



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE  
NEGOCIOS - MBA

La motivación y el rendimiento laboral del departamento de alumbrado público de CNEL EP  
Unidad de negocios Milagro, Ecuador 2018.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Administración de Negocios - MBA

Autor:

Br. Jonathan Stalin Barreiro Chévez (ORCID: 0000-0001-7035-0119)

Asesor:

Dr. Edwin Alberto Ubillus Augusto (ORCID: 0000-0003-2917-9959)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:  
Gerencia de Talento Humano

Piura – Perú

2019

## DEDICATORIA

*A Dios a mi esposa, a mi madre  
y padre por su permanente  
apoyo incondicional y a mis  
compañeros maestrantes, por su  
apoyo generoso y sostén en el  
transcurso del estudio de esta  
maestría.*

*Jonathan Stalin*

## AGRADECIMIENTO

*A Dios por dejarme asistir con bien a las clases y realizar el viaje siempre con bien desde Ecuador hacia Perú siempre en sus manos.*

*A Mi Madre, mi padre y mi Esposa por siempre su apoyo incondicional, por esperar mi regreso con ansias cuando partía a clases y por sus buenos consejos.*

*A los maestritas y maestrantes que nos acompañaron durante el ciclo de aprendizaje.*

*EL autor.*

## PAGINA DEL JURADO



### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 9:00AM del día 12 DE JUNIO DE 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: La motivación y el rendimiento laboral del departamento de alumbrado público de CNEL EP Unidad de negocios Milagro, Ecuador 2018, presentada/o por el /la bachiller BARREIRO CHÉVEZ JONATHAN STALIN

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: APROBAR  
POR MAYORIA

En consecuencia, el/la/ graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como APTO para recibir el grado de MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS-MBA

Piura, 12 DE JUNIO DE 2019

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Méndez Espinoza Yván Alexander  
PRESIDENTE



  
\_\_\_\_\_  
Dr. Lugo Denis Dayron  
SECRETARIO

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Calle Peña Edilberto  
VOCAL

## DECLARATORÍA DE AUTENTICIDAD

### DECLARATORÍA DE AUTENTICIDAD

Yo, JONATHAN STALIN BARREIRO CHÉVEZ, estudiante del Programa de Maestría en Administración de Negocios – MBA, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con No. de Pasaporte 092370550-3; y carné de extranjería # 001758866; con la tesis titulada “La motivación y el rendimiento laboral del departamento de alumbrado público de CNEL EP Unidad de negocios Milagro, Ecuador 2018”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, Por lo tanto no ha sido objeto de plagio 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, duplicados ni copiados, por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituyen en aportes a la realidad investigada,

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado, piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad de la Universidad ‘César Vallejo’

Piura, Agosto de 2018.



Ing. Jonathan Stalin Barreiro Chévez

Pasaporte No. 092370550-3 – Carné de Extranjería # 001758866

## ÍNDICE

Carátula.....	ii
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página Del Jurado.....	iv
Declaratoria De Autenticidad .....	v
Índice .....	vi
<b>RESUMEN</b> .....	x
<b>ABSTRACT</b> .....	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	12
1.1. Realidad problemática .....	12
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	18
1.3.1. Teorías de la motivación.....	18
1.3.2. Teorías del rendimiento laboral.....	22
1.4. Formulación del problema .....	25
1.4.1 Problemas Específicos .....	26
1.5. Justificación del estudio.....	26
1.6. Hipótesis .....	27
1.6.1. Hipótesis General .....	27
1.6.2. Hipótesis Nula .....	27
1.6.3. Hipótesis Especificas.....	27
1.6.4. Hipótesis Especificas Nulas.....	27

1.7.	Objetivos .....	28
1.7.1.	Objetivo General.....	28
1.7.2.	Objetivos Específicos .....	28
<b>II.</b>	<b>MÉTODO</b> .....	<b>29</b>
2.1.	Diseño de la investigación .....	29
2.1.1.	Operacionalización de las variables .....	30
2.2.	Población.....	31
2.2.1.	Muestra .....	31
2.3.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	31
2.3.1.	Técnicas:.....	31
2.3.2.	Instrumentos .....	32
2.4.3.	Validación de los instrumentos .....	32
2.4.4.	Confiabilidad de los instrumentos.....	32
2.4.	Métodos de análisis de datos.....	34
2.5.	Aspectos éticos.....	35
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b> .....	<b>36</b>
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN:</b> .....	<b>42</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES:</b> .....	<b>48</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES:</b> .....	<b>49</b>
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>50</b>
	<b>ANEXOS</b> .....	<b>56</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 : PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO .....	31
TABLA 2: ESCALA DE INTERPRETACIÓN DE LA MAGNITUD DEL COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH. ....	33
TABLA 3 FIABILIDAD DE LA MOTIVACIÓN .....	33
TABLA 4 FIABILIDAD DEL RENDIMIENTO LABORAL .....	34

## ÍNDICE DE FIGURAS

ILUSTRACIÓN 1 : OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	30
ILUSTRACIÓN 2: ALFA DE CRONBACH .....	32
ILUSTRACIÓN 3: DATOS CRUZADOS 1.....	36
ILUSTRACIÓN 4: ANÁLISIS DE LA MOTIVACIÓN APU .....	37
ILUSTRACIÓN 5: ANÁLISIS DE RENDIMIENTO LABORAL .....	38
ILUSTRACIÓN 6: DATOS CRUZADOS 2.....	39
ILUSTRACIÓN 7: DATOS CRUZADOS 3.....	40
ILUSTRACIÓN 8: DATOS CRUZADOS 4.....	41
ILUSTRACIÓN 9: RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN Y EL RENDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO DE CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO MILAGRO, EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2018.....	64
ILUSTRACIÓN 10: ANÁLISIS DE LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL DE ALUMBRADO PÚBLICO ....	66
ILUSTRACIÓN 11: ANÁLISIS DEL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO .....	67



