



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



La motivación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, en el periodo 2017

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración

AUTORES:

Isaí Ríos Becerra

Yuriko Kruskaya Herminia Vigo Guevara

ASESOR:

Dra. Rossana Herminia Hidalgo Pozzi.

CO ASESOR:

Lic. Adm. Mtro. Lady Diana Arévalo Alva

Tarapoto – Perú

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



La motivación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, en el periodo 2017

Autores

Isaí Ríos Becerra

Yuriko Kruskaya Herminia Vigo Guevara

Sustentado y aprobado el día 03 de octubre del 2018, ante el honorable jurado:

Lic. Adm. M. Sc. Segundo Saúl Rodríguez Mendoza
Presidente

CPCC. Mg. Martha Liz Reátegui Reátegui
Secretaria

Lic. Adm. Mg. Julio César Capillo Torres
Vocal

Dra. Rossana Herminia Hidalgo Pozzi
Asesor

Declaratoria de autenticidad

Isaí Ríos Becerra, con DNI N° 47860493 y Yuriko Kruskaya Herminia Vigo Guevara, con DNI N° 48147190, egresados de la Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, con la tesis titulada: **La motivación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, en el periodo 2017.**

Declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis presentada es de nuestra autoría.
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De considerar que el trabajo cuenta con una falta grave, como el hecho de contar con datos fraudulentos, demostrar indicios e plagio (al no citar la información con sus autores), plagio (al presentar información de otros trabajos como propios), falsificación (al presentar la información e ideas de otras personas de forma falsa), entre otros, asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.

Tarapoto, 03 de octubre del 2018.



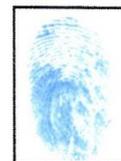
Isaí Ríos Becerra

DNI N° 47860493



Yuriko Kruskaya Herminia Vigo Guevara

DNI N° 48147190



Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis.

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres:	Rios BECERRA, ISAI		
Código de alumno :	118324	Teléfono:	978921402
Correo electrónico :	i299h.6@hotmail.com	DNI:	97860493

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de:	CIENCIAS ECONÓMICAS
Escuela Profesional de:	ADMINISTRACIÓN

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título:	"LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE LA BANDA DE SHILCAYU, EN EL PERIODO 2017.
Año de publicación:	2018

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(X)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia No Exclusiva, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

--

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".



.....
Firma del Autor

8. Para ser llenado en la Oficina de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento:

10 / 05 / 2019



.....
Firma del Responsable de Repositorio
Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso
Abierto de la UNSM - T.

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

** **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis.

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres: VIGO GUEVARA YURIKO KRUSKAYA HERMINIA	
Código de alumno : 118366	Teléfono: 949538251
Correo electrónico : YKO.VIGO@GMAIL.COM	DNI: 48147190

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS
Escuela Profesional de: ADMINISTRACIÓN

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título: LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO, EN EL PERIODO 2017.
Año de publicación: 2018

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(X)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

--

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

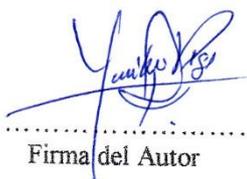
7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".



.....
Firma del Autor

8. Para ser llenado en la Oficina de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento:

10 / 05 / 2019



.....
Firma del Responsable de Repositorio
Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso
Abierto de la UNSM - T.

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

** **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Dedicatoria

Esta tesis dedico a mis padres Lot Ríos Ríos y María Luz Becerra Sánchez, que siempre estuvieron conmigo apoyándome en cada episodio de mi vida brindándome su apoyo moral y económicamente para poder cumplir con cada una de mis metas. Agradezco a Dios por darme las fuerzas y la sabiduría para poder realizar las cosas que he venido haciendo hasta ahora, quien me hizo que fuera más valiente en todas las situaciones que se me presentaron. (Isaí)

Dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. Para mis padres Jorge Luis Vigo Gamboa y Carmen Rosa Guevara Dávila, mi hermana Mitsuko Miluska Vigo Guevara y todos mis familiares, por sus apoyos, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. También dedicados a todas las personas que influyeron en mí y en mí actuar. (Yuriko)

Agradecimiento

A nuestras familias, por el apoyo que siempre nos brindaron para llevar adelante el deseo de superación profesional, y sobre todo haber permitido la realización de nuestro trabajo de investigación.

Agradecemos a nuestra asesora Dra. Rossana H. Hidalgo Pozzi, y a nuestra coaseora Lic. Adm. Mg. Lady Diana Arévalo Alva, por el tiempo brindado en esta tesis, y permitirme desarrollar profesionalmente.

A los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda Shilcayo, quienes con su apoyo nos facilitaron la información necesaria para la elaboración del presente trabajo de investigación.

Índice general

Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Índice general.....	viii
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	1
CAPITULO I: REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	5
1.1. Antecedentes de la investigación.....	6
1.2. Bases teóricas.....	7
1.3. Definición de términos básicos.....	18
CAPITULO II: MATERIAL Y METODOS.....	21
2.1. Sistema de Hipótesis.....	21
2.2. Sistema de Variables.....	21
2.3. Operacionalización de las variables.....	22
2.4. Tipo y nivel de investigación.....	23
2.5. Diseño de la investigación.....	23
2.6. Población y Muestra.....	24
2.7. Método de análisis de datos.....	24
CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	26
3.1. Técnicas de recolección de datos.....	26
3.2. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros.....	26
3.3. Discusión de resultados.....	33
CONCLUSIONES.....	35
RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	37
ANEXOS.....	38

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Operacionalización de las variables</i>	22
Tabla 2: <i>Escala de calificación</i>	25
Tabla 3: <i>Intervalo de motivación</i>	25
Tabla 4: <i>Intervalo de desempeño laboral</i>	25
Tabla 5: <i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra</i>	27
Tabla 6: <i>Correlación</i>	27
Tabla 7: <i>Factores extrínsecos</i>	28
Tabla 8: <i>Factores intrínsecos</i>	29
Tabla 9: <i>Variable de motivación</i>	30
Tabla 10: <i>Factores actitudinales</i>	31
Tabla 11: <i>Factores operativos</i>	31
Tabla 12: <i>Desempeño Laboral</i>	32

Índice de figuras

<i>Figura 1:</i> Factores extrínsecos.....	28
<i>Figura 2:</i> Factores intrínsecos.....	29
<i>Figura 3:</i> Variable motivación.....	30
<i>Figura 4:</i> Factores actitudinales.....	31
<i>Figura 5:</i> Factores operativos.....	32
<i>Figura 6:</i> Motivación laboral.....	33

Resumen

La investigación titulada “La motivación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, en el periodo 2017” tuvo como objetivo general determinar la relación entre la motivación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, en el periodo 2017. El tipo de estudio es no experimental; el diseño de la investigación es descriptivo correlacional: asimismo la investigación conto con una muestra de 86 colaboradores de la Municipalidad, las cuales se utilizaron como recolección de datos a encuestas para ambas variables, que fueron aplicados a lo que estipula la muestra. Pudiendo llegar así la siguiente conclusión: se evidencio la relación entre ambas variables, ya que el valor “p” (Valor de significancia = 0.00) obtenido es menor a 0.05. Así mismo, debido a que el valor “r” es de 0,875, indica una correlación positiva. Es por ello, que la investigación realizada acepta la hipótesis alterna (Hi): Existe una relación directa y significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, en el periodo 2017. El 85% de los colaboradores señalaron que la motivación es buena. Por otro lado, el 76% de los colaboradores señalaron que el desempeño laboral es alto.

Palabras clave: Motivación, desempeño laboral, municipalidad.

Abstract

The following research titled as "The motivation and its relationship with the work performance of the employees of the District Municipality of Banda de Shilcayo, in the period 2017" had as a general objective to determine the relationship between the motivation and the work performance of the employees of the District Municipality of the Banda de Shilcayo, in the period 2017. The type of study is non-experimental; the design of the research is descriptive correlational: also the research had a sample of 86 collaborators of the Municipality, which were used as data collection to surveys for both variables, which were applied to what the sample stipulates. Thus, the following conclusion can be reached: the relationship between both variables was evidenced, since the value "p" (Value of significance = 0.00) obtained is less than 0.05. Also, because the "r" value is 0.875, it indicates a positive correlation. That is why the research carried out accepts the alternative hypothesis (H_i): There is a direct and significant relationship between the motivation and the work performance of the employees of the District Municipality of the Banda de Shilcayo, in the period 2017. 85% of the collaborators indicated that the motivation is good. On the other hand, 76% of the employees indicated that the work performance is high.

Keywords: Motivation, job performance, municipality.



Introducción

En la actualidad a nivel internacional existen muchas organizaciones y por lo tanto las oportunidades laborales han ido aumentando, creando mucha competitividad en el mercado laboral en el que nos encontramos, es por ello que los gerentes de las empresas deben adaptarse a las nuevas herramientas indispensables y ponerlas en práctica, ya que estas herramientas ayudan a enfrentar eficientemente las exigencias de competitividad ya mencionada, de igual modo se ha podido observar la gran importancia del talento humano dentro de las empresas, y muchos definen a las personas como la razón de ser de las organizaciones, por lo tanto es de vital importancia que los colaboradores de una organización puedan sentirse motivados ya que ello repercute en su desempeño laboral. Es por ese motivo que es importante equilibrar ambos factores si queremos alcanzar el éxito y cumplimiento de los objetivos dentro de la organización.

En nuestro país, poco a poco se ha visto que organizaciones tanto privadas como públicas están dando la debida importancia a los colaboradores creando estrategias o implementando herramientas para que ellos puedan sentirse motivados, porque se ha visto que el desempeño laboral ha sido afectado también. Por lo tanto es importante que los colaboradores sepan que no sólo pueden ser motivados con dinero; si no también que ellos se sientan reconocidos en sus actividades y logros, que puedan sentir cierto crecimiento personal, que sus condiciones de trabajo sean adecuadas y sobretodo tengan seguridad laboral. Si eso es posible se verá un cambio dentro de la organización, se tendrán colaboradores más productivos, calidad en muchos aspectos, cooperación y creatividad, todo ello es parte de un buen desempeño laboral.

