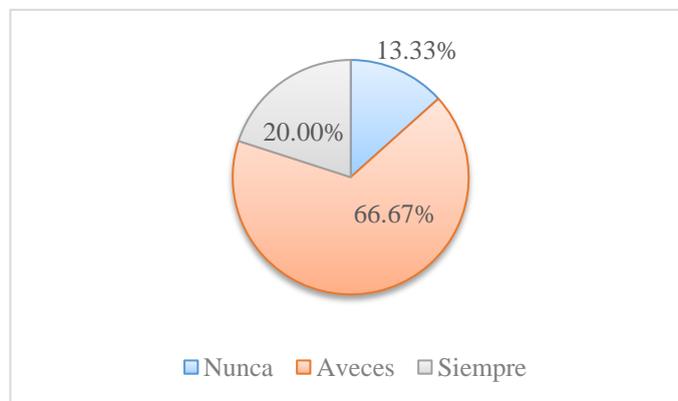


Figura 6: Resultados de como el Desarrollo Profesional puede ayudar a lograr con mayor rapidez sus metas trazadas a los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma

En la tabla y figura N° 06 apreciamos que el 20% de los trabajadores considera que el desarrollo profesional, ayuda a lograr con mayor rapidez sus metas, en un 66.67%, considera que solo a veces y un 13.33% opina que el logro de sus metas no depende de un buen desarrollo profesional.

5. ¿Considera que la Autorrealización depende de la iniciativa del trabajador dentro de la institución?

Tabla N° 07: Autorrealización y la iniciativa del trabajador		
Alternativas	Cantidad	%
Crecimiento profesional	4	26.67
Siente Motivado	2	13.33
No tiene ningún beneficio	6	40.00
Desmotivado	3	20.00
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma.

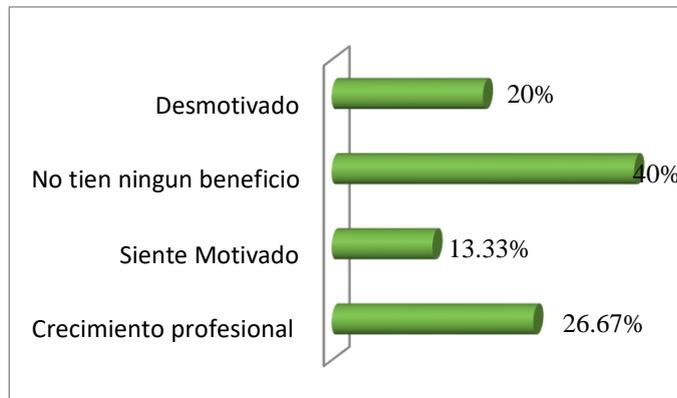


Figura 7: Resultados de como la Autorrealización depende de la iniciativa a los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma.

En la tabla y figura N° 07, el 20% de los trabajadores considera que esta desmotivado en la relación que no se siente autorrealizado teniendo iniciativa, en un 40% opina que no tiene ningún beneficio, en un 13.33% se siente motivado y en un 26.67% le favorece en su crecimiento profesional.

6. ¿Considera que dentro de la Institución donde labora, se le brinda oportunidades para lograr sus metas personales e institucionales?

Tabla N° 08: La Institución brinda oportunidades para lograr sus metas personales e institucionales

Alternativas	Cantidad	%
Permanentemente	5	33.34
Algunas veces	8	53.33
Nunca	3	13.33
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma.

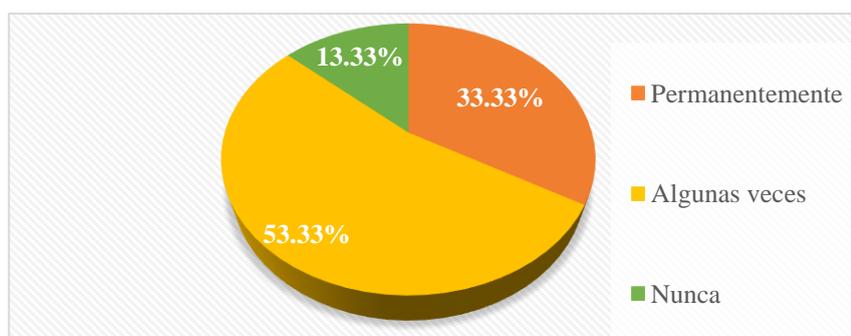


Figura 8: Resultados de como la Autorrealización depende de la iniciativa a los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma.

En la tabla y figura N° 08 apreciamos que el 33.34%, de los trabajadores considera que permanentemente se les brinda oportunidades para lograr sus metas, en un 53.33% algunas veces y en un 13.33% nunca se les brinda las oportunidades respectivas.

7. ¿Tiene capacidad para delegar y realiza con responsabilidad las Estrategias y los Objetivos de la Institución?

Tabla N° 9: Capacidad para delegar y realizar con responsabilidad las Estrategias y los Objetivos de la Institución

Alternativas	Cantidad	%
Habitualmente	5	33.33
A veces	7	46.67
Nunca	3	20.00
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma

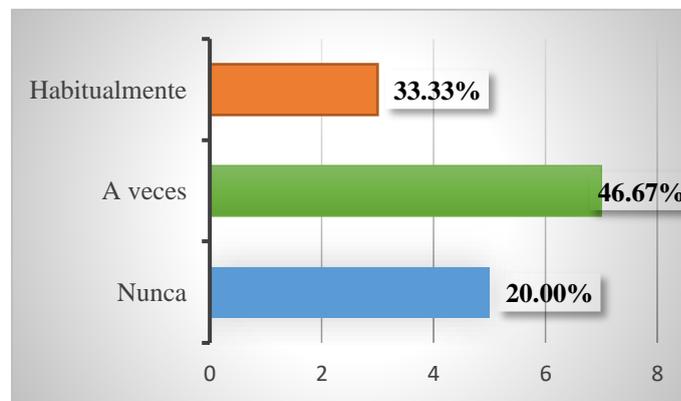


Figura 9: Resultados de cómo los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma tienen la capacidad para delegar y realizar con responsabilidad las Estrategias y los Objetivos de la Institución.

En la tabla y figura N° 09 apreciamos que en el 33.33% de los trabajadores, consideran que habitualmente tienen la capacidad de delegar responsabilidades, en un 46.67 %, solo lo realizan a veces, por lo contrario, en un 20 % considera que nunca ha intentado delegar responsabilidades.

8. ¿Considera Ud. ¿Que el pago de las Remuneraciones a los trabajadores es justo en la Institución donde labora, de acuerdo a la Formación y el Desempeño Laboral?

Tabla N° 10: Las Remuneraciones a los trabajadores son justas en la Institución donde labora, de acuerdo a la Formación y el Desempeño Laboral

Alternativas	Cantidad	%
Justos	3	20.00
Poco justos	5	33.33
Injustos	7	46.67
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma

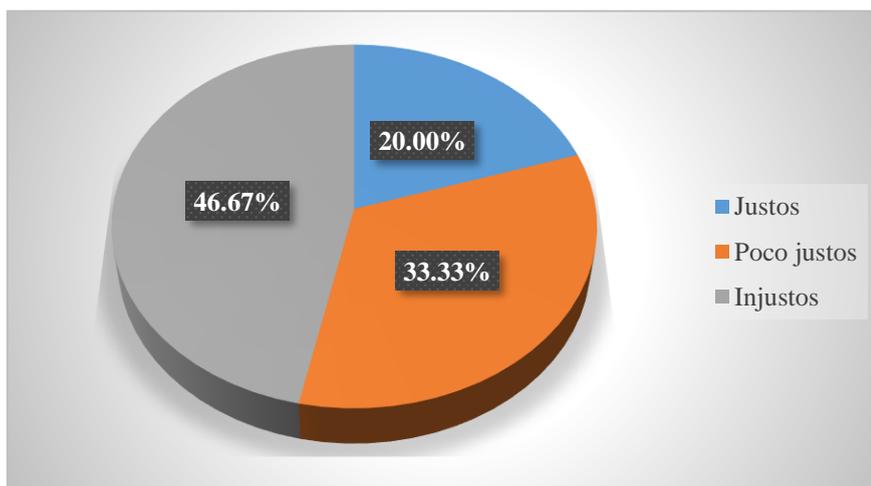


Figura 10: Resultados de como las Remuneraciones a los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma son justas en la Institución donde labora, de acuerdo a la Formación y el Desempeño Laboral.