ILUSTRACIÓN 12:RELACIÓN ENTRE ESFUERZO Y EL RENDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO DE CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO MILAGRO, EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2018.....	68
ILUSTRACIÓN 13: RELACIÓN ENTRE RECOMPENSA Y EL RENDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO DE CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO MILAGRO, EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2018.....	70
ILUSTRACIÓN 14: RELACIÓN ENTRE RECOMPENSA Y EL RENDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO DE CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO MILAGRO, EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2018.....	72

## RESUMEN

El propósito de la presente investigación fue determinar la influencia de la motivación en el rendimiento del departamento de alumbrado Público de CNEL EP. Unidad de Negocios Milagro en el primer semestre del 2018. Este trabajo correspondió a una investigación descriptiva correlacional. La población fue de 16 trabajadores del departamento y la muestra fue igual a la población. Se aplicó un cuestionario de 20 preguntas para cada variable, se usó la escala de Likert para dar valores a la encuesta y luego se utilizó el programa estadístico IBM SPSS para relacionarlos los datos, teniendo como resultado una la existencia de una relación media entre la variable motivación y rendimiento y la percepción de los trabajadores es que la motivación es siempre necesaria para un muy alto rendimiento. Se analizó las variables por separado dando como resultado de la variable motivación mostró en su mayor nivel de frecuencia que el 50% de los trabajadores del departamento tenían una sensación de motivación excelente, 25% una sensación muy buena y el otro 25% una sensación buena. En la variable del rendimiento se encontró que 81% de los trabajadores del departamento tenían una frecuencia excelente y el 19% una frecuencia muy buena con respecto al rendimiento. Con respecto a la relación de las dimensiones con la variable 2 obtuvimos estos resultados. Existe relación media entre la dimensión esfuerzo y la variable motivación. Existe una relación baja entre la dimensión recompensa y la variable rendimiento. Existe una relación media entre la dimensión satisfacción y la variable rendimiento. Como recomendaciones de este trabajo tenemos que se debe implementar programas de capacitación a los trabajadores, revisar los incentivos que reciben y mejorar las condiciones de trabajo para así mejorar la motivación y por ende el rendimiento del departamento de Alumbrado Público.

Palabras clave: Motivación, rendimiento, esfuerzo, recompensa, satisfacción.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research was to determine the influence of motivation on the personal performance of the public audience of CNEL EP. Unidad de Negocios Milagro in the first half of 2018. This work corresponded to a correlational descriptive investigation. The population was 16 workers of the department and the sample was equal to the population. A questionnaire of 20 questions was applied for each variable, the Likert scale was used to give values to the survey and then the statistical program IBM SPSS was used to relate the data, resulting in the existence of an average relation between the variable Motivation and performance and the perception of workers is that motivation is always necessary for a very high performance. The variables were analyzed separately, as a result of the variable motivation showed at its highest level of frequency that 50% of the workers in the department had a feeling of excellent motivation, 25% a very good feeling and the other 25% a good feeling. In the performance variable it was found that 81% of the workers in the department had an excellent frequency and 19% had a very good frequency with respect to performance. With respect to the relationship of the dimensions with the dependent variable, we obtained these results. There is an average relationship between the effort dimension and the motivation variable. There is a low relation between the reward dimension and the performance variable. There is an average relationship between the satisfaction dimension and the performance variable. As recommendations of this work we must implement training programs for workers, review the incentives they receive and improve working conditions to improve motivation and therefore the performance of the Department of Public Lighting.

Keywords: Motivation, performance, effort, reward, satisfaction.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

No es un gran secreto que a lo largo del mundo las personas que se levantan entusiasmadas con un nuevo día de labores es muy baja. La gran mayoría de los trabajadores se encuentra desmotivada y al estarlo su rendimiento laboral es afectado. Esto no se da precisamente por temas de los sueldos que reciben en sus cargos, ya que en los países de primer Mundo se paga relativamente bien a los trabajadores y se negocia las condiciones de trabajo lo que debería dar con resultado un trabajador motivado ya que logra un trabajo con las mejores condiciones. Esto no está más alejado de la verdad ya que para los trabajadores del mundo hay circunstancias y condiciones que generan una baja motivación y rendimiento. Estos vienen siendo razones sociales, psicosociales, culturales o étnicas.

Por esto la motivación organizacional la que se ha ido transformando en uno de las metas fundamentales de estudio para las estructuras de negocios. La contribución de materias como la psicología, la administración, la sociología han permitido el desarrollo de estudios investigativos que muestran que la motivación de los individuos con sus tareas diarias es uno de las condicionantes básicas para el rendimiento de dichas empresas en razón del desempeño laboral.

En el ámbito laboral es de mucha importancia y es cada día más significativo tener conocimiento de aquellos componentes que trascienden en la productividad de las personas. Se tiene conocimiento que ciertos elementos físicos y sociales intervienen sobre la conducta humana, es donde la motivación para el rendimiento determina la forma en que la persona percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad y su satisfacción. El rumbo de competencias y destrezas laborales se da a relucir en el mundo por la necesidad de mejorar continuamente la calidad y oportunidad de la educación y la línea de recursos humanos, frente a la marcha de la tecnología, la producción y, en general, la sociedad, y engrandecer así el nivel de competitividad de las empresas, as situaciones de vida y de trabajo de los seres humanos.