En la región San Martín se ha visto que las organizaciones y para ser específicos instituciones públicas tratan de motivar a sus colaboradores ya que se ha visto deficiencia en algunos aspectos que repercuten en el desempeño laboral de los trabajadores, se ha tratado de aplicar muchas estrategias, sin embargo aún siguen habiendo deficiencias, los colaboradores no se sienten en su totalidad motivados a brindar un servicio eficaz, de calidad y disminuyen su desempeño laboral y como consecuencia de ello se ha visto disconformidad total entre usuarios y colaboradores. Específicamente la Municipalidad Distrital de la Banda Shilcayo que es una institución pública, ubicada en la ciudad de Tarapoto, que cuenta con un concejo municipal formado por el Alcalde y 7 Regidores, colaboradores entre administrativos y

obreros, 44 nombrados y 65 contratados, como en la mayoría de las Municipalidades dentro de nuestro país cuenta con problemas con el desempeño laboral de sus colaboradores por la falta de motivación que afecta el desarrollo del sector público y privado. **(Chiavenato, 2009).**

En este contexto la Municipalidad Distrital de la Banda Shilcayo no estaría ajena a esta realidad, ya que existe desmotivación en los colaboradores por factores extrínsecos como la falta de reconocimientos por el trabajo realizado, las personas no se encuentran realizadas en sus puestos de trabajo, la inexistencia de un crecimiento o desarrollo profesional, la poca promoción del trabajador a puestos superiores, remuneraciones bajas, horas extras sin ser remuneradas, la falta de capacitación, relaciones no amicales, rotación y cambio constante del personal, esto crea problemas de salud, mal humor y un pésimo ambiente laboral, con malas relaciones interpersonales entre jefes y colaboradores, así como también de factores intrínsecos como la poca supervisión técnica, las pocas responsabilidades asignadas al personal, las condiciones de trabajo inadecuadas y la poca seguridad de trabajo que estos tienen, repercutiendo en el desempeño laboral de los mismos, debido a que los factores actitudinales no son los adecuados, ya que el personal no es disciplinado, no tienen iniciativa para el desarrollo de las actividades programadas mostrando poca creatividad y poca responsabilidad, así como también depende de factores operativos, debido a que muchas veces el personal desconoce o no tiene conocimiento de las funciones o puesto asignado, no existiendo un liderazgo dentro de la organización y poca cooperación entre los mismos. **(Chiavenato, 2009).**

Por todo lo antecedido podemos ver claramente que el desempeño laboral de los colaboradores se ve limitada ya que al no contar con una motivación laboral adecuada la Municipalidad no alcanzará a cumplir con la visión y misión institucional.

Existe mucha controversia con las evaluaciones de desempeño, como muestran las investigaciones. Por ejemplo, 50% de personas opinan que su evaluación de desempeño es injusta. Además, uno de cada cuatro empleados detesta las evaluaciones de desempeño más que cualquier cosa en su vida laboral. Y un 28% de gerentes de recursos humanos piensa que los jefes y gerentes solo llenan los formularios de evaluación de desempeño por cumplir y salir del tema. Lo positivo de estas evaluaciones es que permiten que las personas sean informadas de su desempeño de forma periódica y, como consecuencia, se pueda establecer

una meritocracia para ascensos y aumentos de sueldo. Lo negativo es que los usuarios la sienten como un proceso burocrático que no aporta valor. Por otro lado, como menciona el estudio de People IQ, un 87% de los empleados y jefes encuestados piensan que son improductivas. ¿Qué hacer?. Hoy existe un movimiento liderado por las empresas del Fortune 500: están dejando las evaluaciones tradicionales, con puntajes, y pasando a reuniones trimestrales de conversaciones de desempeño. Así, aumenta el feedback y se quitan las escalas, que se ha descubierto que intimidan. **(Chiavenato, 2009).**

Para aquellas empresas que no estén dispuestas a dar este pasó, les propongo una solución intermedia. Hay 3 tipos de feedback, el de apreciación, el de coaching, donde damos ideas de cómo mejorar, y el último es de evaluación. El problema es que la evaluación de desempeño junta las tres. Nadie quiere escuchar un coaching o un reconocimiento cuando le están diciendo que un aspecto de su evaluación está mal. Es un momento estresante. En cambio, mi sugerencia es sacar el coaching y la apreciación y hacerlos en otro momento. La evaluación de desempeño queda solo como un espacio para que la persona sepa cómo es percibido su desempeño, dónde está parado. **(Chiavenato, 2009).**

En este escenario se plantea como problema lo siguiente

Problema principal

¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, en el periodo 2017?

Problemas secundarios

- ¿Cómo es la motivación de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, en el periodo 2017?
- ¿Cómo es el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, en el periodo 2017?

Objetivos:**Objetivo General**

Determinar la relación entre la motivación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, en el periodo 2017.

Objetivos específicos

- Evaluar la motivación de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, en el periodo 2017.
- Evaluar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, en el periodo 2017.

Justificación del estudio

La investigación se basó en los aportes teóricos de Robbins, T. (2009) para la variable motivación y Chiavenato, I (2009) para la variable Desempeño Laboral ya que ambos autores ayudaron a complementar los conocimientos previos y de esa manera poder solucionar la realidad problemática en que se encuentra la organización. La investigación permitió a la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo obtener información de suma importancia, que a través de ella se mejora la motivación del personal que elevara posteriormente su desempeño laboral.

CAPITULO I

REVISIÓN BIBIOGRÁFICA

1.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional

García, V. (2012), realizó el trabajo de investigación denominado: *“La motivación laboral estudio descriptivo de algunas variables”*. (Tesis de grado). Universidad de Valladolid. España. La investigación tuvo como objetivo estudiar la motivación laboral, la cual tuvo una muestra de 356 colaboradores de la Universidad de Valladolid, utilizó el método descriptivo y llegó a las conclusiones que la retribución económica es una parte importante, ya que como podemos observar es el motivo de abandono del trabajo por un 45 % de los entrevistados, pero el salario emocional o motivador es fundamental, y como observamos en el gráfico el 55% de los entrevistados abandonarían su trabajo por un mal ambiente laboral. Al mismo tiempo García (2012) las entrevistas realizadas nos suministran información de los elementos motivadores y condicionantes que influyen en las personas para sentirse satisfechos, obtener sus objetivos, sentirse a gusto, etc., asimismo menciona que el objetivo para las empresas debería ser no solo plantearse una retribución económica como elemento exclusivo motivador sino un conjunto de elementos distintos que permita el desarrollo pleno de la personas y en consecuencia, sus resultados aportaran más producción y el valor para la consecución de los objetivos de la empresa. García (2012) afirma que el trabajador aspira a obtener de su trabajo unos beneficios económicos y extra salariales y una vez obtenidos, esa posición pasa de ser la deseada a la posición habitual, por lo que el trabajador continuamente deseará que su trabajo le aporte continuamente nuevos beneficios, ya sean económicos y/o beneficios extra salariales.

Fuentes, S. (2012), en su tesis: *“Satisfacción Laboral y su Influencia en la productividad”*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar. Guatemala. La investigación tuvo como objetivo evaluar la satisfacción laboral y su influencia de la productividad en la Universidad de Landívar, la muestra tomada para la investigación fue de 245 trabajadores, y el método utilizado fue el descriptivo correlacional, llegando así a las conclusiones que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto

por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos. Según Fuentes, S. (2012) la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y les brindan el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del estado.

A nivel nacional

Gonzáles, S. (2013), realizó la tesis *“Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz”*. (Tesis de grado). Universidad San Martín de Porres de Lima. Perú. La investigación tuvo como objetivo evaluar el desempeño y la motivación de los trabajadores de una empresa automotriz, donde la investigación se hizo con una muestra de 45 trabajadores y el tipo de investigación planteada fue el descriptivo correlacional, donde se llegó a las conclusiones de que la motivación recibida por el jefe, los incentivos monetarios, el salario percibido y gozar de actividades recreativas con compañeros de trabajo; factores motivacionales que fueron planteados para la investigación, obtuvieron resultados negativos según la percepción de los trabajadores del área de mantenimiento y servicios de la empresa automotriz. Según Gonzáles, S. (2013) los niveles de motivación de los trabajadores del área de mantenimiento y servicios de la empresa no son óptimos, debido a que para el sector de servicio automotriz “la motivación ejercida por sus compañeros de trabajo”, “los incentivos no monetarios”, “la autoridad para tomar decisiones” y “el ambiente laboral” son positivos. Sin embargo, para el sector de planchado y pintura estos factores son negativos.

Alvitez, F. & Ramirez, M. (2013), realizaron el trabajo de investigación denominado *“Relación entre el programa de compensación e incentivos y la motivación en los empleados de la empresa del grupo Almer, Trujillo – 2013”*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Trujillo. Perú. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el programa de compensación e incentivos y la motivación en los

empleados de la empresa del grupo Almer, la misma que tuvo una muestra de 87 trabajadores de la empresa, y el tipo de investigación fue descriptivo, llegando así a las conclusiones de que se ha determinado que existe relación directa entre el Programa de Incentivos y Compensación de la Empresa con la Motivación de los Empleados; mientras mayor son los incentivos y compensaciones el nivel de motivación es mayor, los trabajadores valoran más como incentivo y compensación la retribución económica. Según Alvitez, F. & Ramirez, M. (2013), Se describe al programa de incentivos y compensaciones empleado por la empresa del Grupo Almer como muy básico, por no decir inexistente, utiliza únicamente el sueldo como motivación, el cual al ser bajo no genera motivación y más aún si no es complementado con otro tipo de incentivos y/o compensaciones económicas y/o no económicas.

A nivel local/regional

Gatica, R. (2009), en su Tesis: “*Aportes Motivacionales para el Desempeño Laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda.*”. (Tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. Perú. La investigación tuvo como objetivo evaluar los aportes motivacionales para el desempeño laboral de la cooperativa de ahorro y crédito, la investigación tuvo una muestra 172 colaboradores de dicha cooperativa y el tipo de investigación fue descriptivo propositivo, llegando a las conclusiones de que la comunicación oportuna de las actividades que debe tener el personal permite socializar entre jefe y colaborador, permitiendo así un involucramiento del personal, haciéndoles sentir motivados, logrando así el cumplimiento de sus metas institucionales.