En la tabla y figura N° 10 apreciamos que el 20% de los trabajadores considera que el pago de remuneraciones es justa de acuerdo a su formación y desempeño laboral, en un 33.33% es poco justa, y en un 46.67% es injusta.

9. ¿Está de acuerdo con la Remuneración que Usted recibe?

Tabla N° 11: Remuneraciones

Alternativas	Cantidad	%
Conforme	5	33.33
Ni conforme, ni desconforme	4	26.67
Desconforme	6	40.00
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma

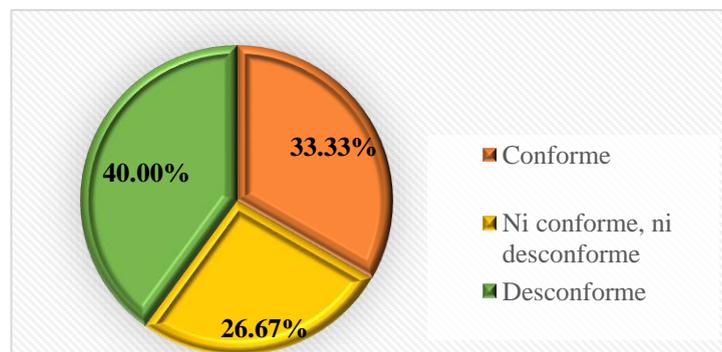


Figura 11: Resultados si los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma se encuentran de acuerdo con sus remuneraciones.

En la tabla y figura N° 11 apreciamos que en un 33.33%, de los trabajadores se encuentran conforme con el pago de sus remuneraciones, en un 26.67%, ni conforme – ni desconforme en un 40% se encuentra desconforme.

10. ¿Cómo siente que es su Condición Laboral dentro de la Institución?

<i>Tabla N° 12: Condición laboral</i>		
Alternativas	Cantidad	%
Buena	1	7%
Regular	5	33%
Mala	9	60%
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma

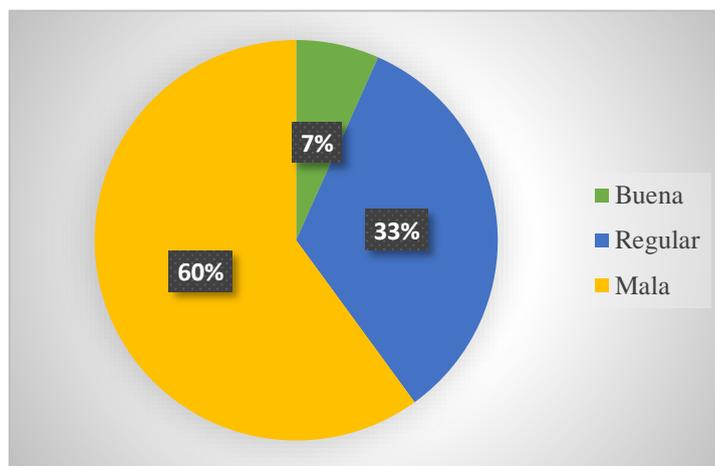


Figura 12: Resultados de como los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma se sienten con su condición laboral dentro de la institución.

En la tabla y figura N° 12 apreciamos que el 60% siente que tiene una condición laboral mala o negativa, el 33% considera que es regular, y el 7% que es buena.

11. ¿La institución donde Ud. labora brinda Incentivos a su personal en base a su Conocimiento?

Tabla N° 13: La institución brinda Incentivos a su personal en base a su Conocimiento

Alternativas	Cantidad	%
Siempre	4	26.67
Casi nunca	5	33.33
Nunca	6	40.00
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma

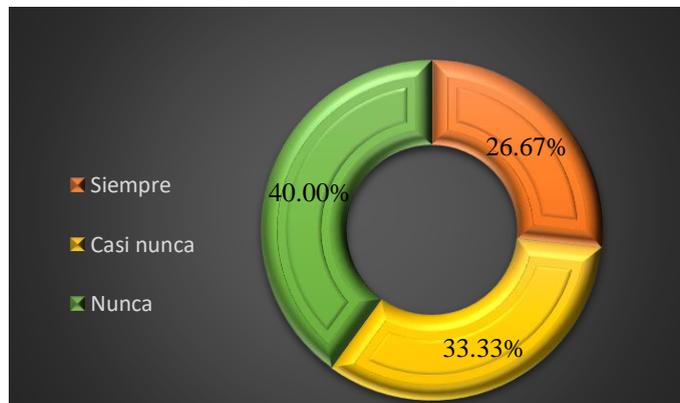


Figura 13: Resultados de como la institución brinda incentivo a los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma en base a su conocimiento.

En la tabla y figura N° 13 apreciamos que el 26.67%, de los trabajadores considera que siempre se le brinda incentivos en base a su conocimiento, en un 33.3% casi nunca recibe incentivos, y en un 40% nunca recibe incentivos.

12. ¿La institución acostumbra a dar Premios o Incentivos a sus trabajadores?

<i>Tabla N° 14: La institución acostumbra a dar Premios o Incentivos a sus trabajadores</i>		
Alternativas	Cantidad	%
Siempre	5	33.33
Casi nunca	4	26.67
Nunca	6	40.00
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma

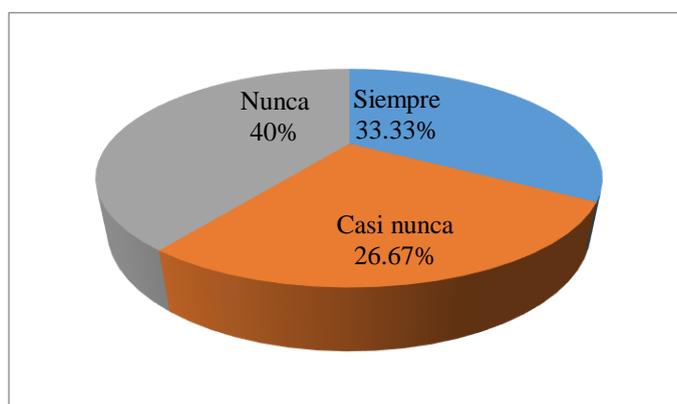


Figura 14: Resultados de como la institución acostumbra a dar Premios o Incentivos a sus trabajadores de la Municipalidad de Casma.

En la tabla y figura N° 14 apreciamos que el 33.33%, de los trabajadores considera que siempre recibe incentivos de parte de la institución, en un 26.67% casi nunca y en un 40% nunca recibe incentivos

13. ¿De qué manera lo incentivo o premio la institución por su buen trabajo?

<i>Tabla N° 15: Premio o incentivo por parte de la institución</i>		
Alternativas	Cantidad	%
Dinero	1	6.67
Ascensos	2	13.33
Empleado del mes	3	20.00
Felicitaciones	9	60.00
No premia	0	0
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma

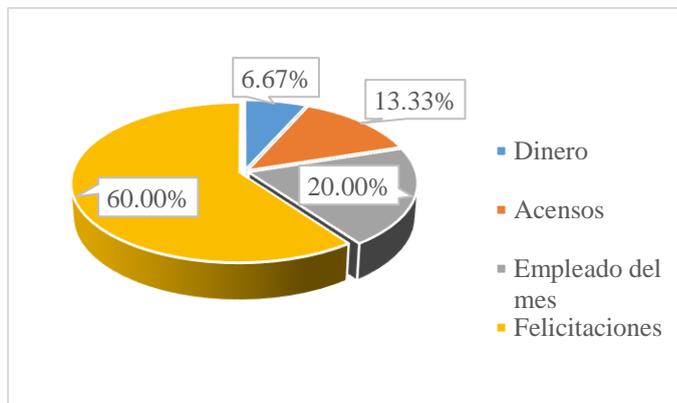


Figura 15: Resultados de como la institución lo incentivo o premio por su buen trabajo a sus trabajadores de la Municipalidad de Casma.