La educación por competencias ha implicado para varios países formar procesos de reforma de sus métodos de educación y capacitación; para las empresas, modernizar los modelos de capacitación de sus trabajadores, adecuándolos a los cambios en la organización de la producción; y para el ser humano, adaptarse a nuevos perfiles ocupacionales, al trabajo en

equipo y al desarrollo de competencia laboral, mediante la adecuación y actualización continua de conocimientos y destrezas que le permitan alcanzar un desempeño eficiente y de calidad, acorde a las exigencias que en la actualidad se presentan en los centros de trabajo.

La magnitud y complejidad de los cambios que enfrentan nuestras sociedades y economías, colocan a los países de América Latina en un plano de continua necesidad para focalizar cuales son los procesos que podemos adaptar de otras realidades y aquellos que debemos comenzar desde cero analizando directamente nuestro entorno, es decir, la situación de los diferentes países que afrontan el tema de la formación y desarrollo de los recursos humanos apoyados en un enfoque de competencia laboral es múltiple y diversa. Las costumbres centradas en la competencia laboral son congruentemente recientes y se ha conseguido llegar por diferentes caminos. Es evidente que países con diferente historia, herencia cultural, problemas, objetivos y posición en el escenario mundial, afronten el tema con perspectivas diferentes, con intenciones diversas y con comprensiones conceptuales y metodológicas de disímil entorno.

El rendimiento laboral, visto desde un plano totalmente conceptual es la relación de una cantidad de recursos para obtener un resultado determinado, o como también podemos decir que el rendimiento laboral es la productividad que las organizaciones obtienen por medio de la relación entre los procesos que se efectúan y su afectación hacia el elemento que los realiza “El talento humano”.

Desde una visión global, los aspectos que fomentan el rendimiento laboral son diversos consideradas en una relación directa del entorno donde se halla la plaza de trabajo. Países de primer mundo tienen políticas y consideraciones que fomentan el alcance de objetivos más altos por medio de un tratamiento esencial hacia su elemento primordial –los colaboradores (trabajadores)- que desarrollan los procesos que generan estabilidad y crecimiento organizacional.

En el Ecuador, las consideraciones del desempeño laboral van de manera más profunda en la falta de criterios para abordar aspectos varios de resolución de conflictos, la capacidad relacionante de cada uno de los elementos que forman el talento humano de las empresas hacen que se genere desmotivación y en muchos casos una deserción y poco apego al concepto de “mi trabajo, mi empresa”, lo que fomenta una falta de compromiso de ciertos actores laborales.

En muchas ocasiones se escucha y se ve en nuestro país varias inconsistencias sobre la manera correcta de motivar a tu personal para alcanzar los objetivos, unos de los más claros en la mayoría de casos es la baja remuneración que se obtiene por un trabajo determinado lo que hace que como puede esperarse, los trabajadores no sientan involucramiento en los objetivos generales de la empresa, pero, en otras varias, el factor económico no es el elemento que profiere la baja en los resultados de las organizaciones. Motivaciones como el reconocimiento de tus compañeros, el elogio de tus mandos superiores y una política desarrollada a realzar las partes positivas del accionar de los empleados son también aspectos que intervienen a la realización de las personas como entes efectivos a su entorno y los resultados se obtienen por si solos. En el caso CNEL EP UN Milagro-Ecuador, debemos adentrarnos en el primer hecho que aparece como limitante para un claro establecimiento de competencias laborales, en nuestro país es relativamente nuevo el modelo de Unidad de negocios para nuestra empresa de electrificación, lo que nos lleva a comprender que en muchas ocasiones los diseños de las competencias específicas para cada área no están correctamente alineadas y los procesos que cada una tiene asignado al ser desconocidos o escasos de metodologías afecte el rendimiento de los trabajadores asociados al departamento de alumbrado público.

Los trabajadores del departamento de alumbrado público de CNEL EP no son la excepción en la consideración de factores psicológicos, administrativos y conductuales que correlacionan su motivación con el rendimiento que ellos pueden presentar en las actividades a ellos dispuestas, por tal motivo la búsqueda de esta realidad profunda del comportamiento organizacional nos presenta una alternativa importante para ser analizada al momento de aplicar una investigación.

## **1.2. Trabajos previos**

Mamani (2014) en su investigación llamada “La motivación y su influenciación para el desempeño laboral en la municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa”, en donde buscó discernir si desempeño laboral de los empleados es influido por la motivación, su población está conformada por 701 personas su muestra fue probabilística (aleatoria) simple, La herramienta que se uso en esta aplicación del instrumento de medición es la encuesta,

Después del análisis de resultados que se efectuó en base a cuestionarios, el desempeño de los empleados si fue influenciado por la motivación con un ratio de confiabilidad del 95%.

Monsalve, Sánchez y Herrera (2016), en su trabajo denominado “El nivel de desempeño laboral y la motivación De Los Colaboradores De La Empresa Textil”, cuyo objetivo es Tasar el desempeño laboral y la influencia en el de la motivación de los colaboradores de la empresa textil Soledad Monterola Flores, su investigación fue aplicada y su población es de 50, es la totalidad de los trabajadores de la empresa, se indicó como herramienta válida en este trabajo la realización de cuestionarios y encuestas, después del análisis de los efectos conseguidos se logró determinar que la motivación mejoraba ostensiblemente en el departamento luego de involucrar temas como compensaciones laborales y capacitaciones en los trabajadores.

Perea (2017), en su estudio llamado “Desempeño laboral y motivación en los obreros de inversiones La Selva S.A. de Moyobamba en el 2016”, en este trabajo se usó un muestreo no probabilístico la muestra que dio un resultado de 30 trabajadores de la empresa y como, buscó determinar por medio de una investigación Descriptivo-correlacional, de corte transversal analizado desde la variable motivacional con lo cual demostró que las competencias adquiridas en el transcurso de profesionalización a través de varias consideraciones tanto remunerativas de crecimiento laboral elevan la forma que los trabajadores de esta organización mejoraron su rendimiento en el período 2016.