1.2. Bases teóricas

La motivación

A. Teoría de la Motivación:

Según Robbins, T. (2009) La motivación representa la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionada por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual. El mismo autor plantea que una necesidad en este contexto es un estado interno que hace que ciertos resultados parezcan atractivos. (p. 56).

Para Robbins, T. (2009) Una necesidad no satisfecha o una carencia crean una tensión e incomodidad en la persona que estimula ciertos comportamientos dentro del individuo. Estos comportamientos, a continuación, generan un comportamiento de búsqueda para encontrar ciertos objetivos que, de alcanzarse, van a satisfacer las necesidades y llevarán a la reducción de la tensión. La inferencia es que los empleados motivados están en un estado de tensión y, para aliviar esta tensión, ejercitan esfuerzo. Cuanto mayor es la tensión, mayor es el nivel de esfuerzo. (p. 65).

B. Teoría de las necesidades de McClelland.

La motivación laboral, según McClelland (1971) (citado por Ramírez 2008) está en función de tres necesidades aprendidas y adquiridas a lo largo de la vida como resultado de las experiencias de cada persona: **(a) de logro:** afán de alcanzar el éxito, evitar el fracaso y realizarse según un modelo; **(b) de poder:** necesidad de influir sobre los demás y ejercer control sobre ellos; **(c) de afiliación:** necesidad de tener relaciones interpersonales afectivas.

C. Teoría de la equidad de Adams (1963, 1965). Según este modelo de equidad concentra la atención en los sentimientos de una persona respecto de cuán equitativamente se le trata en comparación con los demás. Para realizar esta reflexión, la persona compara sus insumos (experiencia, edad, estudios/capacitación, habilidades, creatividad, rasgos de personalidad, dedicación de esfuerzo, aspecto físico personal) con los de otras personas relevantes.

(a) **Si existe equidad,** en cuanto al lado de resultados, la organización proporciona sueldos/bonos, prestaciones, asignaciones interesantes, seguridad en el trabajo, promociones, símbolos de estatus, reconocimiento y participación en decisiones importantes la persona no está motivada para actuar.
(b) **Si existe desigualdad,** la persona quizás presente un cierto comportamiento para reducirla. Robbins (2009).

D. Teoría de la expectativa de Vroom (1964).

Según Vroom (1964), (citado por Robbins & Judge, 2009), la Teoría de la expectativa establece que la fuerza de una tendencia para actuar de cierta manera

depende de la intensidad con que se espera que el acto vaya acompañado de cierto resultado y de lo atractivo que resulte este para el individuo.

El modelo de Vroom se basa en tres conceptos clave Robbins Chiavenato, 2004 & Ivancevich 2006): **(a) Expectativa:** representa la creencia de la persona de que cierto esfuerzo irá seguido de un grado particular de rendimiento. **(b) Instrumentalidad:** grado en que el individuo cree que un resultado deseado depende de lograr un grado específico de rendimiento. **(c) valencia:** se refiere al valor negativo o positivo que las personas asignan a los resultados, lo que es un reflejo de las preferencias personales. En otras palabras, representa el grado en que los resultados/recompensas satisfacen a las necesidades personales de un individuo.

E. Teoría de la expectativa de Porter y Lawler (1968).

Según Porter y Lawler (1968). (Citados por Griffin & Moorhead 2010) utilizaron la Teoría de la expectativa de Vroom para desarrollar un punto de vista novedoso de la relación entre la satisfacción del empleado y el desempeño. Los autores iniciaron con la premisa de que la motivación (esfuerzo o fuerza) no equivale a satisfacción o desempeño, y se relacionan de manera distinta de lo que se creía tradicionalmente. La motivación, la satisfacción y el desempeño son variables independientes. (p. 114).

Según Porter y Lawler (1956) señalaron que el esfuerzo (motivación) no conduce directamente al desempeño. Se tienen que considerar, también, las habilidades, los rasgos y las percepciones de roles. Este modelo pronostica que la satisfacción se determina por la equidad percibida de las recompensas intrínsecas y extrínsecas en el desempeño.

En otras palabras, el modelo de Porter y Lawler (1956) propone que el desempeño conduce a la satisfacción. Asimismo, se concluyó que el desempeño y la satisfacción se relacionaban con mayor fuerza cuando las recompensas estaban condicionadas al desempeño que cuando no lo estaban.

En particular, Según Chiavenato, I. (2009), el estudio emprendido encontró clara evidencia de que el dinero puede motivar el desempeño y otros tipos de comportamiento, tales como el compañerismo y la dedicación a la organización.

El modelo de las características del trabajo.

Según Hackman y Oldham (1976, citado por Ramlall, 2004), un empleado experimentará motivación interna en su trabajo cuando ese trabajo genere tres estados psicológicos críticos. En primer lugar, el empleado debe sentir la responsabilidad personal por los resultados del trabajo. En segundo lugar, el trabajo debe ser experimentado como significativo, valioso y digno por el empleado. Aquí es donde el empleado siente que su contribución afecta de manera significativa la eficacia general de la organización. El tercer aspecto se refiere a que los empleados deben ser conscientes de qué tan eficazmente realizan el trabajo. (p. 178).

Este modelo de las características del trabajo, también llamado enriquecimiento del puesto, fue inspirado por la Teoría de los dos factores de Herzberg que se referencia a continuación.

Evaluación de la motivación según la teoría de los dos factores de Herzberg.

Según Herzberg (1959), Es también llamada Teoría de la motivación e higiene, con la premisa de que la relación de un individuo con el trabajo es fundamental y que la actitud de alguien hacia el suyo puede muy bien determinar el éxito o el fracaso).

Según Herzberg (1959), también citado por Robbins, T. (2009), existen dos categorías de factores:

- **Factores motivadores.** Estos están asociados con sentimientos positivos hacia el trabajo mismo (el logro, el reconocimiento, la responsabilidad, la posibilidad de crecimiento, la promoción, el trabajo en sí mismo) y, además de motivar al trabajador, le generan satisfacción. (p. 56).
- **Factores de higiene.** Estos no generan satisfacción, simplemente se encargan de evitar la insatisfacción y son externos al trabajo propiamente dicho (la política de la organización, la dirección, la supervisión, las relaciones interpersonales con pares, con subordinados y con supervisores, las condiciones de trabajo, la seguridad en el trabajo, el salario y la condición social).(p. 56).

Según Chiavenato, I. (2009). la expresión higiene sirve para reflejar su carácter prolífico y preventivo, así como para mostrar que, cuando son excelentes, solo evitan la insatisfacción.

De acuerdo con Herzberg (1959) y citado por Robbins, T. (2009), los factores que conducen a la satisfacción en el trabajo están separados y son distintos de aquellos que llevan a la insatisfacción en el trabajo. Como resultado, tales características, como la política de la compañía y la gerencia, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y el salario, que son caracterizados por Herzberg (1956) como factores de higiene, cuando son adecuados, la gente no estará insatisfecha; sin embargo, tampoco estará satisfecha. Si queremos motivar a la gente en su trabajo, Herzberg sugiere enfatizar el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento.

Según Herzberg (1959), citado por Robbins, T. (2009), a pesar de las diferencias culturales, los motivadores y los factores de higiene afectan a los trabajadores en forma similar en todo el mundo. Estudios recientes refuerzan la vigencia del trabajo de Herzberg (Basset 2005; Furnham & Premuzic, 2009).

Los factores descubiertos por Herzberg (1959), citado por Robbins, T. (2009), en su importante estudio se presentan a continuación en detalle, con la mención de que se ha seguido al pie de la letra sus interpretaciones:

- **Factores Extrínsecos:**

Según Robbins, T. (2009) están relacionadas a la insatisfacción pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas.

Los principales factores son:

- a) **Reconocimiento.** Reconocimiento para la persona que cuenta su historia. De su trabajo, procedente de otras personas (superiores, compañeros, clientes,

colegas, público en general, entre otros). (Robbins, 2009, pag. 43). Elogios (reconocimiento positivo) y críticas (reconocimiento negativo). Se diferencian dos sub factores: las situaciones en las que los actos de reconocimiento se acompañan con premios y las situaciones en las que no hay recompensas concretas. (Robbins, 2009, p. 43)

- b) Logro o realización.** Se refiere a sentirse feliz con su profesión actual, primero el disfrutar de la ocupación que tienes, la cual debe de llenarte de alegría y en ningún momento ser un peso para ti el hecho de realizarla. (Robbins, 2009, p. 43)

- c) Posibilidad de crecimiento/formación y desarrollo.** Formación que proporciona la empresa y posibilidad de desarrollarse personal y/o profesionalmente. Posibilidad de cambio. Existen situaciones en las que el individuo siente que la ausencia de una mejor educación hace imposible que avance dentro de la compañía. Esto sería codificado como "posibilidad de crecimiento negativo. (Robbins, 2009, p. 43).

- d) Promoción.** Cambio de posición o estatus en la empresa. Para que la respuesta del individuo encaje en esta categoría, es necesario el cambio de estatus. Las situaciones en las cuales el individuo cambia de un departamento al otro dentro de la compañía, sin un cambio en el estatus aunque con un incremento de responsabilidades, no se consideran como promoción. Parte negativa: degradación. (Robbins, 2009, p. 43)

- e) Salario o remuneración.** La remuneración salarial es uno de los aspectos de las condiciones de trabajo que más directamente influyen en la vida diaria de los trabajadores. Todo depende del salario que reciba, si el trabajador percibe un salario bien remunerado y es consciente del trabajo que realiza se sentirá cómodo y motivado a seguir trabajando, pero si percibe un salario muy bajo y al contrario trabaja más de lo normal este no se sentirá a gusto ni cómodo ni motivado a seguir trabajando con el mismo énfasis. (Robbins, 2009, p. 43).

f) **Relaciones interpersonales.** Son aquellas que se establecen entre el trabajo y el capital en el proceso productivo. En esa relación, la persona que aporta el trabajo se denomina trabajador, en tanto que la que aporta el capital, el capital se denomina empleador, patronal o empresario. El trabajador siempre es una persona física, en tanto que el empleador puede ser tanto una persona física como una persona jurídica. (Robbins, 2009, p. 43).