En la tabla y figura N° 15 apreciamos que el 60% recibe felicitaciones, el 20% considera que se les coloca como empleado del mes, el 13.33% recibe ascensos y el 6.67% recibe dinero o bono económicos por su adecuado desempeño dentro de la institución

14. ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?

Tabla N° 16: Relación con los compañeros		
Alternativas	Cantidad	%
Buena	8	53.33
Regular	3	20.00
Malo	4	26.67
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma

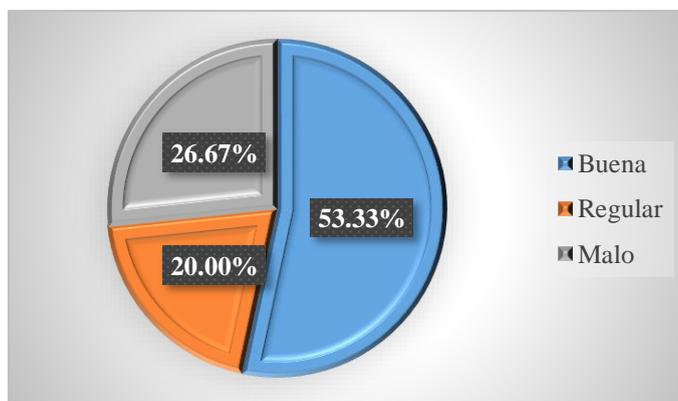


Figura 16: Resultados de cómo es su relación con sus compañeros dentro de la institución de los trabajadores de la Municipalidad de Casma.

En la tabla y figura N° 16 apreciamos que el 53.33%, de los trabajadores considera que tiene una buena relación con sus compañeros, en un 20.00% de manera regular, y en un 26.67% su relación es mala.

15. ¿Siente que el Ambiente de trabajo donde labora, es seguro?

Tabla N° 17: Seguridad en el ambiente de trabajo		
Alternativas	Cantidad	%
Seguro	2	13.00
Ni seguro, ni inseguro	3	20.00
Inseguro	10	67.00
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma

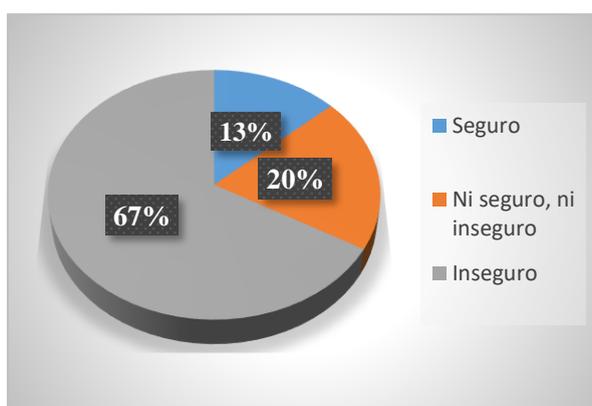


Figura 17: Resultados de cómo es su relación con sus compañeros dentro de la institución de los trabajadores de la Municipalidad de Casma

En la tabla y figura N° 17 apreciamos que el 13%, de los trabajadores considera que el ambiente laboral donde trabaja es seguro, en un 20% no es segura- ni insegura, y en un 67% es inseguro.

16. ¿Considera Ud. que, para el logro de sus Metas laborales, es necesario tener una adecuada Motivación?

<i>Tabla N° 18: Logro de metas laborales y la adecuada motivación</i>		
<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad</i>	<i>%</i>
Nunca	1	6.67
A veces	5	33.33
Siempre	9	60.00
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma

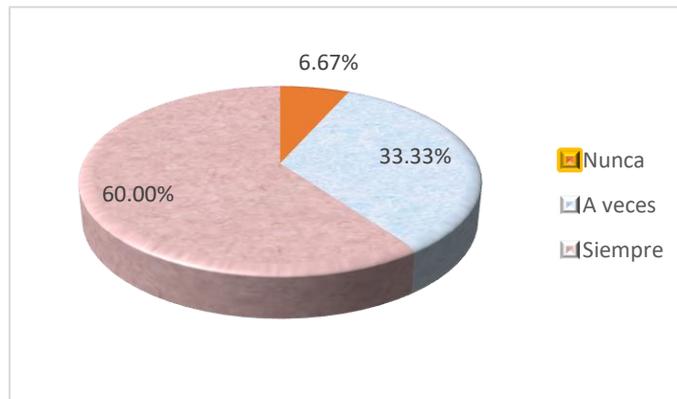


Figura 18: Resultados de cómo es su relación con sus compañeros dentro de la institución de los trabajadores de la Municipalidad de Casma

En la tabla y figura N° 18 apreciamos que el 60%, de los trabajadores considera que es necesario tener una buena motivación para el logro de sus metas, en un 33.33% solo a veces, y en un 6.67% opina que no es necesario.

17. ¿Considera Ud. que, en los procesos de supervisión en su puesto de trabajo, recibe Retroalimentación para el cumplimiento de sus metas?

<i>Tabla N° 19: La retroalimentación en los puestos de trabajo.</i>		
Alternativas	Cantidad	%
Siempre	2	13.33
De vez en cuando	8	53.33
Nunca	5	33.33
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Serenas de la Municipalidad de Casma

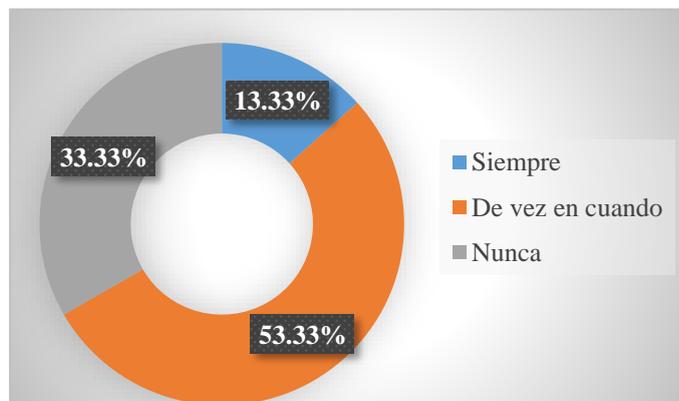


Figura 19: Resultados de cómo los procesos de supervisión en su puesto de trabajo, reciben Retroalimentación para el cumplimiento de sus metas dentro de la institución en los trabajadores de la Municipalidad de Casma.

En la tabla y figura N° 19 apreciamos que el 53.33%, de los trabajadores considera que de vez en cuando recibe retroalimentación para el cumplimiento de sus metas, en un 33.33% nunca, y un 13.33% siempre.

18. ¿En la Institución donde labora valoran su esfuerzo, mediante las recompensas?

Tabla N° 20: En la institución donde labora valoran su esfuerzo, mediante las recompensas

Alternativas	Cantidad	%
Nunca	1	6.67
A veces	12	80.00
Siempre	2	13.33
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Serenas de la Municipalidad de Casma

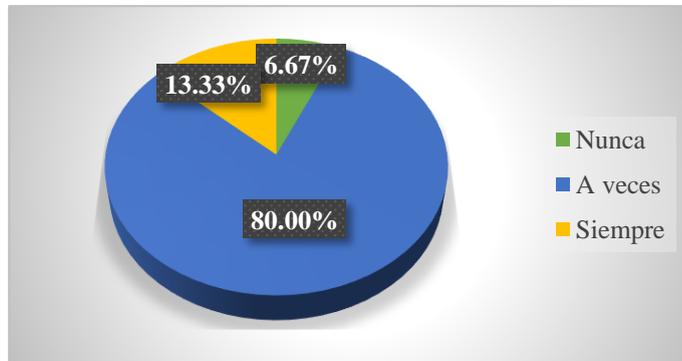


Figura 20: Resultados de si la Institución donde labora valoran su esfuerzo, mediante las recompensas a los trabajadores de la Municipalidad de Casma.