Linares (2017), en su compromiso investigativo denominado “Desempeño y motivación laboral de los colaboradores centro Huayoma 2017 ”, su meta era hayar el parentesco entre el desempeño y motivación laboral de los colaboradores centro Huayoma, su tipo de investigación es descriptiva, correlacional. La muestra fue formada por 48 profesionales. Para la obtención de resultados su usó la aplicación de dos instrumentos, de los cuales fue el primero la motivación laboral, que es nombrado test de motivación laboral y para el segundo el desempeño laboral, conocido como test de desempeño laboral. Como resultado 78% de los sujetos de investigación optaban por aspectos de satisfacción y reconocimiento para aumento de su atención y rendimiento.

Sánchez (2011), su compormiso investigativo denominado “El determinante factor de la motivación en el Desempeño de Labores de los Administrativos Del Hospital “Dr. Adolfo Prince Lara”, buscó establecer los componentes que motivan el rendimiento laboral en una cantidad de personas de doce (12) colaboradores administrativos Del Hospital “Dr. Adolfo. La destreza e instrumentos utilizada en la recuperación de datos fúe la herramienta estadística de la encuesta elbaorada y aplicada a un universo de previamente establecido y que contaba de 39 enunciados que fueron cerrados y se usó la escala de Likert. Para darle validez a la heramienta, la confianza se hizo mediante la ponderación Cronbach, se obtuvo un grado de confianza del 0.88 siendo por esto totalmente valedera su aplicación. Por lo tanto, se encontró que no se sienten contentos los trabajadores por el nivel de sueldo que perciben según las actividades que realizan, por este motivo se piensa que las necesidades motivacionales se hallan casi siempre satisfecha. Por esto, se concluye que, Si los colaboradores no obtienen un alto nivel motivacional, entonces el rendimiento en sus labores no es el mas indicado para la realización de sus movimientos en las actividades deseadas.

Manrique y Cifuentes (2014), investigaron en su tema llamado “La enfermería en una institución de salud y su satisfacción laboral”, persiguió la medida de la motivación de los trabajadores médicos; se tuvo un muestreo de 105 enfermeros laborantes del establecimiento de salud. Como herramienta se manejó el font roja que es una herramienta de preguntas o cuestionarios: Una herramienta de medición de satisfacción laboral en el medio hospitalario de Aranaz y Mira. Los datos se analizaron con la versión 15.0 de estadístico de SPSS se calculó la prueba de anova y se verificaron las asociaciones para las dos variables Consecuencias: Se obtuvo como consecuencia un 80% de participación. La satisfacción laboral media de los técnicos de enfermería de esta institución hospitalaria es de 2.91 (de: 0.23). Las enfermeras son las que muestran más alta contentamiento en relación a los hombres. Los técnicos enfermeros se hallan con un índice de motivación más elevado con respecto a su trabajo, pero manifiestan más alta presión y rigidez en relación con sus labores. Relaciones estadísticamente significativas asimismo se mostraron entre la satisfacción laboral y de qué tipo de universidad fue egresado el técnico de enfermería con respecto a los elementos de competencia profesional ( $p=0.001$ ), características extrínsecas de estatus ( $p=0.02$ ) y monotonía laboral ( $p=0.04$ ). Las/os técnicos enfermeras/os los cuales han desarrollado sus actividades profesionales por un



periodo mayor de 7 años se hallan más descontentos por su trabajo que los técnicos que tienen un menor tiempo en sus labores. Al verificar las fuerzas de asociación de las variables se encontró que el servicio en el cual los técnicos de enfermería efectúan sus actividades, es descifrado como un factor preservador frente a la insatisfacción por el trabajo.

Paredes (2013), en su investigación sobre “El Usuario Externo su satisfacción, motivación y la relación entre ellos De los Profesionales De Salud”, donde buscó discernir como el desempeño laboral era influenciado por la motivación de los profesionales y la atención al usuario, este trabajo investigativo fue de corte descriptivo- relacional en donde se estructuró un listado de preguntas o instrumento de encuesta que se realizó a una población de 150 atenciones de emergencia se encontró una muestra de 35 pacientes de los profesionales que proporcionan sus servicios médicos en la casa de salud Regional De Moque Gua de emergencias. Donde los resultados fueron con el 95% de confianza y con esto se afirma que, la motivación del personal que es altamente significativa y tiene la misma influencia con el desempeño laboral, por lo tanto a más alta motivación del personal más elevada atención y en consecuencia más alto desempeño laboral con la atención de los trabajadores de emergencias del hospital.

Ramírez & Badii (2008), ellos en su trabajo investigativo sobre “Factores fundamentales para el logro de objetivos organizacionales como la motivación: Caso empresa manufacturera de tubería de acero”, Cuyo objetivo fue determinar si la motivación laboral es factor fundamental para el logro de los objetivos de la organización. El diseño de la investigación es no experimental ya que no se construye ninguna situación sino que se observa situaciones ya existentes y a la vez es transeccional ya que los datos recolectados son para un solo momento en un tiempo único, sobre las empresas de producción de acero por medio de una serie de preguntas de encuesta se pudo determinar que en los 20 sujetos de investigación, el 60% de ellos estuvo completamente de acuerdo en que la motivación desde un entorno general es la causa que influencia el rendimiento laboral.

Padrón & Sánchez (2010), buscó determinar las características de las personas con alto impulso de logro basado en la motivación que le brinda la empresa en todos los aspectos profesionales produciendo así un alto rendimiento laboral, luchan por obtener logros

personales más que por símbolos y recompensas del éxito, tienen el deseo de hacer algo mejor o de manera más eficiente que como se ha hecho antes, prefieren trabajos que ofrecen responsabilidad personal para encontrar soluciones a problemas, en los que puedan recibir una retroalimentación rápida e inequívoca sobre su desempeño con el propósito de saber si están mejorando y en los que puedan establecer objetivos moderadamente desafiantes; no son jugadores, ya que no les gusta lograr el éxito por casualidad, prefieren el reto de trabajar con un problema y aceptar la responsabilidad personal del éxito o el fracaso.