- **Factores Intrínsecos**

Están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo realiza. Por esta razón los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y depende de las tareas que el individuo realiza en el trabajo. (Robbins, 2009, p. 46).

Según Herzberg (1956) el efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es mucho más profundo y estable, cuando son óptimos provocan satisfacción en las personas. Los factores son:

a) **Supervisión técnica.** Competencia o incompetencia de los superiores, justicia o injusticia de los supervisores/superiores, su capacidad para contestar preguntas técnicas o ayudar en el trabajo. Las historias que hablan sobre la voluntad o renuencia del supervisor para delegar responsabilidad o enseñar encajan en esta categoría. (Robbins, 2009, p. 46).

b) **Responsabilidad.** En el trabajo, la responsabilidad es esencial por un lado la persona y, por otro, la impuesta por una autoridad. En el trabajo todos somos parte de un equipo y tenemos responsabilidades y compromisos que cumplir. Además, siempre de alguna forma u otra nuestras obligaciones están enlazadas con las de los demás, y si fallamos en el cumplimiento, lo único que logramos es retrasar el trabajo. (Robbins, 2009, p. 46). La responsabilidad es un concepto bastante amplio, que guarda relación con el asumir las consecuencias de todos

aquellos actos que realizamos en forma consciente e intencionada. Se trata de uno de los valores humanos más importantes, el que nace a partir de la capacidad humana para poder optar entre diferentes opciones y actuar, haciendo uso de la libre voluntad, de la cual resulta la necesidad que asumir todas aquellas consecuencias que de estos actos se deriven. (Robbins, 2009, p. 46).

- c) **Política y Dirección de la Empresa.** Competencia de la organización y de la dirección de la empresa, claridad de las políticas y de los sistemas de dirección. Una situación en la cual el individuo tiene líneas de comunicación que cruzan de tal manera que realmente no sabe para quién trabaja, en la que tiene autoridad inadecuada para la conclusión satisfactoria de su trabajo o en la cual una política de la empresa no se lleva a cabo por la falta de organización del trabajo. (Robbins, 2009, p. 46).

- d) **Condiciones de Trabajo.** Son un área interdisciplinaria relacionada con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo. (Robbins, 2009, p. 47).

- e) **El Trabajo Mismo.** El Trabajo en Sí, es lo que el trabajo tiene que realizar en un determinado espacio cumplimiento funciones determinadas específicas, ya que de eso depende de que el empleado se sienta cómodo y eso no es sencillo ya que se necesita un tiempo para la adaptación en todas sus formas, porque posiblemente no conozcas a la gente que trabaja en la empresa, surge la ansiedad, el estrés y sobre todo el trabajador aun no estará familiarizado con quién hace qué y cómo se reporta que cosa, espero el tiempo de familiarización depende de cuan cómodo este en el lugar de trabajo. (Robbins, 2009, p. 48).

- f) **Vida personal.** No se incluyen factores de la vida personal del individuo (que no están relacionados con el trabajo) que afectan el trabajo. Se incluyen situaciones en las cuales algunos aspectos del trabajo afectan la vida personal del individuo, de tal manera que el efecto es un factor

mencionado en los sentimientos del individuo sobre el trabajo. (Robbins, 2009, p. 49).

- g) Estatus.** Se considera esta categoría solamente cuando el individuo realmente menciona alguna señal o pertenencia de la condición de ser un factor en sus sentimientos sobre el trabajo. Por ejemplo, cuando una persona menciona que en su nueva posición tiene secretaria, celular de la compañía, carro de la compañía u otras facilidades. (Robbins, 2009, p. 49).

- h) Seguridad en el Trabajo.** Señales de presencia o ausencia de la seguridad en el trabajo. Se incluyen consideraciones tales como la estabilidad o inestabilidad de la empresa, lo que refleja, de alguna manera objetiva, sobre la seguridad laboral de una persona. (Robbins, 2009, p. 49).

Desempeño laboral

Alles, M. (2002) define al desempeño laboral como todas las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución con la empresa.

Chiavenato. I (2009) define el desempeño laboral como la 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 este sentido, para Chiavenato. I (2009) el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos y va ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables.

Según Chiavenato. I (2009) el desempeño de los trabajadores se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, tales como:

➤ **Factores actitudinales:**

- a) **Disciplina.** Es el conjunto de acciones tendiente a lograr el acatamiento del código de conductas de la empresa por parte de todos sus integrantes. El propósito de las acciones disciplinarias es asegurar que el comportamiento y desempeño de los trabajadores se ajusten a los lineamientos conductuales de la empresa. Chiavenato. I (2009).
- b) **Iniciativa.** Actúa sin necesidad de indicársele. Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes, tiene nuevas ideas, inicia la acción y muestra originalidad a la hora de hacer frente y manejar situaciones de trabajo. Puede trabajar independientemente. Chiavenato. I (2009).
- c) **Responsabilidad.** Es el compromiso que muestra con sus obligaciones, el grado de cumplimiento con sus tareas, si asume sus obligaciones, actúa en todo momento a favor de la empresa. Mantiene bien cuidado los bienes, enseres, dinero a su cargo y controla al personal a su cargo. Chiavenato. I (2009).
- d) **Creatividad.** Es el grado en que va por delante de las tendencias, avizora la evolución del mercado, desarrollo nuevos productos, hace innovaciones de proceso, del producto y/o nuevas ideas en el campo que pueden mejorar la capacidad de la planta o mejorar los niveles de productividad, etc. Chiavenato. I (2009).
- e) **Capacidad de realización.** La sensación de ser una persona autónoma, independiente y capaz de afrontar nuevos retos. Una persona que se siente realizada encuentra un sentido profundo a su día a día, valora el aprendizaje que ha adquirido a lo largo de la vida. Chiavenato. I (2009).

➤ **Factores operativos:**

- a) **Conocimiento del trabajo.-** Comprensión de las tareas y los procedimientos y técnicas del trabajo y la posesión de habilidades específicas que se requieren para la realización de todas las fases del trabajo. Chiavenato. I (2009).
- b) **Trabajo en equipo.-** Es una de las condiciones de trabajo que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya un compañerismo. Puede dar muy buenos resultados, ya que normalmente genera entusiasmo y produce satisfacción en las tareas recomendadas, que fomentan entre los

trabajadores un ambiente de armonía y obtienen resultados beneficiosos. Chiavenato. I (2009).

- c) **Liderazgo.-** es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos. También se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa. Chiavenato. I (2009).

Principios en los que descansa la calidad del desempeño laboral:

Según Chiavenato, I. (2009) los principios en los que descansa la calidad del desempeño laboral son:

- a) El cliente es quien determina el nivel de excelencia del servicio y siempre quiere más.
- b) La empresa debe formular promesas que le permitan alcanzar los objetivos, ganar dinero y distinguirse de sus competidores.
- c) La empresa debe "gestionar" la expectativa de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente.

Para Chiavenato, I. (2009) la evaluación del desempeño laboral busca medir el grado de cumplimiento de los empleados a partir de comparar rendimientos con indicadores que nos permitirán cuantificar resultados.

Objetivos del Desempeño Laboral

Según Chiavenato, I. (2009) la evaluación del desempeño laboral o puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado; es necesario descender más profundamente, localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado.

Usos de la evaluación del desempeño laboral

Para Chiavenato, I. (2009) la evaluación del desempeño no es un fin en sí misma, sino un instrumento, medio o herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa.

Para alcanzar ese objetivo básico y mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa, la Evaluación del Desempeño trata de alcanzar estos diversos objetivos intermedios.

- Auto perfeccionamiento del empleado.
- Informaciones básicas para la investigación de recursos humanos.
- Estimación del potencial de desarrollo de los empleados.
- Estímulo a la mayor productividad.
- Oportunidad de conocimientos sobre los patrones de desempeño de la empresa.
- Retroalimentación con la información del propio individuo evaluado.
- Otras decisiones de personal como transferencias, gastos, etc.

Beneficios de la evaluación del desempeño laboral en los trabajadores.

Para Chiavenato, I. (2009) la evaluación del desempeño tare como consigue los siguientes beneficios:

- Permitir condiciones de medida del potencial humano en el sentido de determinar su plena aplicación.
- Permitir el tratamiento de los recursos humanos como un recurso básico de la organización y cuya productividad puede ser desarrollada indefinidamente, dependiendo, por supuesto, de la forma de administración.
- Proporcionar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo presentes por una parte los objetivos organizacionales y por la otra, los objetivos individuales.

1.3. Definición de Términos Básicos

- 1. Disciplina.** Es el conjunto de acciones tendiente a lograr el acatamiento del código de conductas de la empresa por parte de todos sus integrantes. El propósito de las acciones disciplinarias es asegurar que el comportamiento y desempeño de los trabajadores se ajusten a los lineamientos conductuales de la empresa. **(Chiavenato. I. 2009).**

2. **Iniciativa.** Actúa sin necesidad de indicársele. Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes, tiene nuevas ideas, inicia la acción y muestra originalidad a la hora de hacer frente y manejar situaciones de trabajo. Puede trabajar independientemente. **(Chiavenato. I. 2009).**
3. **Responsabilidad.** Es el compromiso que muestra con sus obligaciones, el grado de cumplimiento con sus tareas, si asume sus obligaciones, actúa en todo momento a favor de la empresa. Mantiene bien cuidado los bienes, enseres, dinero a su cargo y controla al personal a su cargo. **(Chiavenato. I. 2009).**
4. **Condiciones de Trabajo.** Son un área interdisciplinaria relacionada con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo. **(Robbins, 2009).**
5. **El Trabajo Mismo.** El Trabajo en Sí, es lo que el trabajo tiene que realizar en un determinado espacio cumplimiento funciones determinadas específicas, ya que de eso depende de que el empleado se sienta cómodo y eso no es sencillo ya que se necesita un tiempo para la adaptación en todas sus formas, porque posiblemente no conozcas a la gente que trabaja en la empresa, surge la ansiedad, el estrés y sobre todo el trabajador aun no estará familiarizado con quién hace qué y cómo se reporta que cosa, espero el tiempo de familiarización depende de cuan cómodo este en el lugar de trabajo. **(Robbins, 2009).**
6. **Vida personal.** No se incluyen factores de la vida personal del individuo (que no están relacionados con el trabajo) que afectan el trabajo. Se incluyen situaciones en las cuales algunos aspectos del trabajo afectan la vida personal del individuo, de tal manera que el efecto es un factor mencionado en los sentimientos del individuo sobre el trabajo. **(Robbins, 2009).**
7. **Estatus.** Se considera esta categoría solamente cuando el individuo realmente menciona alguna señal o pertenencia de la condición de ser un factor en sus sentimientos sobre el trabajo. Por ejemplo, cuando una persona menciona que en su nueva posición tiene secretaria, celular de la compañía, carro de la compañía u otras facilidades. **(Robbins, 2009).**