En la tabla y figura N° 20 apreciamos que el 13.33%, de los trabajadores considera que siempre valoran su esfuerzo mediante recompensas, en un 80% a veces, en un 6.67% nunca.

19. ¿Qué tipo de Recompensas recibe usted?

<i>Tabla N° 21: Tipos de recompensa</i>		
Alternativas	Cantidad	%
Económicas	2	13.33
Reconocimientos	9	60.00
Otros	4	26.67
Total	15	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Serenas de la Municipalidad de Casma

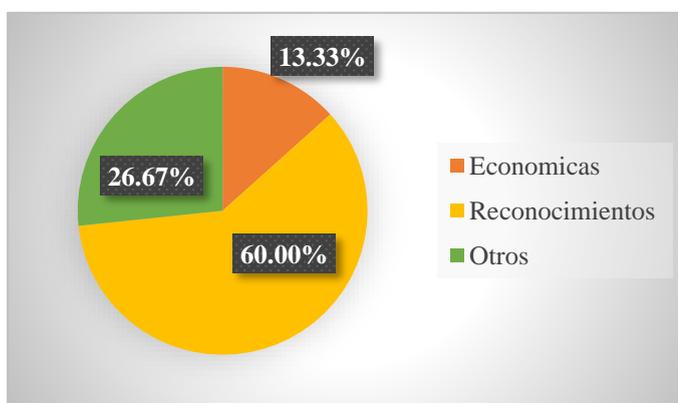


Figura 21: Resultados de que tipos de recompensas reciben los trabajadores de la Municipalidad de Casma, por parte de la institución

En la tabla y figura N° 21 apreciamos que los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma considera que los tipos de recompensa que reciben en un 13,33% son económicas, en un 60% reconocimientos y en un 26.67% otras recompensas.

20. ¿Su Desempeño Laboral dentro de la Institución se debe a?

Tabla N° 22: Desempeño Laboral dentro de la Institución

Alternativas	Cantidad	%
Su iniciativa	2	13.33
Conocimientos	9	60.00
Adaptabilidad	4	26.67
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Serenas de la Municipalidad de Casma

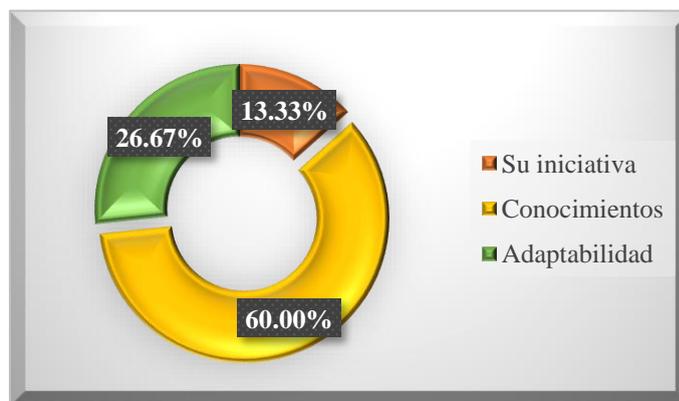


Figura 22: Resultados del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Casma, por parte de la institución

En la tabla y figura N° 22 apreciamos que los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma, muestran su desempeño laboral en un 13.33% en base a su iniciativa, en un 60% en base a su conocimiento, y en un 26.67% en base a su adaptabilidad.

21. ¿Dentro de su Institución brindan las recompensas respectivas a sus trabajadores en relación a los Resultados obtenidos?

Tabla N° 23: las recompensas en base a los resultados obtenidos de los trabajadores

<i>Alternativas</i>	Cantidad	%
<i>Siempre</i>	3	20.00
<i>Algunas veces</i>	8	53.33
<i>Casi nunca</i>	4	26.67
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Serenas de la Municipalidad de Casma

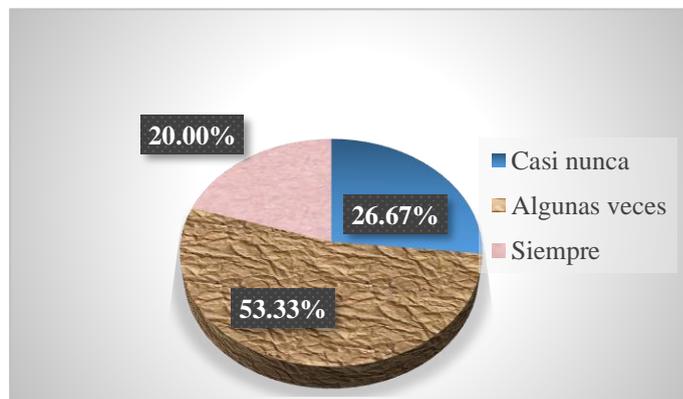


Figura 23: Resultados de las recompensas en base a los resultados obtenidos de los trabajadores de la Municipalidad de Casma, por parte de la institución

En la tabla y figura N° 23 apreciamos que el 20%, de los trabajadores brindan las recompensas en relación a sus resultados obtenidos, en un 53.33% algunas veces, y en un 26.67% casi nunca.

22. ¿En general cuál es su nivel de Motivación Laboral dentro de la institución?

Tabla N° 24: Nivel de motivación dentro de la institución

Alternativas	Cantidad	%
Satisfecho	3	20.00
Regular	7	46.67
Insatisfecho	5	33.33
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Serenas de la Municipalidad de Casma

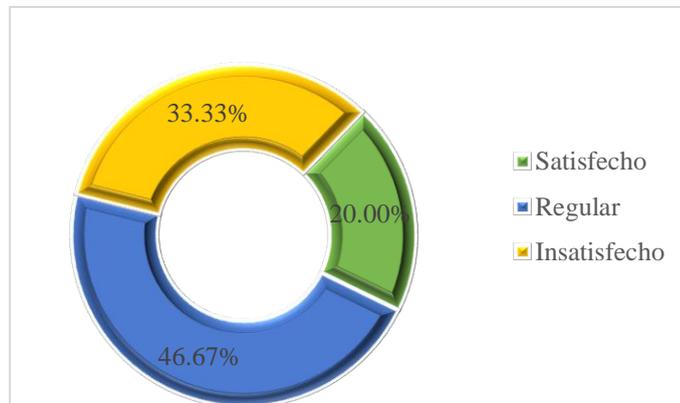


Figura 24: Resultados de los niveles de motivación de los trabajadores de la Municipalidad de Casma, por parte de la institución.

En la tabla y figura N° 24 apreciamos que el 20% de los trabajadores se encuentran satisfechos, en un 46.67% de manera regular y en un 33.33% de insatisfecho con respecto a cómo se sienten motivados.

23. ¿Cómo califica Ud. los siguientes factores en relación al Desempeño Laboral de los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Casma?

Tabla N° 25: Factores en relación al Desempeño Laboral de los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Casma

Ítems	Factores	Alto	Medio	Bajo	Total
a)	F. Intrínsecos	2	8	5	15
b)	F. Extrínsecos	3	6	6	15
c)	Establecimiento de metas	6	2	7	15

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Serenas de la Municipalidad de Casma

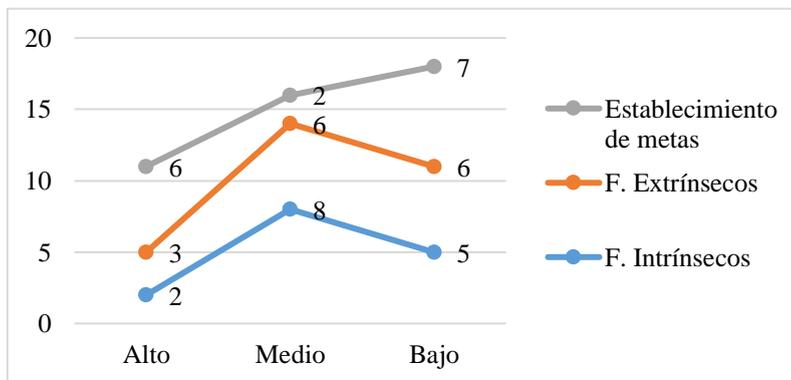


Figura 25: Resultados de los factores en relación al Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Casma, por parte de la institución.