Rios (2008), buscó determinar las características principales del comportamiento típico de la motivación al logro y un excelente rendimiento laboral, tienen una búsqueda activa del éxito en el rendimiento profesional, aunque sin exceder capacidades reales; los empleados motivados profesionalmente tienen conductas emprendedoras, con interés en los negocios o actividades empresariales; se responsabilizan por sus propios comportamientos; exponen interés por la información sobre su desempeño; los empleados motivados por sus líderes administrativos tienen búsqueda activa de nuevas formas de realizar las tareas que conduzcan al objetivo deseado; ejecutando de una manera más eficaz las tareas que les resulten desafiantes; logrando así un mejor rendimiento ante tareas que suponen motivación intrínseca, aunque asumiendo muchos riesgos calculados.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Teorías de la motivación**

La motivación es la actitud con la que una persona realiza una actividad o las ganas que esa persona tiene de realizar dicha actividad. Stoner J. (1996) afirma:

Para los antiguos pensadores griegos Sócrates, Platón y Aristóteles, la motivación era la forma en la que el alma organizaba diferentes incentivos de una manera jerárquica. (p.183)

Para ellos la motivación obedecía a tener un alma que esté organizada y que sea racional.

Para Maslow (1954) el concepto de motivación era:

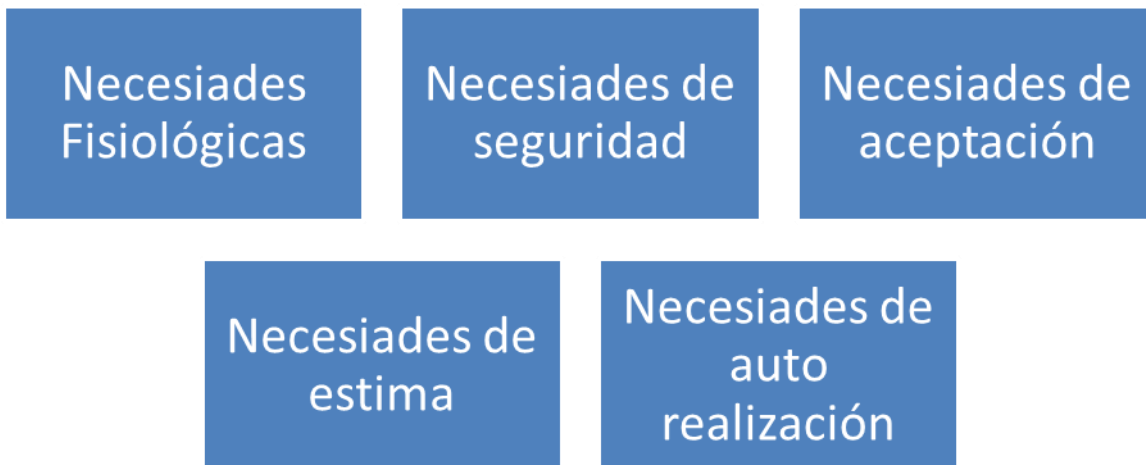
El ser humano tiene la gran necesidad de llenar sus necesidades y la motivación es el impulso que lo hace. La distancia que existe entre como una persona ve una situación a como quiere verla en el futuro, a esos se le

considera la motivación. Él encontró varias de proposiciones sobre las necesidades humanas. Según su importancia las personas jerarquizan sus necesidades. El hombre no conoce fin en su capacidad de deseo. Cuando ya ha satisfecho una de sus necesidades inmediatamente busca la superior. Sin embargo, también hay personas que se encuentran en un nivel de satisfacción y buscan aumentarla con otras necesidades. Las personas se diferencian entre sí por la importancia que les dan a diferentes necesidades. El insaciable deseo de satisfacción también es el causante de todas las innovaciones y nuevos inventos que son importantes para el trabajo productivo. No siempre es necesario aumentar un nivel en la pirámide de necesidades, sino que también hay personas que se sienten satisfechas al bajar un nivel en la misma. (p.3)

Para Maslow la motivación son la gana que un individuo tiene para llega a un nivel de satisfacción, es decir la motivación para él es lo que separa a lo que nosotros deseamos vivir como situación o momento a la que estamos viviendo.

Maslow hablando de las necesidades estableció alguna de las siguientes:

*Imagen 1 : Necesidades de la motivación*



Fuente: Elaboración propia

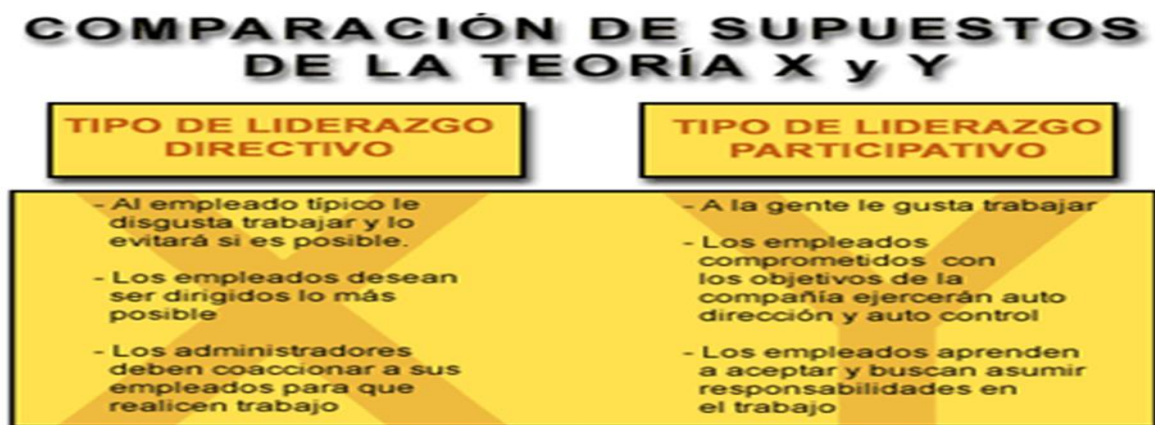
Para Maslow estas cinco necesidades eran indispensables de cubrir para que una persona se sienta motivada, Ya que por ejemplo al cubrir las necesidades fisiológicas que son las que tienen que ver con las necesidades vitales y carnales del ser humano como la comida o el sexo, o también las necesidades de estima que vienen directamente de las personas que a su