- 8. Seguridad en el Trabajo.** Señales de presencia o ausencia de la seguridad en el trabajo. Se incluyen consideraciones tales como la estabilidad o inestabilidad de la empresa, lo que refleja, de alguna manera objetiva, sobre la seguridad laboral de una persona. (Robbins, 2009, Pág. 49).
- 9. Supervisión técnica.** Competencia o incompetencia de los superiores, justicia o injusticia de los supervisores/superiores, su capacidad para contestar preguntas técnicas o ayudar en el trabajo. Las historias que hablan sobre la voluntad o renuencia del supervisor para delegar responsabilidad o enseñar encajan en esta categoría. (Robbins, 2009).
- 10. Relaciones interpersonales.** Son aquellas que se establecen entre el trabajo y el capital en el proceso productivo. En esa relación, la persona que aporta el trabajo se denomina trabajador, en tanto que la que aporta el capital, el capital se denomina empleador, patronal o empresario. El trabajador siempre es una persona física, en tanto que el empleador puede ser tanto una persona física como una persona jurídica. (Robbins, 2009, Pág. 43).

CAPÍTULO II

MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Sistema de Hipótesis

Hipótesis General

Hi: Existe una relación directa y significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, en el periodo 2017.

Ho: No existe una relación directa y significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, en el periodo 2017.

Hipótesis Específicas

H1: La motivación de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, en el periodo 2017, es buena.

H2: El desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, en el periodo 2017, es alta.

2.2. Sistema de Variables

- Variable independiente: Motivación
- Variable dependiente: Desempeño laboral

2.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
LA MOTIVACIÓN	<p>Según Robbins (2009). Es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona. Es un proceso que ocasiona activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados</p>	<p>Análisis que se realiza mediante una encuesta que estará dirigido a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo con la finalidad de determinar la relación existente de las dimensiones entre si propuestas por el autor.</p>	Factores Extrínsecos	Reconocimiento Logro o realización Posibilidad de crecimiento / formación y desarrollo. Promoción Salario o remuneración Relaciones interpersonales. Supervisión Técnica. Responsabilidad. Política y dirección de la Institución	Ordinal
			Factores Intrínsecos	Condiciones de Trabajo. El trabajo mismo. Vida personal. Estatus Seguridad en el trabajo. Disciplina Iniciativa	
DESEMPEÑO LABORAL	<p>Chiavenato. I (2009), define el desempeño laboral como la 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.</p>	<p>El desempeño laboral es la forma eficiente de laborar que tienen los trabajadores de una organización, con la finalidad de que las metas y los objetivos institucionales se logren.</p>	Factores actitudinales	Responsabilidad Creatividad Capacidad de realización Conocimiento del trabajo	Ordinal
		Factores operativos	Trabajo en equipo Liderazgo		

Fuente: Elaboración propia

2.4. Tipo y nivel de investigación

Tipo de investigación

Según Valderrama (2016), la presente investigación a desarrollar, según la finalidad que persigue, es **Aplicada**, ya que se busca obtener y recopilar información para ir construyendo una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente. (p.164)

Nivel de investigación

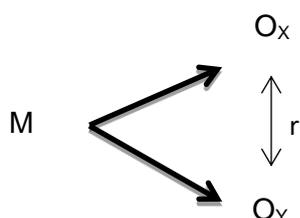
Según Valderrama (2016), se empleó una investigación de nivel Descriptivo ya que consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno con establecer su estructura o comportamiento. (p. 59).

2.5. Diseño de la Investigación

Según Valderrama (2016), la presente investigación es un de diseño no experimental y a la vez correlacional, debido a que busca describir cada una de las características que presentan las variables y seguidamente determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo.

El esquema empleado es el siguiente:

Dónde:



Dónde:

M: Colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo.

Ox: Motivación

Oy: Desempeño laboral

r: relación

2.6. Población y Muestra

Población.

La población que se tomará en cuenta para la presente investigación será la cantidad total de colaboradores que es de 110. (Ver anexo N° 03).

Muestra

En la muestra se aplicará la siguiente fórmula para poblaciones finitas:

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

$$\begin{aligned} Z &= 1.96 \\ E &= 0.05 \\ p &= 0.5 \\ q &= 0.5 \\ N &= 110 \end{aligned}$$

$n =$	$\frac{3.8416}{0.0025}$	*	$\frac{0.25}{109}$	*	$\frac{110}{0.9604}$
-------	-------------------------	---	--------------------	---	----------------------

$n =$	$\frac{105.644}{1.23}$	86
-------	------------------------	-----------

Para la investigación se trabajará en base a 86 colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo.

2.7. Método de análisis de datos

Los datos obtenidos han sido procesados según la aplicación del instrumento en forma manual utilizando el programa de Excel, utilizando una tabla de matriz de las dos variables. Para el análisis se empleará el software estadístico SPSS V.21 y según las escalas de medición de ambas variables. Los estadísticos serán: Tabla de frecuencia para datos agrupados, prueba de Spearman.

Para medir las dos variables se utilizó una escala Likert, donde para el procesamiento de los datos se procedió a realizar una escala de la valoración mediante intervalos.

La escala de calificación para las dos variables fue la siguiente:

Tabla 2

Escala de calificación

Escala de calificación	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Fuente: Elaboración propia

Mientras que para el procesamiento de los datos se utilizó la técnica de baremo con una escala valorativa, tal y como se muestra en cada de las tablas por cada variable:

Tabla 3

Intervalo de motivación

Intervalo	Valoración
28 a 65	Malo
66 a 103	Regular
103 a 140	Bueno

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4

Intervalo de desempeño laboral

Intervalo	Valoración
16 a 37	Bajo
38 a 59	Regular
59 a 80	Alto

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Técnicas de Recolección de datos

Técnica

La técnica a utilizar en la investigación será la encuesta, se define como una técnica de investigación social, para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directas o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo. (Valderrama, 2016:194).

Instrumentos

En la presente investigación se tiene como instrumento el cuestionario; es una forma o modalidad de la encuesta, en la que no es necesaria la relación directa, cara a cara con la muestra de estudio, consisten en presentar a los encuestados unas hojas o pliegos de papel (instrumentos), conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas con claridad, precisión y objetividad para que sean resueltas de igual modo. (Valderrama, 2016:195).

3.2. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros

3.2.1. De la Hipótesis General

La hipótesis general de la investigación busca determinar la relación directa y significativa entre la motivación y el y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, en el periodo 2017, por tanto a continuación se presenta el análisis de Pearson que se realizó para comprobar la hipótesis.

Para dar solución a este objetivo, se procedió a aplicar la prueba de normalidad a los resultados de las variables, posterior a ello se utilizó el estadístico de correlación de Pearson, finalmente se contrasta la hipótesis planteada en la presente investigación.

Tabla 5*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*

		Motivación	Desempeño
N		86	86
Parámetros normales ^{a,b}	Media	113,38	62,94
	Desviación estándar	9,734	6,036
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,101	,085
	Positivo	,051	,058
	Negativo	-,101	-,085
Estadístico de prueba		,101	,085
Sig. asintótica (bilateral)		,030 ^c	,176 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo. (Elaboración propia)

Interpretación

En la tabla 5 se evidencia que la Sig. Asintót. (Bilateral) es > a 0,05 de ambas variables (Motivación 0,30 y desempeño 0,176), por lo tanto, se considera que las variables presentan una distribución normal, motivo por el cual se aplicó la correlación de Pearson.

Tabla 6*Correlación (Motivación y Desempeño laboral)*

		Motivación	Desempeño
Motivación	Correlación de Pearson	1	,875**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	86	86
Desempeño	Correlación de Pearson	,875**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	86	86

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo. (Elaboración propia)

Interpretación:

En la tabla 6, muestra la existencia de una correlación significativa debido a que el valor P (Sig. Bilateral) es < a 0,05 es decir “0,000”; así mismo se observa que el coeficiente de

correlación muestra un valor positivo de 0,875 lo cual evidencia que la correlación es alta. Permitiendo así que se acepta la H_1 , la cual señala que “Existe una relación directa y significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, en el periodo 2017”.

3.2.2. De la Variable : Motivación

Para conocer la motivación de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, se ha considerado evaluarlos en cuanto a sus dimensiones, como se muestra en las siguientes tablas y figuras.

Tabla 7

Factores extrínsecos

	f	%
Malo	0	0%
Regular	11	13%
Buena	75	87%
Total	86	100%

Fuente: Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo. (Elaboración propia)

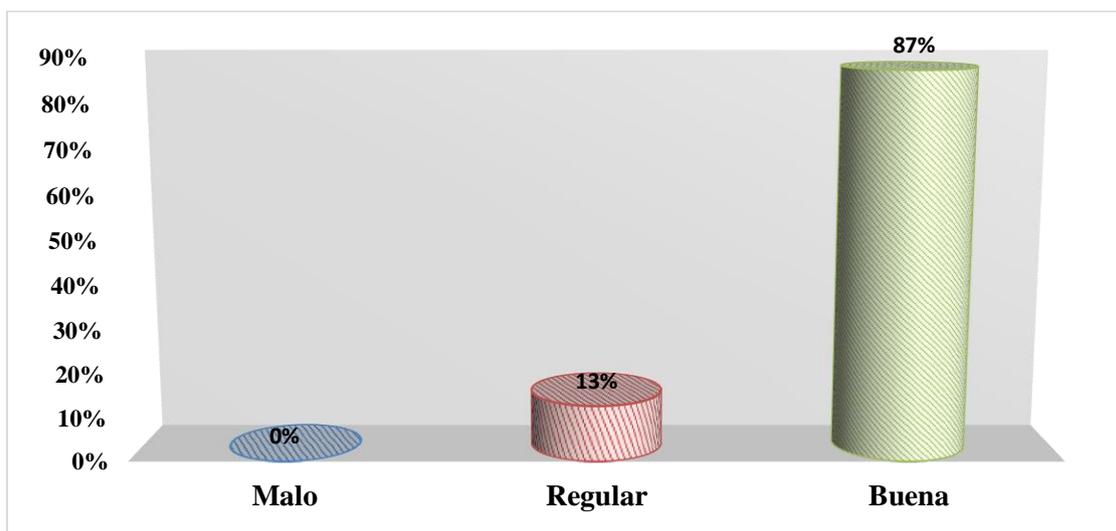


Figura 1. Factores extrínsecos. (Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo)

Interpretación:

Según la figura 1, muestra que el 87% de los colaboradores señalaron que la motivación en cuanto a su dimensión de factores extrínsecos es buena, mientras que solo es 13% los respondieron que es regular.