En la tabla y figura N° 25 apreciamos que, dentro del establecimientos de metas, 6 de los trabajadores considera alto su desempeño laboral, 2 de los trabajadores su desempeño medio y 7 de ellos opina que es bajo su desempeño.

Dentro de los factores extrínsecos, 3 de los trabajadores considera alto su desempeño laboral, 6 de los trabajadores su desempeño medio y 2 de ellos opina que es bajo su desempeño.

Dentro de los factores intrínsecos, 2 de los trabajadores considera alto su desempeño laboral, 8 de los trabajadores su desempeño medio y 5 de ellos opina que es bajo su desempeño.

24. ¿Cómo califica Ud. el Desempeño Laboral de los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Casma?

Tabla N° 26: Desempeño Laboral de los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Casma

ITEMS	DESEMPEÑO CON	ALTO	MEDIO	BAJO	TOTAL
a)	Eficacia	4	5	6	15
b)	Satisfacción Laboral	8	3	4	15
c)	Trabajo en equipo	10	4	1	15
d)	Compromiso organizacional	7	6	2	15
e)	Factores Motivacionales	5	8	2	15

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Serenas de la Municipalidad de Casma

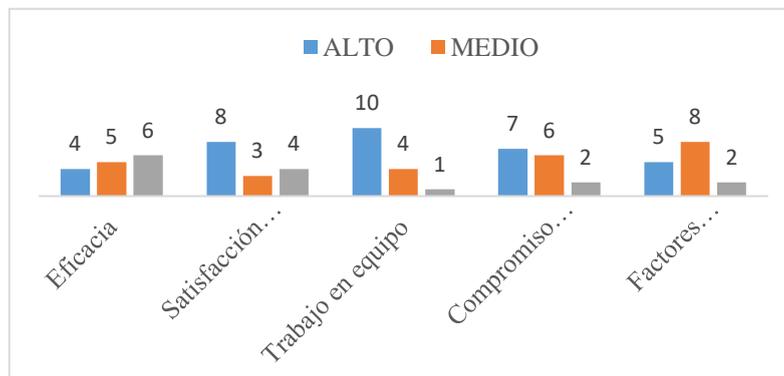


Figura 26: Resultados del Desempeño Laboral de los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Casma.

En la tabla y figura N° 26 apreciamos el desempeño laboral de los trabajadores, mediante la eficacia, 4 de ellos consideran que es alta, 5 de nivel medio, y 6 consideran que su desempeño es bajo.

Apreciamos el desempeño laboral de los trabajadores, mediante la satisfacción, 8 de ellos consideran que es alta, 3 de nivel medio, y 4 consideran que su desempeño es bajo.

Apreciamos el desempeño laboral de los trabajadores, mediante el trabajo en equipo, 10 de ellos consideran que es alta, 4 de nivel medio, y 1 consideran que su desempeño es bajo.

Apreciamos el desempeño laboral de los trabajadores, mediante el compromiso

organizacional, 7 de ellos consideran que es alta, 6 de nivel medio, y 2 consideran que su desempeño es bajo.

Apreciamos el desempeño laboral de los trabajadores, mediante los factores motivacionales, 5 de ellos consideran que es alta, 8 de nivel medio, y 2 consideran que su desempeño es bajo.

**CAPITULO IV:
ANALISIS Y DISCUSIÓN**

4.1. Análisis y Discusión

- 411.** En un 40%, los logros del personal se dan en base a su adaptabilidad, en un 33.33% a su iniciativa, mientras que en un 26.67% por sus conocimientos (Véase la tabla N° 03). Janes & Ivancevich (2008) “Son los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona tenga y realice en su trabajo.”. Al respecto considero que un buen desempeño laboral puede llegar a ser bueno si se tienen en cuenta las características como la adaptabilidad, iniciativa, conocimiento entre otras.
- 412.** El 80% considera que nunca se le brinda reconocimientos en base a su productividad, mientras que en un 6.67%, consideran que solo a veces se les brinda reconocimientos y en un 13.33% la entidad brinda reconocimientos, así mismo los trabajadores en un 53.33% consideran que el crecimiento profesional se basa en los reconocimientos que tienen por parte de la institución; el 20% de los trabajadores considera que el desarrollo profesional, ayuda a lograr con mayor rapidez sus metas, en un 66.67%, considera que solo a veces puede desarrollar sus metas. (Véase la tabla N° 04,05,06). Cawsey (2008)” Indica que el empleado muestra satisfacción en su oficio y este se ve en constante crecimiento al tener un aumento de ingresos económicos, el cual genera que su capacidad de trabajo sea de manera eficiente y eficaz”.... Al respecto considero que los empleados o trabajadores se encuentran motivados cuando reciben un incentivo económico, bonificaciones, felicitaciones por realizar un buen trabajo basado en su trabajo diario cumpliendo las metas establecidas de manera objetiva, eficaz y eficiente.
- 413.** En un 20% el trabajador considera que esta desmotivado en la relación que no se siente autorrealizado teniendo iniciativa, así mismo en un 26.67% le favorece en su crecimiento profesional. (Véase la tabla N° 07) Cloninger (2013). “La autorrealización es el impulso para convertirse en aquello que uno es capaz de ser que se incluyen el crecimiento, el desarrollo del potencial propio”. Al respecto considero que los trabajadores deben seguir con la iniciativa de mejorar cada día para lograr un mejor

desempeño.

- 414.** El 46.67% de los trabajadores considera que los pagos dentro de la institución no son justos de acuerdo a su formación y desempeño laboral, solo el 20% opina que es justa. (Véase la tabla N° 10) Aamodt (2010) “Es importante evaluar el nivel de grado de responsabilidad del trabajo que realiza, así como la formación requerida para desempeñarlos, teniendo en cuenta la experiencia, eficiencia, eficacia para tener un buen desempeño laboral.”. Al respecto considero que la institución debería calificar su desempeño laboral y su pago de acuerdo a su formación académica, para las funciones designadas a cada trabajador.
- 415.** El 60% de los trabajadores, considera que es mala su condición laboral dentro de la Municipalidad de Casma (Véase la tabla N° 12). Chavarría (2011) “En el área de producción de la empresa industrial, las relaciones entre empleados no son las adecuadas, existen diversos conflictos, los cuales perjudican la convivencia y relación entre trabajadores, jefes, administrativos, generando un trabajo en equipo escaso de eficiencia y eficacia, así como una producción menor a la proyectada. Esto se debe al estrés diario que es generado por las diversas presiones laborales y las condiciones de la misma, no permitiéndoles alcanzar el 100% de las metas establecidas, así como la falta de motivación hacia los diversos empleados de esta empresa”. Al respecto considero que el personal les falta motivación, para ello deberían tener charlas, cursos e incluso incentivos, para tener un buen desempeño laboral.
- 416.** El 40 %, de los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma, se encuentra descontento con el pago de sus remuneraciones, así mismo en un 40% de los trabajadores opina que la institución no les brinda premios e incentivos en base a sus conocimientos. (Véase la tabla N° 11, 13,14). Brunet (2011) “Esta teoría manifiesta que un trabajador es motivado cuando considera que su trabajo, esfuerzo lo llevara a desarrollar un buen desempeño , lo cual generara recompensas, incentivos economicos, bonificaciones, reconocimientos , ascensos”. Al respecto considero que a los trabajadores de la Municipalidad de