alrededor. Así al cubrir el resto de necesidades era más fácil que una persona se sienta motivada.

Ahora veremos lo que tiene que decir McGregor con su teoría de la Motivación:

McGregor en su teoría divide a las personas en dos, las que son X y las que son Y. Las personas que son catalogadas como X son las que no tienen el gusto y la importancia del trabajo como algo intrínseco en ellos y más bien lo repugnan. Por estas personas tienden a querer ser dominadas y mandadas para obtener resultados, aunque su misma naturaleza no le permite alcanzar los objetivos organizacionales. Por otro lado, las personas catalogadas como Y vienen con el chip integrado del trabajo, es decir tienen la predisposición al trabajo y no tienen como bandera el control extremo y la persecución sobre ellos para sentirse empoderados ya que ellos realizan todas las actividades inherentes al trabajo para obtener buenos resultados organizacionales sin la necesidad de estas persecuciones.

*Imagen 2 Teoría X y Y.*



Fuente: **Comparativo Teorías de McGregor** (gestiopolis)

La situación en la que se ve envuelta un individuo y la interacción en la forma en el que el la percibe y se siente afectado por ella viene a dar como resultado el concepto de la motivación. Dependiendo de como esta situación afecte o no al individuo existirá una motivación o desmotivación para el mismo. (Chiavenato, 2007, p.419)

Según Chiavenato cada persona ve forma diferente la motivación según cual situación sea la que atraviere y como esta lo pueda afectar o no, o también lo pueda estimular o no a tener una

reacción cualquiera que fuera. En pocas palabras que esta situación lo motive a hacer algo más.

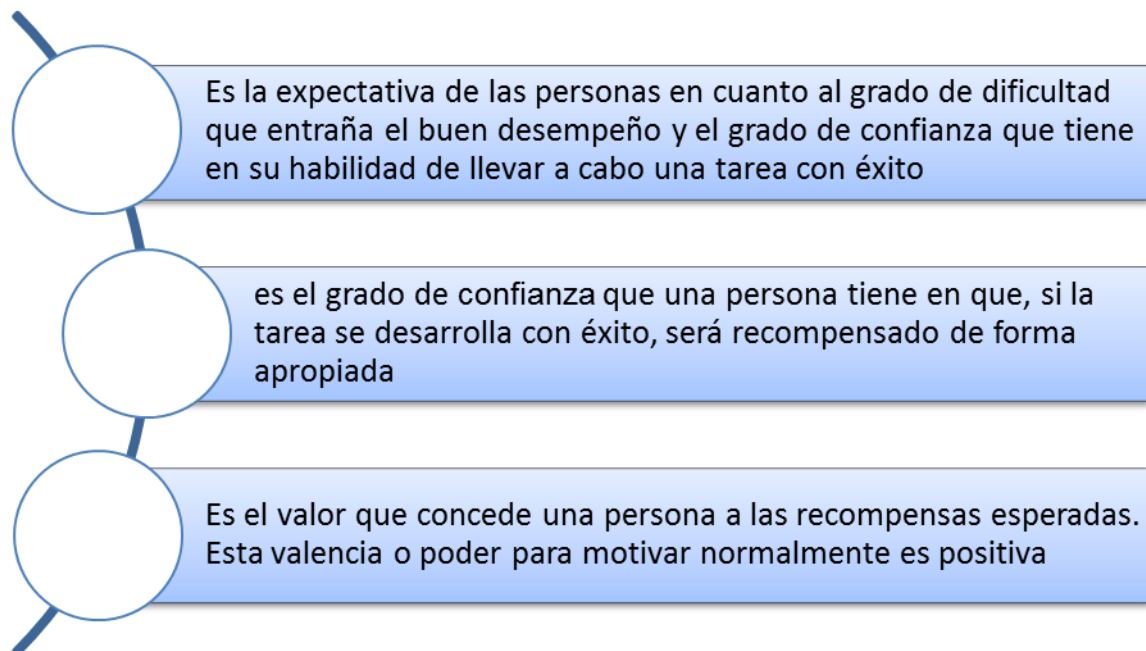
Las metas de un individuo van a variar según sientan que hay una relación entre el esfuerzo que realizan y la recompensa que obtendrán, Si la recompensa deseada es por un buen rendimiento, si va a quedar satisfecho un deseo con esta recompensa y si merece la pena el esfuerzo el deseo de satisfacer esta necesidad (Vroom, 1993, p.3)

Para Vroom y su concepto sobre la motivación. Cada persona ve con ojos distintos la realización de una tarea según cual sea la recompensa recibida. Si es algo que va a satisfacer en mayoría a la persona, esta se esforzará más y viceversa.