Tabla 8*Factores intrínsecos*

	f	%
Mala	0	0%
Regular	16	19%
Buena	70	81%
Total	86	100%

Fuente: Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo. (Elaboración propia)

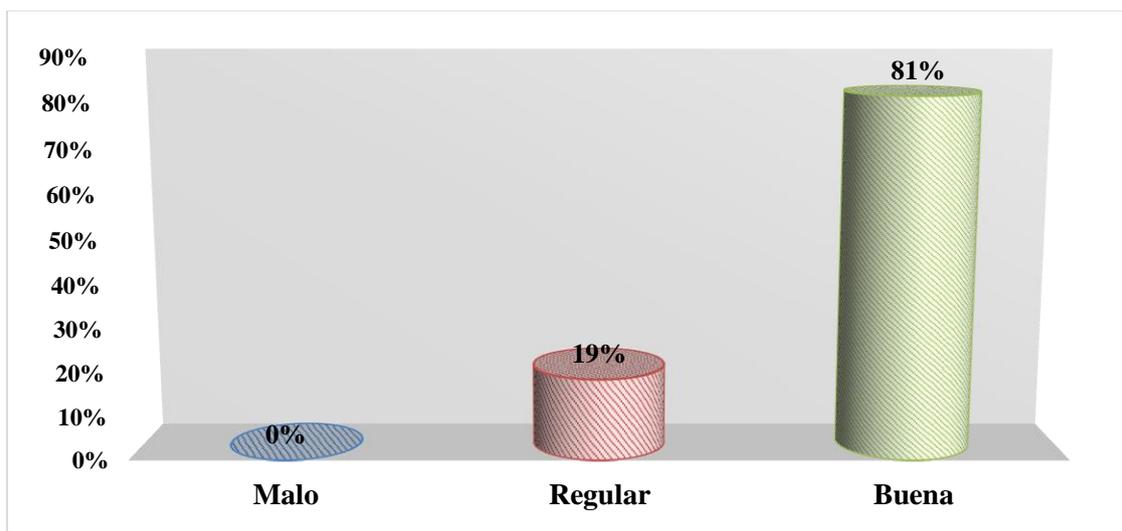


Figura 2. Factores intrínsecos. (Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo)

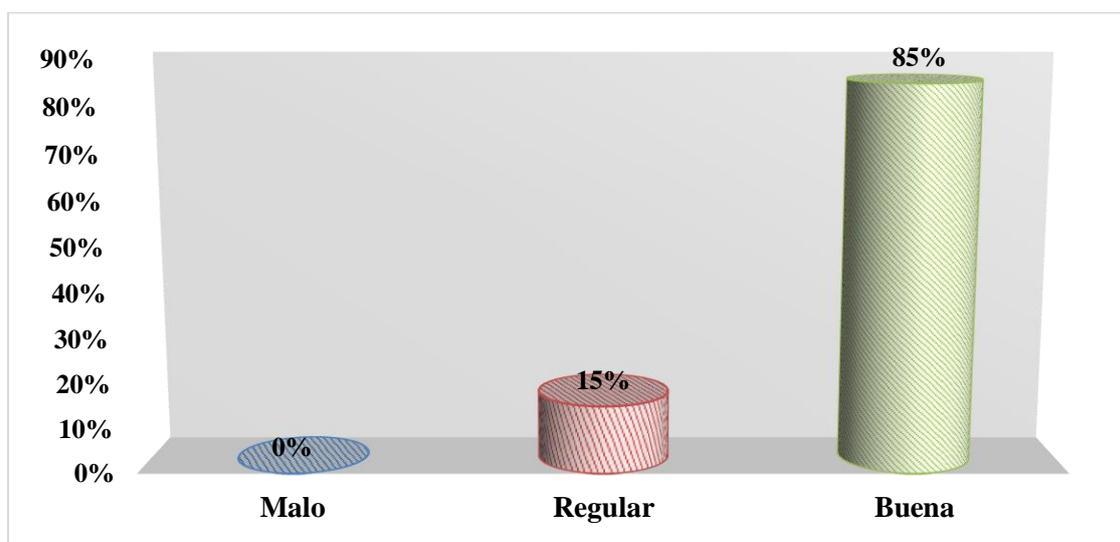
Interpretación:

Se muestra en la figura 2, que el 81% de los colaboradores señalaron que la motivación en cuanto a su dimensión de factores intrínsecos es buena, mientras que solo el 19% se encuentra en un nivel regular.

Tabla 9*Variable de motivación*

	f	%
Malo	0	0%
Regular	13	15%
Buena	73	85%
Total	86	100%

Fuente: Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo. (Elaboración propia)

**Figura 3.** Variable motivación. (Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo)**Interpretación:**

Según la figura 3, muestra que el 85% de los colaboradores señalaron que la motivación se encuentra en un 85% en un nivel bueno, mientras que el 15% se encuentra en un nivel regular.

3.2.3. De la Variable: Desempeño

Para conocer el desempeño de los colaboradores, se ha considerado evaluarlos en cuanto a sus dimensiones, como se muestra en las siguientes tablas y figuras.

Tabla 10*Factores actitudinales*

	f	%
Bajo	0	0%
Regular	20	23%
Alto	66	77%
Total	86	100%

Fuente: Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo. (Elaboración propia)

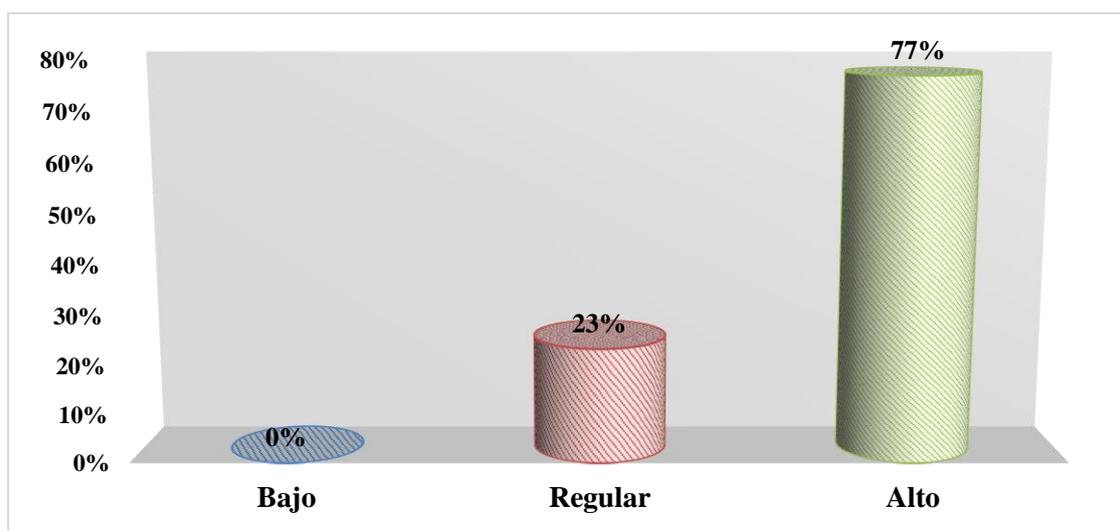


Figura 4. Factores actitudinales. (Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo)

Interpretación

Según la figura 4, muestra que el 77% de los colaboradores señalaron que el desempeño laboral en base a su dimensión de factores actitudinales es alto, mientras que el 23% se encuentra en un nivel regular.

Tabla 11*Factores operativos*

	f	%
Bajo	0	0%
Regular	18	21%
Alto	68	79%
Total	86	100%

Fuente: Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo. (Elaboración propia)

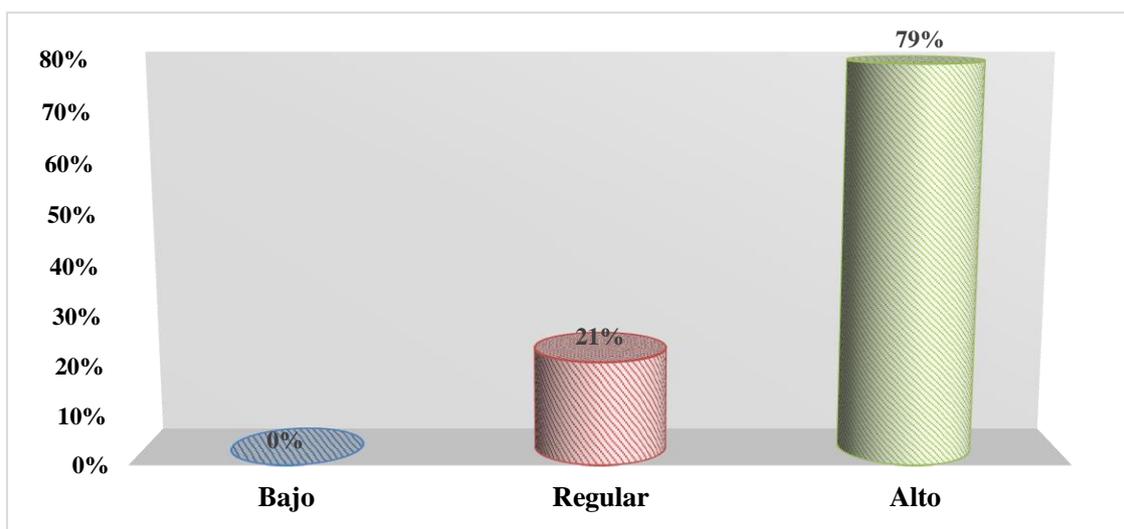


Figura 5. Factores operativos. (Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo)

Interpretación

En cuanto a la figura 5, se muestra que el 79% de los colaboradores señalaron que el desempeño laboral en base a su dimensión de factores operativos es alto, mientras que solo el 21% se encuentra en nivel regular.