Casma se le debe brindar reconocimientos, nuevas capacitaciones, aumento de sueldos, charlas, para tener mejores resultados en su desempeño

- 417.** El 60% de los trabajadores considera que se le incentivo en su mayoría con felicitaciones, y en un 6.67% es premiado con dinero (bono) (Véase la tabla N° 15). Sum (2015) “El personal administrativo, en su mayoría muestra que tiene una buena motivación y un buen desempeño laboral, desarrollándose con entusiasmo, dedicación, así mismo ellos se encuentran capacitados y reciben incentivos por lograr sus metas”. Al respecto considera que la institución debe brindar mayores incentivos para que el personal se encuentre motivado a través de diversos factores como: asensos, empleado del mes para un mejor desempeño.
- 418.** El 53.33% de los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma, opina que su relación con sus compañeros es buena; el 67% de los trabajadores considera que su ambiente de trabajo es inseguro dentro de la Municipalidad de Casma (Véase la tabla N° 16 y 17). Chavarría (2011) “En el área de producción de la empresa industrial, las relaciones entre empleados no son las adecuadas, existen diversos conflictos, los cuales perjudican la convivencia y relación entre trabajadores, jefes, administrativos, generando un trabajo en equipo escaso de eficiencia y eficacia, así como una producción menor a la proyectada”. Al respecto considero que se debe seguir trabajando así conjuntamente y manteniendo una relación buena con los compañeros para un mejor desempeño laboral; así como seguir con la seguridad de su ambiente de trabajo, para tener personal con las medidas de seguridad necesarios.
- 419.** En un 60% los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma, consideran que para lograr sus metas laborales es con una buena adecuada motivación (Véase la tabla N° 18). Enríquez (2014) “Los trabajadores del instituto de visión, cuentan con una adecuada motivación en su centro de trabajo, lo cual genera un buen desempeño laboral. A mayor grado de motivación como las diversas capacitaciones, incentivos, será mejor su desempeño, junto a un buen trabajo con sentido de responsabilidad, eficiencia y eficacia.”. Al respecto

considero que la institución debe seguir trabajando en la motivación, para que sus empleados se sigan identificando y su nivel de eficiencia cada vez sea mayor, y así puedan tener un desempeño laboral alto, como sucede en la actualidad.

- 41.10.** El 53.33% de los trabajadores consideran que solo a veces los procesos de supervisión en sus puestos de trabajo, reciben retroalimentación en el cumplimiento de sus metas y solo el 13.33% considera que si recibe retroalimentación (Véase la tabla N° 19). James & Ivancevich (2001) “La necesidad de logro:(N-Log) Son aquellos que tienen la iniciativa de salir adelante, de conseguir sus triunfos, les gusta cumplir sus metas con los estándares de calidad y con un buen desempeño”. Al respecto considero que es importante que los trabajadores sigan teniendo retroalimentación para lograr con mayor rapidez sus metas.
- 41.11.** El trabajador considera que en un 13.33% reciben recompensa por su esfuerzo dentro de la institución y por sus laborales dentro de ella y en un 6.67% opinan que no nunca reciben recompensa; así mismo el tipo de recompensa que reciben consideran que en un 13.33% son económicas, en un 26.67% otras, y en su mayoría en un 60% son reconocimientos. (Véase la tabla N° 20 y 21). García (2012) “Las personas o trabajadores consideran que sería mejor si contaran con un buen salario y un buen ambiente laboral en un 60,30% respectivamente, así mismo el reconocimiento y la disposición de recursos, lo cual generaría un trabajo de calidad, eficacia, eficiencia y una productividad que alcanzaría las metas de las empresas” Al respecto considero que se debería tener en cuenta y valorar más las capacidades y destrezas de los trabajadores de la Municipalidad de Casma y poder incentivarlos para un mejor desempeño, así mismo seguir con esas políticas de seguir brindando recompensas a sus trabajadores.
- 41.12.** El 60% de los trabajadores considera que su desempeño laboral dentro de la Municipalidad de Casma se debe a su adaptabilidad y conocimiento, mientras que en un 13.33% a su iniciativa (Véase la tabla N° 22). Rivas (2009) “Su nivel de motivación de los docentes es significativo con su desempeño. Es decir, a mayor nivel de satisfacción su calidad de trabajo va ser mejor, falta las capacitaciones

motivacionales, incentivos económicos a que su trabajo mejore, a mayor grado de satisfacción le corresponde un mejor desempeño en sus labores docentes.”. Al respecto considero que mientras mayor sea la satisfacción de los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma, tendrán un mejor desempeño al momento de realizar sus funciones.

- 41.13.** Solo el 20% de los trabajadores considera que la institución brinda recompensa en relación a sus resultados obtenidos (Véase la tabla N° 23). Chiavenato (2015) “Las personas manifiestan las actividades diarias en la que tienen en cuenta los conocimientos sobre el trabajo, actitudes, experiencias, motivaciones para alcanzar los resultados establecidos.” Al respecto considero que la institución debería tener en cuenta y considerar incentivar más a sus trabajadores para que se encuentren motivados y tengan un mejor desempeño.
- 41.14.** El 46.67% de los trabajadores opinan que su motivación laboral es regular dentro de la Municipalidad de Casma y solo el 20% de los trabajadores se siente satisfecho (Véase la tabla N° 24). Stoner (2008) “La motivación es aquella donde una persona se comporte de una manera determinada en la situación que se encuentra, es una combinación de procesos intelectuales”. Al respecto considero que la institución debería de ver la manera de que la motivación laboral no sea regular, por lo contrario, buena a través de charlas, capacitaciones, incentivos.
- 41.15.** El desempeño laboral, en relación a los factores intrínsecas, extrínsecos y establecimiento de metas, en un promedio es alto en 24.44%, medio en un 35.56% y bajo en un 40%; en relación a los factores de eficacia, satisfacción laboral, trabajo en equipo, compromiso organizacional y factores motivacionales, en un promedio es alto en 5.33%, medio en un 34.67% y bajo en un 20%. (Véase la tabla N° 25 y 26). Coello (2014) “Se reflejó que su nivel de productividad, eficacia no ha generado un aumento en el trayecto del tiempo estimado, esto se debe a que sus ambientes y diversos aspectos internos muestran un criterio de falta de satisfacción y desmotivación en sus labores cotidianas. Esto repercutió a que los criterios antes mencionados y la falta de capacitaciones, la falta de comunicación

y el mismo sueldo, no generen un ambiente de trabajo esperado por la empresa...
Al respecto considero que para un buen desempeño laboral se debe aplicar los factores que van relacionando al desempeño laboral

CAPITULO V:
CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- 5.1.1.** Analizando los factores intrínsecos y su influencia en el desempeño laboral, corresponde a que la motivación por parte de los trabajadores de la Municipalidad de Casma, en un 80% considera que nunca se le brinda reconocimientos en base a su productividad, lo cual perjudica a que los servidores públicos no desarrollen un buen trabajo.
- 5.1.2.** Teniendo en cuenta los factores extrínsecos de como influyó en el desempeño laboral, se concluye que los trabajadores del área de Serenazgo de la Municipalidad de Casma, en un 40% se encuentran disconforme con el pago de sus remuneraciones por parte de la institución, así mismo el 46.67% opina que los pagos no son justos de acuerdo a sus funciones y desempeño laboral, el 60% de los trabajadores de Serenazgo considera que su condición laboral es negativa, no se sienten motivados para desarrollar sus funciones y baja su rendimiento o desempeño laboral
- 5.1.3.** Se demostró que el establecimiento de metas influyó en el desempeño laboral y corresponde que solo un 20% ha tenido en cuenta su desarrollo profesional y su esfuerzo dentro de la institución.

5.2 Recomendaciones:

- 5.2.1.** Establecer políticas donde se deben brindar reconocimientos a los trabajadores de Serenazgo (como un diploma al mejor trabajador, capacitaciones, congresos gratuitos), que puedan mejorar sus conocimientos y se sientan motivados para realizar sus diversas actividades, con mayor eficiencia y eficacia. A si mismo seguir contribuyendo su crecimiento profesional a través de reconocimientos y recompensas.