Como resultado del comportamiento de una persona esta tiene derecho a elegir alternativas o diferentes resultados cuyo objetivo sea tener más o menos placer, más o menos dolor según sea el caso. (Vroom, 1993, p.3)

Según Vroom las personas modifican su comportamiento según los resultados a obtener y más si los resultados serán placenteros.

*Imagen 3: Dimensiones de la motivación*



Fuente: Elaboración propia

Según Bonilla y Jesús la motivación tiene varias dimensiones para su medición, la expectativa que es la que tiene la persona antes de realizar la tarea, ya que si es una tarea difícil espera una gran recompensa. Otra de las dimensiones es la valencia que es el valor que la persona pone a la recompensa que le darán por el trabajo, puede ser un sueldo, seguridad etc. Esta teoría estudia la relación entre los esfuerzos de la tarea, los resultados y las recompensas a recibir.

McClelland (1989) afirma sobre motivación que es,

La motivación de una persona está basada en cubrir tres necesidades fundamentales como; la de logro que está relacionada los desafíos y las tareas que lo supones. También la necesidad de una persona de tener poder, que es la faculta de poder controlar a las personas y poder ejercer un mando sobre ellas y por último la necesidad de afiliación, que es todo aquello que tiene que ver con formar vínculos o relaciones con otras personas y ser aceptados por los mismos . (p.20-24)

Según McClellan la motivación tiene tres aspectos que buscan la satisfacción de las necesidades; Necesidad de logro que son todas aquellas tareas que en las que suponen un premio o resultado mayor y más meritorio para ellos. También la necesidad de poder que son aquellas tareas que al concluir las pudieran dar otro nivel jerárquico u otra posición antes sus semejantes. Por ultimo tenemos la necesidad de afiliación que son aquellas que tienen que ver con la recompensa de afecto y aceptación de las demás personas.

“La visión pensativa entrega diversas fórmulas de nuevas teorías y visiones empíricas: La motivación humana es el centro de la visión investigativa y principalmente para el logro de motivación por objetivos, Con esto logramos que los individuos se sientan más interesados en la realización de tareas ”. (Manassero & Angel, 1998, p.333-351).

### **1.3.2. Teorías del rendimiento laboral**

En su libro Chiavenato expresa:

Las evaluaciones de desempeño son visualizaciones de una forma de ver como cada persona realiza una tarea designada en su lugar de trabajo y de como pudiera realizarla en un futuro. Cuando se realizan evaluaciones a las personas estas sirven para provocar una mejora en las cualidades de las personas. Las personas dentro de las organizaciones reciben evaluaciones de desempeño de

los cargos o papeles que realizan dentro de las mismas y estas pueden ser la evaluación de desempeño informes de eficiencia o avance. Los procesos APO son evaluaciones en las que en las empresas los rangos jerárquicos superiores encuentran maneras establecer objetivos comunes y definirlos para cada área y así definir las responsabilidades;

1. Formulación de objetivos mediante consenso. En la administración participativa por objetivos es el primer paso, el gerente y los evaluados y lo realizan en conjunto, teniendo negociaciones entre sí para lograr los consensos para que no sean objetivos impuestos. Una vez se han objetivos han sido obtenidos los dos, la empresa y el trabajador deben de recibir beneficios por igual de una parte directa. Esta puede ser de forma directa con un premio en forma de remuneración, este tipo de beneficios causan un gran impacto en la psiquis del trabajador y aumenta su confianza y su comportamiento.
2. Los objetivos conjuntamente formulados se deben alcanzar con compromiso personal. Lo importante de esta condición es que los individuos tomen los objetivos como suyos y tomándolos como suyo para hacer un sine qua non del sistema.
3. Acuerdo entre las partes para los recursos. Cuando ya se han definido previamente los objetivos es hora de establecer los recursos necesarios para que los trabajadores logren alcanzarlos, los recursos pueden ser materiales o también recursos de inversión, así como capacitaciones y evaluaciones de desempeño.
4. Trabajo. La forma o manera de comportamiento del individuo para poder alcanzar los objetivos previamente planteados. Todos los puntos anteriores hacen de principal la del desempeño ya que sin uno bueno los anteriores no sirven.
5. La medición de los resultados y la contrastación de ellos con los objetivos planteados. Se debe de medir los resultados con estudios de costo y beneficio para asegurar que se está haciendo lo necesario y dando los suficientes recursos para alcanzar los objetivos planteados.
6. Retroalimentación. Se debe de mantener los canales de comunicación abierto para poder tener una gran retroalimentación de todos los puntos antes tratados para verificar y aumentar los resultados obtenidos.

(Chiavenato, 2007, p.244-245)

Chiavenato acerca del rendimiento laboral o desempeño laboral expone que al evaluarlo en las personas se puede saber su potencial futuro. Para obtener mejores rendimientos establece varios enunciados como la Formulación de objetivos mediante consenso en donde dirigentes y trabajadores negocian los resultados a obtener y los resultados y premios a obtener. El compromiso personal que es un tipo de contrato mental que se hace entre ambas partes para cumplir con lo acordado. Acuerdo y negociación en donde se negocia todas las herramientas necesarias para el cumplimiento de los objetivos. Desempeño que es la medición del esfuerzo que se está haciendo para alcanzar los objetivos. Medición que es la cuantificación constante de los resultados. Retroalimentación que es el apoyo y la comunicación y lógicamente también la discusión de los resultados obtenidos. Todos estos enunciados sirven para que el evaluado sepa la relación entre sus acciones o esfuerzo y las consecuencias o resultados logrados en sus labores y la medición del rendimiento.