Tabla 12

Desempeño Laboral

	f	%
Bajo	0	0%
Regular	21	24%
Alto	65	76%
Total	86	100%

Fuente: Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo. (Elaboración propia)

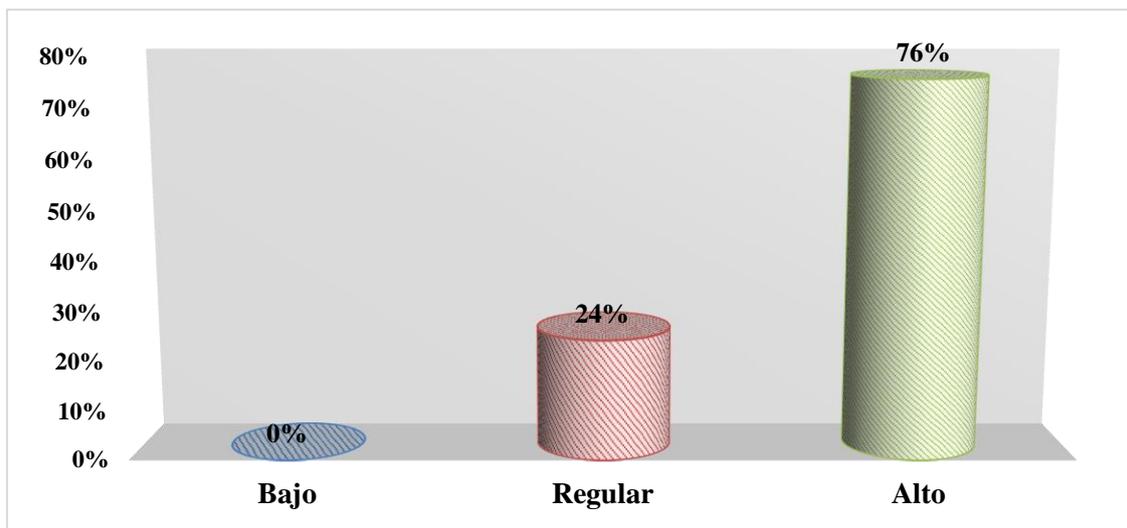


Figura 6. Motivación laboral. (Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo)

Interpretación

En cuanto a la figura 6, se muestra que el 76% de los colaboradores señalaron que el desempeño laboral es alto, mientras que solo el 24% se encuentra en un nivel regular.

3.3. Discusión de resultados

Con la finalidad de analizar la motivación de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, se procedió a elaborar una encuesta, la cual ha permitido conocer que la motivación es “buena”. Esto se debe a que la motivación representa la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionada por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual. El mismo autor plantea que una necesidad en este contexto es un estado interno que hace que ciertos resultados parezcan atractivos. Estos resultados mantienen relación con la investigación ejecutada por García (2012), quien concluye afirmando que el trabajador aspira a obtener de su trabajo unos beneficios económicos y extra salariales y una vez obtenidos, esa posición pasa de ser la deseada a la posición habitual, por lo que el trabajador continuamente deseará que su trabajo le aporte continuamente nuevos beneficios, ya sean económicos y/o beneficios extra salariales. Asimismo, es necesario señalar que para llegar a los resultados se ha considerado la teoría expuesta por Robbins, T. (2009) quien señala que la motivación de los colaboradores depende de factores extrínsecos e intrínsecos.

Asimismo, se procedió a evaluar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, teniendo en consideración la teoría expuesta por Chiavenato, I. (2009), quien señala el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos y va ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables. Dichos resultados mantienen relación con la investigación realizada por Gonzáles S. (2013) quien concluye de que la motivación recibida por el jefe, los incentivos monetarios, el salario percibido y gozar de actividades recreativas con compañeros de trabajo; factores motivacionales que fueron planteados para la investigación, obtuvieron resultados negativos según la percepción de los trabajadores del área de mantenimiento y servicios de la empresa automotriz. Según Gonzáles, S. (2013) los niveles de motivación de los trabajadores del área de mantenimiento y servicios de la empresa no son óptimos, debido a que para el sector de servicio automotriz “la motivación ejercida por sus compañeros de trabajo”, “los incentivos no monetarios”, “la autoridad para tomar decisiones” y “el ambiente laboral” son positivos. Sin embargo, para el sector de planchado y pintura estos factores son negativos.

En cuanto a la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, se conoció que la existencia de una correlación significativa debido a que el valor P (Sig. (Bilateral)) es $< 0,05$ es decir “0,000”; así mismo se observa que el coeficiente de correlación muestra un valor positivo de 0,875, es por ello que se acepta la H_1 , la cual señala que existe una relación directa y significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, en el periodo 2017. Estos resultados fueron posibles a las teorías proporcionadas por Robbins, T. (2009) y Chiavenato, I. (2009), quienes señalan que es importante ejecutar una adecuada motivación con la finalidad de mejorar el desempeño laboral.

CONCLUSIONES

Después del estudio respectivo se llegaron a las siguientes conclusiones:

1. De acuerdo al objetivo general de la investigación, se determinó la existencia de una correlación significativa debido a que el valor P (Sig. (Bilateral)) es $< 0,05$ es decir “0,000”; así mismo se observa que el coeficiente de correlación muestra un valor positivo de 0,875 lo cual evidencia que la correlación es alta. Permitiendo así que se acepta la H_1 , la cual señala que “Existe una relación directa y significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, en el periodo 2017”.
2. De acuerdo al primer objetivo específico, el 85% de los colaboradores señalaron que la motivación es buena, en sus dimensiones de factores extrínsecos e intrínsecos. Estos factores extrínsecos están relacionadas a la insatisfacción pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas, mientras que los factores intrínsecos Están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo realiza. Por esta razón los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y depende de las tareas que el individuo realiza en el trabajo.
3. Por último, de acuerdo al segundo objetivo específico, se determinó que el 76% de los colaboradores señalaron que el desempeño laboral es alto, esto debido a que el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos y va ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables.

RECOMENDACIONES

1. A la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, a fomentar a los empleados un ambiente para que tomen sus decisiones, escucha sus análisis, como llegaron a esas decisiones, haz preguntas de “qué pasa si...” y por supuesto, respétalas.
2. A la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, a tener en cuenta como la remuneración y los incentivos que pueda brindar a los empleados, es que estos se sientan valorados y apreciados por la empresa y por sus superiores. Por esa razón no sólo hay que buscar darles un buen trato siempre y en todo momento; también hay que aplaudir sus méritos, logros y virtudes así como tener mucho tacto para decirles aquellas cosas que deben mejorar sin que se sientan ofendidos.
3. A la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, realizar un desarrollo profesional constante de los trabajadores hará que se sientan motivados. Fomentar los cursos de formación en la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2002). *“Las competencias y evaluación del desempeño, un enfoque de 360”*, Madrid, Editorial 2000.
- Alvitez, F. & Ramirez, M. (2013). *“Relación entre el programa de compensación e incentivos y la motivación en los empleados de la empresa del grupo Almer, Trujillo – 2013”*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Trujillo. Perú.
- Chiavenato, I. (2009). *“Administración de la Gestión del Talento Humano”*. México. Editorial Pearson.
- Fuentes, S. (2012). *“Satisfacción Laboral y su Influencia en la productividad”*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- García, V. (2012). *“La motivación laboral estudio descriptivo de algunas variables”*. (Tesis de grado). Universidad de Valladolid. España.
- Gatica, R. (2009). *“Aportes Motivacionales para el Desempeño Laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda.”*. (Tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. Perú.
- González, S. (2013). *“Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz”*. (Tesis de grado). Universidad San Martín de Porres de Lima. Perú.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. (1976) *Motivation through the design of work: Test of a theory*. Organizational Behavior and Human Performance.
- Kenneth N. Wexley (1990) *Conducta Organizacional y Psicología del Personal*. México. Compañía Editorial Continental. SA.
- Kotler, P. (2006). *“DIRECCIÓN DE MARKETING*. México. Editorial Pearson educación.
- Robbins, T. (2009) *“Comportamiento organización en la empresa”*. EE.UU. Editorial Esic.
- Valderrama. S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (6° Ed). Perú: San Marcos.

ANEXOS

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título	Problema General	Objetivo General	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas de recolección
La Motivación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, en el periodo 2017.	¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, en el periodo 2017?	Determinar la relación entre la motivación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, en el periodo 2017.	Hi: Existe una relación directa y significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, en el periodo 2017.	LA MOTIVACIÓN	Factores Extrínsecos	Reconocimiento	Encuesta
		Objetivo Específicos	Ho: No existe una relación directa y significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores			Logro o realización	
						Posibilidad de crecimiento / formación y desarrollo.	
		Promoción					
		Salario o remuneración					
		Relaciones interpersonales.					
		Factores Intrínsecos			Supervisión Técnica.		
					Responsabilidad.		
					Política y dirección de la Institución		
					Condiciones de Trabajo.		

	los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, en el periodo 2017. *Establecer el grado de relación entre la motivación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, en el periodo 2017.	de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, en el periodo 2017.			El trabajo mismo.	
					Vida personal.	
					Estatus	
					Seguridad en el trabajo.	
			DESEMPEÑO LABORAL	Factores actitudinales	Disciplina	
						Iniciativa
						Responsabilidad
						Creatividad
						Capacidad de realización
				Factores operativos	Conocimiento del trabajo	
					Trabajo en equipo	
					Liderazgo	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Señores Colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, somos estudiantes de la carrera de Administración, quiero contar con tu ayuda, para poder **evaluar la motivación**, tiene que marcar con una X sobre la respuesta que creas conveniente en cada factor. Muchas gracias.