- 5.2.2.** La Municipalidad de Casma en coordinación con el área de Personal debería establecer nuevos regímenes de contratación teniendo en cuenta la formación académica de cada servidor público para un pago justo por sus funciones y trabajo dentro de la institución, así como tener un ambiente de trabajo adecuado.

- 5.2.3.** El éxito de tener un buen ambiente laboral para los trabajadores de Serenazgo la Municipalidad de Casma, es cambiar la mentalidad de los mismos, fomentar la creatividad y motivación, valorar el esfuerzo para su establecimiento de metas.

CAPITULO VI
AGRADECIMIENTO

6. AGRADECIMIENTO:

En primer lugar, a Dios, por brindarme cada día las fuerzas necesarias para seguir adelante, porque sin él no hubiese sido nada posible, con su amor me ha protegido y guiado en lo largo de mi vida y de la maestría.

A mis padres Ana Rojas y Elio Ayala por su apoyo y por enseñarme que todo lo que uno se propone se puede lograr con esfuerzo, a mi hermano Jhonatan por estar siempre conmigo.

A mi mamita CATITA por siempre haberme apoyado en todas mis metas, siempre te tendré en mi corazón.

A mis amigos que en todo momento me apoyaron y me motivaron para seguir adelante con mis proyectos y enmarcar el comienzo de una experiencia profesional.

A mis asesores de tesis el Dr. Pedro Valderrama, al Dr. Ulloa, a mis asesores y a la Universidad San Pedro, por brindarme el apoyo, asesoría e información necesaria y por su paciencia para la realización del presente trabajo.

Así mismo a todos los docentes que, a lo largo de esta maestría, me han inspirado a seguir adelante, me han inspirado con su sabiduría, experiencia y su apoyo durante esta etapa. A la Municipalidad de Casma, por su información brindada para el desarrollo de mi tesis

Gracias a todos ustedes por contribuir en mi formación profesional, por sus enseñanzas, exigencias, por el apoyo brindado a lo largo de toda esta etapa

MELISSA ANNIE AYALA ROJAS

CAPITULO VII
REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS

7. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

7.1. Libros

- Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional un enfoque aplicado*. México D.F: Cengage Learning Editores, S.A.
- Bohórquez, K. (2007). *Recursos Humanos en las organizaciones*” 5ª. Edición, México: Editorial Harla.
- Brunet, L. (2011). *El clima de Trabajo en la Organizaciones*. 4ta edición, México: Trillas.
- Castillo. (2018). *Administración del Personal*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones Ltda
- Chiavenato, I. (2015) *Recursos Humanos*. 10 edición México: Mc Craw Hill.
- Chiavenato I. (2017) *Fundamentos de la administración*. 7ma edición México: Mc Craw Hill.
- Chiavenato I. (2015) *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las Organizaciones*. (4a ed.) México: McGraw-Hill.
- Cloninger, S. (2013). *Theories of personality*. Estados Unidos-Nueva Jersey. Pearson Prentice Hall
- Hernández, R & Fernández, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill
- Janes, T & Ivancevich, U. (2008). *Las Organizaciones*, 10.ed. Santiago: Mc Mc Graw Hill Interamericana.
- Palomo, M. (2010). *Liderazgo y Motivación de Equipos de Trabajo*.5ta Edición. Madrid, España : Esic Editorial
- Robbins, P& Judge, F. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México. Pearson Educación.
- Robbins, P & Judge, F. (2010). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Stoner, G. (2008). *Administration*, New Jersey. John Wiley & Sons

7.2. Artículos y revistas de Tesis y trabajo de grado

Brune, R. (2013). *La motivación laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores del área comercial de Autoclima S.A. de la ciudad Guayaquil*". (Tesis de pregrado). Guayaquil, Ecuador

Gambini, E. (2011). *Niveles de motivación y su relación con el desempeño laboral de los Servidores de la Municipalidad Provincial de Barranca*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Chimbote-Perú

Cawsey, P. (2008). *Influencia del clima laboral en el desempeño del empleado*. (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

Izquierdo, A (2011) *La Satisfacción Laboral y su relación con la Productividad de los trabajadores de la empresa D´oil Quality SAC en el año 2011*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Chimbote-Perú

Zavala, O. (2014). *Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*. (Tesis de pregrado). México

7.3. Páginas web

Amorós, E. (2013). Comportamiento Organizacional. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=uRf11b44BjEC&pg=PA83&dq=Comportamiento+Organizacional-factores+de+desempe%C3%B1o&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiHudT_747rAhVtS98KHdP7CUcQ6wEwAXoECAEQAQ#v=onepage&q=Comportamiento%20Organizacional-factores%20de%20desempe%C3%B1o&f=false.

Chavarría, J. (2011). *Estrategias Motivacionales para los empleados del área de producción de una empresa industrial orientada al sector construcción, ubicada en la ciudad Capital*. Recuperado de:
http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3976.pdf.

Coello, V. (2014). *Condiciones Laborales que afectan el desempeño Laboral en los asesores de América Call Center (ACC) del Departamento Inbound*

- Pymes, empresa para prestar servicios a CONACTEL (CLARO).
Recuperado de:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6015/1/TESIS%20Condiciones%20Laborales%20que%20afectan%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20empresa%20contratada%20para%20prestar%20s.pdf>
- Dalton, M, Hoyle, D &Watts, M. (2011). Human Relations Recuperado de
https://books.google.com.pe/books?id=Aq16t_jx1TEC&pg=PA63&dq=Herzberg.++Factores+Motivacionales&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj7seDu8Y7rAhUNJt8KHe7BDa4Q6wEwAHoECAMQAO#v=onepage&q=Herzberg.%20%20Factores%20Motivacionales&f=true
- Enríquez, P. (2014). Motivación y Desempeño Laboral de los trabajadores del instituto de la visión de México. Recuperado de:
<http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/99/TESIS%20FINAL%20paty%20definitiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- García, V. (2012) La Motivación Laboral estudio descriptivo de algunas variables. Recuperado de: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/1144/TFG-B.60.pdf;jsessionid=D21C280132AEB31228271AEB18D32798?sequence=1>
- Marroquín, S & Pérez, L. (2014). Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral en los trabajadores de Burger King. Recuperado de:
<http://www.repositorio.usac.edu.gt/11309/1/13%20T%281823%29.pdf>
- Meléndez, R (2015) Relación entre el Clima Laboral y el Desempeño de los Servidores de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013-2014. Recuperado de:
http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12805/1/59269_1.pdf.
- Rivas, M. (2009) Satisfacción y Desempeño Laboral de los docentes de las Instituciones Educativas Adventistas de la Asociación Oriental y Misión Paracentral de el Salvador. Recuperado de:
<http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/55/Tesis%20Maria%20Jes%c3%bas%20Rivas%20Hern%c3%a1ndez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

- Silva, J. (2018). La Gestión del Desempeño en las Organizacional”. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=m-pyDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=La+Gesti%C3%B3n+del+Desempe%C3%B1o+en+las+Organizaciones&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjAoZ3p647rAhWFiOAKHZj4C9UQ6AEwAHoECAAQA#v=onepage&q=La%20Gesti%C3%B3n%20del%20Desempe%C3%B1o%20en%20las%20Organizaciones&f=false>
- Sum, M. (2015). Motivación y Desempeño Laboral en el Personal Administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>



ANEXOS Y APENDICE

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD DE CASMA -2018

PROBLEMA: ¿COMO LA MOTIVACIÓN INFLUYE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD DE CASMA?

HIPOTESIS GENERAL: LA MOTIVACIÓN INFLUYE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD DE CASMA

OBJETIVO GENERAL: DESCRIBIR COMO LA MOTIVACIÓN INFLUYE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD DE CASMA

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES	METODOLOGÍA							
<p>Analizar como los Factores Intrínsecos, influyen en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma</p> <p>Explicar como los Factores Extrínsecos influyen en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma</p>	MOTIVACIÓN	FACTORES INTRÍSECOS	Logros Reconocimientos Crecimiento Desarrollo Profesional Autorrealización Oportunidades Responsabilidad	<p>1.-Tipo y diseño de investigación</p> <p>Tiene el enfoque cuantitativo y corresponde al tipo Descriptivo, de diseño transeccional o transversal.</p> <p>Se representa en la figura siguiente:</p> <p>Dónde: M: Muestra X: MOTIVACIÓN Y: DESEMPEÑO LABORAL</p>							
		FACTORES EXTRÍSECOS	Remuneraciones Incentivos laborales Relación con los compañeros Condición Laboral Ambiente físico								
ESTABLECIMIENTO DE METAS		Metas Retroalimentación Esfuerzo Desempeño Recompensas									
DESEMPEÑO LABORAL		EFICACIA	Resultados obtenidos Productividad		<p>2.- Población - Muestra</p> <p>Población = 15</p> <p>3.-. Técnicas e instrumentos de investigación</p> <table border="0"> <tr> <td><u>Técnica</u></td> <td><u>Instrumento</u></td> </tr> <tr> <td>Encuesta</td> <td>Cuestionario</td> </tr> <tr> <td>Observación</td> <td>Guía de Observación</td> </tr> </table>	<u>Técnica</u>	<u>Instrumento</u>	Encuesta	Cuestionario	Observación	Guía de Observación
		<u>Técnica</u>	<u>Instrumento</u>								
		Encuesta	Cuestionario								
	Observación	Guía de Observación									
	SATISFACCIÓN LABORAL	Motivación Logro de metas Recompensas									
	TRABAJO EN EQUIPO	Adaptabilidad Comunicación Iniciativa Conocimiento del trabajo									
FACTORES MOTIVACIONALES	Ambiente de trabajo Establecimiento de objetivos Reconocimientos Formación y Desempeño Laboral										
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Valores Estrategias Objetivos claros										

ANEXO 02

ENCUESTA

Estimados trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma, mediante el presente cuestionario, deseamos conocer sus apreciaciones, opiniones con respecto a su grado de motivación, por lo que le agradeceremos nos responda con la verdad y seriedad que el caso lo amerita.

Instrucciones:

Leer cuidadosamente este cuestionario y conteste de la manera más clara marcando con una “x”, la respuesta que crea más conveniente.

No deje de contestar ninguna pregunta para un mejor resultado

Cualquier duda pregunte a su encuestador

DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

Edad

18-25

25- 40

40-60

60 a más

Sexo

F

M

DATOS PARA EL ESTUDIO:

1. ¿Considera usted que los logros del personal se deben a?

La iniciativa

del personal

Adaptabilidad

Conocimiento
del trabajo

2. ¿La institución donde labora, brinda reconocimientos a sus trabajadores en base a su productividad?

Siempre

A veces

Nunca

3. ¿Está de acuerdo que el crecimiento profesional se debe a?

Establecimiento

de objetivos

Ambiente de trabajo

Reconocimientos

4. ¿Considera usted que un buen desarrollo profesional, puede ayudar al trabajador a lograr con mayor rapidez sus metas trazadas?

Siempre

A veces

Nunca

5. ¿Considera que la autorrealización depende de la iniciativa del trabajador dentro de la institución?

Siempre

Algunas veces

Nunca

6. ¿Considera que dentro de la institución donde labora, se le brinda oportunidades para lograr sus metas personales e institucionales?

Permanentemente

Normalmente

Nunca

7. ¿Dentro de la institución que usted labora, se realiza con responsabilidad las estrategias y objetivos designados a cada trabajador?

Habitualmente

A veces

Nunca

8. ¿Considera usted que el pago de las remuneraciones a los trabajadores de la institución donde labora, son de acuerdo a la formación y el desempeño laboral?

Nunca

A veces

Siempre

9. ¿Está de acuerdo con la remuneración que usted recibe?

Conforme

Ni conforme,

ni desconforme

Desconforme

10. ¿Cómo siente que es su condición laboral dentro de la institución?

Buena

Regular

Mala

11. ¿La institución donde usted labora brinda incentivos a su personal en base a su conocimiento?

Nunca

Casi nunca

Siempre

12. ¿La institución acostumbra a dar premios o incentivos a sus trabajadores?

Siempre

Algunas veces

Bastante

13. ¿De qué manera lo incentivo o premio la institución por su buen trabajo?

Dinero

Asensos

Empleado del mes

Felicitaciones

No premia

14. ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?

Buena

Regular

Mala

15. ¿Siente que el ambiente de trabajo donde labora, es seguro?

Seguro

Ni seguro,

no inseguro

Inseguro

16. ¿Considera usted que, para el logro de sus metas laborales, es necesario tener una adecuada motivación?

Nunca

A veces

Siempre

17. ¿Considera usted que, en los procesos de supervisión en su puesto de trabajo, recibe retroalimentación para el cumplimiento de sus metas?

Nunca

De vez en cuando

Siempre

18. ¿En la institución donde labora valoran su esfuerzo, mediante las recompensas?

Nunca

A veces

Siempre

Si contesto positivamente, responda la siguiente pregunta, de lo contrario continúe con la pregunta N° 20

19. ¿Qué tipo de recompensas recibe usted?

Económicas

Reconocimientos

Otras

20. ¿Su desempeño laboral dentro de la institución se debe a?

Su iniciativa

Conocimiento

Adaptabilidad

21. ¿Dentro de su institución brindan las recompensas respectivas a sus trabajadores en relación a los resultados obtenidos?

Siempre

Algunas veces

Nunca

22. ¿En general cuál es su nivel de motivación laboral dentro de la institución?

Satisfecho

Regular

Insatisfecho

23. ¿Cómo califica usted los siguientes factores en relación al desempeño laboral de los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma?

Ítems	Desempeño	Alto		Medio		Bajo		Total	
		Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
a)	Factores intrínsecos								
b)	Factores extrínsecos								
c)	Establecimiento de metas								
Promedio									

24. ¿Cómo califica Usted el desempeño laboral de los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Casma?

Ítems	Desempeño	Alto		Medio		Bajo		Total	
		Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
a)	Eficacia								
b)	Satisfacción Laboral								
c)	Trabajo en equipo								
d)	Compromiso organizacional								
e)	Factores motivacionales								
Promedio									

Muchas Gracias

ANEXO 03

PROPUESTA PARA MEJORAR LA MOTIVACIÓN Y SU DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE CASMA

N°	¿QUE HACER?	¿COMO HACERLO?
01	Ambiente de diversión y conocimientos	Establecer un cronograma de reuniones periódicas en las que todos los trabajadores compartan sus problemas, experiencias y conocimientos
02	Participación en la toma de decisiones	Coordinar una fecha para la participación de los trabajadores con aspectos relacionados con su trabajo y temas para los cuales están capacitados.
03	Participación directa	Reunir a los trabajadores, para que opinen y entreguen sugerencias, y contribuyan en la mejora de la gestión y el desarrollo de ideas.
04	Reconocimientos por su desempeño.	A través de felicitaciones al trabajador cuando realice una buena gestión o explique qué medidas correctivas debe asumir cuando no se alcanzan los objetivos y metas.
05	Fomenta que los trabajadores participen.	Desarrollando actividades que complementen el desarrollo profesional y personal en cursos y talleres.
06	Programas de rotación laboral	De esta forma, el trabajador se familiarizará con otras áreas de la institución y orientará su desarrollo profesional y personal dentro de la misma.
07	Medir de manera objetiva	El mejor método para saber si lo están haciendo bien o mal es tener controles de medición, para mejorar, y reconocer el compromiso y la pasión que muchos empleados depositan cada día.

ANEXO 04

PERSONAL DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD DE CASMA