Las opciones de respuesta son las siguientes:

Nunca (1) Casi Nunca (2) A Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)

VARIABLE: MOTIVACIÓN

Nº	FACTORES EXTRÍNSECOS	1	2	3	4	5
Reconocimiento						
1	Usted recibe elogios cuando realiza un buen trabajo					
2	Usted es criticado cuando no cumple con sus metas u objetivos laborales					
Logro o realización						
3	Usted se siente feliz con las actividades que realiza diariamente					
4	Usted se siente realizado (a) profesionalmente					
Posibilidad de crecimiento / formación y desarrollo.						
5	Usted recibe la posibilidad de desarrollarse profesionalmente en la organización					
6	Usted siente que puede ascender de puesto en su centro de labores.					
Promoción						
7	Usted ha sido cambiado de puesto					
8	Al cambiarse de puesto le incrementaron responsabilidades					
Salario o remuneración						
9	Usted está contento con el salario que recibe					
10	Sus remuneraciones son pagadas a tiempo.					
Relaciones interpersonales						
11	Existe una buena organización en la empresa					
12	Existe una buena relación entre trabajadores y Directivos					
FACTORES INTRÍNSECOS						
Supervisión Técnica.						
13	Recibe ayuda por parte de sus superiores					
14	Usted es supervisado por sus superiores con regularidad					
Responsabilidad.						
15	Está de acuerdo con los compromisos y responsabilidades que posee					
16	Usted asume las consecuencias de sus decisiones organizacionales					
Política y dirección de la Institución						
17	Su superior hizo de su conocimiento las políticas de la empresa					

18	Cumple con las políticas de la empresa						
Condiciones de Trabajo.							
19	Se siente seguro en cuanto a las condiciones de su trabajo						
20	Recibe beneficios de salud en la empresa.						
El trabajo mismo							
21	Tiene suficiente espacio para realizar sus actividades laborales						
22	Se siente adaptado en su centro de labores.						
Vida personal							
23	Su trabajo afecta su vida personal						
24	Se ha sentido preocupado por algún motivo o razón familiar						
Estatus							
25	Le ofrecen facilidades dentro de su centro laboral						
26	Está de acuerdo con la posición económica que su trabajo le brinda.						
Seguridad en el trabajo							
27	Se siente estable en su centro de labores						
28	Siente temor de ser despedido de su trabajo.						

Fuente: Elaboración Propia



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Señores Colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, somos estudiantes de la carrera de Administración, quiero contar con tu ayuda, para poder **evaluar el desempeño laboral**, tiene que marcar con una X sobre la respuesta que creas conveniente en cada factor. Muchas gracias.

Las opciones de respuesta son las siguientes:

Nunca (1) Casi Nunca (2) A Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	FACTORES ACTITUDINALES	1	2	3	4	5
Disciplina						
1	Su comportamiento se ajusta a los lineamientos conductuales de la empresa.					
2	Hicieron de su conocimiento las reglas institucionales.					
Iniciativa						
3	Usted aporta nuevas ideas a la institución					
4	Usted hace innovaciones de proceso en la institución.					
Responsabilidad						
5	Usted muestra compromiso en sus <u>obligaciones</u>					
6	Mantiene bien cuidado los bienes, dinero a su cargo, etc de la institución					
Creatividad						
7	Usted recibe apoyo de sus superiores como de sus compañeros de trabajo					
8	Usted siente que puede ascender de puesto en su centro de labores.					
Capacidad de realización						
9	Usted se considera una persona capaz de afrontar nuevos retos					
10	Usted valora el aprendizaje que adquirió a lo largo de su vida					
FACTORES OPERATIVOS						
Conocimiento del trabajo						
11	Usted comprende las tareas que le asignan cada día					
12	Usted posee habilidades para la realización de todas las fases de su trabajo					
Trabajo en equipo						
13	Existe compañerismo dentro de la institución					
14	Existe un ambiente de armonía dentro de la institución.					
Liderazgo						
15	Usted se deja influir en su forma de ser o actuar.					
16	Usted tiene la capacidad de dirigir o tomar la iniciativa.					

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 3: Base de datos de la Municipalidad

N°	MODALIDAD DE CONTRATO
	PERSONAL DE 276
01	LUIS ANTONIO NEIRA LEON
02	ALAN KEWIN ARÉVALO VÁSQUEZ
03	TOMAS ANTONIO RIOS TRIGOSO
04	CESAR AUGUSTO ROCHA SANDOVAL
05	ABEL RODRIGUEZ LOZANO
06	LETICIA OLIVERA ROMERO
07	LADY MEGO MESTANZA
08	ENOE GARCIA LOPEZ
09	ALVARO USHIÑAHUA USHIÑAHUA
10	MERY FLORES FLORES
11	GILBERTO CORDOVA DEL AGUILA
12	JAIME ENRIQUE PINEDO CHUQUIZUTA
13	ROLANDO ROBERTH PAREDES ALEGRIA
14	ROYSER DEL AGUILA AMASIFUEN
15	JULIAN SINTI PINCHI
16	LUZMILA AREVALO TORRES
17	JAIME AREVALO TORRES
18	AUREA DEL CARMEN MARINA PAREDES
19	IVAN MENDOZA DEL AGUILA
20	WILLINTON FERREYRA CÁRDENAS
21	MAGDALENA CACHAY RAMIREZ
22	FLOR ANGELA BARDALES PINEDO
23	JACK MICHEL FLORES PAREDES
24	SANDRO CHAVEZ SALAS
25	GEINER GARCIA FLORES
26	LUIS FLORES AREVALO
27	HOMERO GUTIERREZ FLORES
28	ALFREDO ISUIZA RENGIFO
29	ERIKA YESENIA SAENZ DÍAZ
30	ROCÍO DEL PILAR CHUJUTALLI MONCADA
31	SARA URACO CABANILLAS
32	CARLOS GUSTAVO MENDOZA PUYO
33	AUGUSTO OCTAVIO CORNEJO SANDOVAL
34	EVA PINCHI RAMÍREZ
35	VIVIAN ARÉVALO SORIA
36	MARDEN AMASIFUEN PANDURO
37	ARTURO TORRES AMASIFEN
38	HUGO FASANANDO OCMIN
39	HUGO CASTRO POMA

40	EULOGIA TAPULLIMA DE TANANTA
41	LUIS DEL AGUILA PAREDES
42	PERLITA INES HIDALGO SANTIN
43	DUVITH ORIANA GONZALES ISUIZA
44	ENGELL BORIS REÁTEGUI PEREYRA
	PERSONAL CAS
46	MIGUEL GUERRA SHUPINGAHUA
47	EMILIANO VALLE RIOS
48	MARILU VEINTIMILLA TUESTA
49	DELMER UPIACHIHUA RUIZ
50	ERICA CHASHNAMOTE CHUJUTALLI
51	FRANKLIN CLAVO ISHUIZA
52	FLOR DE MARIA FERNANDEZ GUIOP
53	GAYLA RUIZ OLORTEGUI
54	HUMBERTO TUANAMA TUANAMA
55	JHONNY BARDALEZ SAAVEDRA
56	HERMAN PINCHI VÁSQUEZ
57	ROBINSON GARCIA GARCIA
58	LITA FLORES BOCANEGRA DE LUNA
59	LURDES CHUJUTALLI CACHIQUE
60	MARTIN AUGUSTO CORNEJO GIL
61	PAOLA MAYLETH RAMIREZ BOCANEGRA
62	RODY ZEIN LOPEZ TUESTA
63	LINDA LUZ PADILLA ANGULO
64	ROSENVER DEL AGUILA CENEPO
65	ROSITA AURORA QUINTEROS GARCIA
66	SARA SANDRA MURRIETA CHAVEZ
67	SEGUNDO LEOPOLDO USHIÑAHUA MOZOMBITE
68	SINTHYA PAMELA TAFUR TORRES
69	TIMOTEO HOYOS FLORES
70	SEGUNDO CARLOS TUANAMA ISUIZA
71	GILDA JANINA CENEPO SHAPIAMA
72	WIDMER NAVARRO GATICA
73	MARY MISTAMAR AMACIFUEN RIOS
74	FRANCISCO ROLLER SCAMARONE FLORES
75	MARIA ROMELIA GUERRERO ABAD
76	FRANCISCO VALERIO MUCHA FLORES
77	EDWIN MACEDO FASABI
78	LUIS ALBERTO AYACHI CHUJUTALLI
79	ALEX JOEL PIÑA LOZANO
80	SEGUNDO TERCERO TAPULLIMA ROJAS
81	ANTHONY FASABI ROMERO

82	NEL AMACIFUEN INSAPILLO
83	JEFERSON DEL AGUILA DIAZ
84	MARIA TELESITA MACEDO SAURIN
85	ALDER ACHO LANCHA
86	CINTHIA ROXANA SAAVEDRA VILLENNA
87	AMERICO JUNIOR RAMIREZ CACHIQUE
88	SEGUNDO TITO RIOS ISHUIZA
89	DIANA CAROLINA JOSEFA ROCHA SANDOVAL
90	RAMON GUERRA SAJAMI
91	OLIVER PINCHI CACHIQUE
92	FERMIN EULOGIO CHUMBE SANGAMA
93	ANTONY PIZARRO CACHIQUE
94	ROXANA EVELYN ALVAREZ MONTERO
95	MISAEEL CHANCHARI AYACHI
96	DELICE TANGO PINEDO
97	ESTELA DELGADO MAICELO
98	NORMA PEREZ DIAZ
99	FRANZ WILER BARDALES VEGA
100	FRANK ALEXIS SAAVEDRA LUNA
101	ELVIS JUNIOR BORBOR BARDALEZ
102	DONNY JESUS NAVARRO PUYO
103	JULIO CESAR SAAVEDRA BARCÉS
104	CARMEN TESEN GARCÍA
105	LILA LLARO
106	MONICA MILENA PIPA SALAS
107	PATRICK JESUS TAFUR
108	GENER FASABI
109	WALDO ASECIO
110	JUAN ANTONIO

Fuente: Base de datos de colaboradores de la Municipalidad