Robbins & Judge en sus estudios sostienen:

En la actualidad en casi todas las empresas se evalúan las características plenamente reconocidas para su puesto de trabajo y no una evaluación plena de todas las características del trabajo dentro de una institución. (Robbins & Judge, 2009, p. 89)

Tres tipos diferentes de conductas principales se encuentran dentro del desempeño laboral;

1. La tarea y su desempeño: se trata de la realización de la tarea y cumplimiento de las obligaciones antes planteadas para la producción de servicios y bienes y cumplimiento de trabajos administrativos;
2. Civismo: Dar ayuda a los demás aunque no sea necesario, apoyar a todos los objetivos antes planteados, tener siempre con respeto a los compañeros, estas son parte del civismo que contribuye con el ambiente psicólogo de la organización;
3. Falta de responsabilidad: Son malas acciones que dañan los objetivos antes planteados, estas acciones pueden ser el robo, el daño de los recursos e infraestructura organizacionales, malas conductas o agresiones a los compañeros, estos causan retrocesos en los objetivos. (Robbins & Judge, 2009, p.89).



Robbins y Judge hablan sobre las conductas que constituyen en desempeño laboral y dicen sobre el desempeño de la tarea que es el cumplimiento de las responsabilidades otorgadas. Mientras que el civismo es visto por ellos como las acciones que conllevan a un buen ambiente laboral y observan la conducta de falta de falta de responsabilidad como acciones que no aportan a la realización de los objetivos y más bien influyen de forma negativa en ellos. El concepto del rendimiento laboral en un determinado puesto según Chiavenato

“El desempeño de una persona en un puesto de trabajo varía según las circunstancias y según las personas y los métodos que usen. Existen recompensas y cada persona da diferentes valencias a las mismas esto para, que cada individuo decida que cantidad de fuerza va a poner en cada tarea según que beneficio va a obtener, lo más cercano a una evaluación costo beneficio, para los cuales el desempeño y su evaluación son la visión perfecta de como una persona desarrolla sus actitudes en las labores que realiza” (Chiavenato, 2011, p.10)

Para Chiavenato el rendimiento o desempeño en un puesto varía de persona en persona y tiene muchas aristas y una de ellas es la percepción que tenga la persona de la recompensa a obtener por la realización de la tarea y según eso va a rendir de una manera u otra.

### **Dimensiones del desempeño**

#### **Competencias del individuo**

Vigotsky (1917) apuntó: “cada puesto tiene sus diferentes competencias y la evaluación de las mismas con las diferentes características de cada individuo” (p.21).

**Competencias para el puesto:** Relaciona de forma profunda las características pertinentes para un buen desempeño al cargo asignado.

**Calidad y competencia:** tiene preparaciones y habilidades que le permitan ejecutar su puesto con eficacia.

#### **1.4. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el rendimiento laboral de los trabajadores del departamento de alumbrado público de CNEL EP Unidad de negocios Milagro en el primer semestre del año 2018?

### **1.4.1 Problemas Específicos**

- ¿Cómo es la motivación del personal del departamento de alumbrado público de CNEL EP Unidad de negocios Milagro?
- ¿Cómo es el rendimiento laboral del personal del departamento de alumbrado público de CNEL EP Unidad de negocios Milagro?
- ¿Cómo es relación que existe entre el esfuerzo y el rendimiento laboral del personal del departamento de alumbrado público de CNEL EP Unidad de negocios Milagro?
- ¿Cómo es la relación que existe entre la recompensa y el rendimiento laboral del personal del departamento de alumbrado público de CNEL EP Unidad de negocios Milagro?
- ¿Cómo es la relación que existe entre la satisfacción y el rendimiento laboral del personal del departamento de alumbrado público de CNEL EP Unidad de negocios Milagro?

### **1.5. Justificación del estudio**

El rendimiento laboral, la motivación y el alcance de los objetivos trazados en las diferentes organizaciones son aspectos que mantienen de manera continua una preocupación a los líderes y jefes desde la micro empresa hasta grandes empresas multinacionales.

Esta investigación se argumenta la necesidad de verificar los factores que inciden en el rendimiento del personal que labora en el departamento en que se realiza el estudio. La importancia de la realidad inmersa en cada uno de los actores del servicio hacia la comunidad nos permitirá descifrar las aristas que generan estas condiciones.

Rasgos personales, vocación y aspectos tanto tecnológicos como profesionales que convergen para la obtención de los resultados que se esperan de cada departamento por medio de los ratios de evaluación que las empresas ejecutan para la valoración de su personal.

El proceso operativo es directamente afectado por causales tanto psicológicos, administrativos y sobretodo actitudinales que evitan que en muchas ocasiones el talento humano se sienta empoderado y en varias ocasiones renuente a tomar la actitud positiva y efectiva hacia la realización de sus actividades diarias.

En este estudio analizaremos que grado de relación alcanza la motivación en el rendimiento del personal en todos los aspectos que permiten diferenciar y promover la satisfacción del talento humano o revertido en su buena atención a los requerimientos del cliente externo que se

siente servido o desprotegido, por tal motivo esta investigación tiene como meta entregar a quienes lo necesiten herramientas que generen un cambio en el paradigma de servicio y satisfacción.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis General**

- $H_a$ : Existe una relación directa entre la motivación y el rendimiento laboral de los funcionarios del departamento de alumbrado público de CNEL EP UN Milagro.

### **1.6.2. Hipótesis Nula**

- $H_0$ : No existe una relación directa entre la motivación y el rendimiento laboral de los funcionarios del departamento de alumbrado público de CNEL EP UN Milagro.

### **1.6.3. Hipótesis Específicas**

- $H_a$ : Existe una relación directa entre el esfuerzo y el rendimiento laboral de los funcionarios del departamento de alumbrado público.
- $H_a$ : Existe una relación directa entre la recompensa y el rendimiento laboral de los funcionarios de alumbrado público.
- $H_a$ : Existe una relación directa entre la satisfacción y el rendimiento laboral de los Funcionarios de alumbrado público.

### **1.6.4. Hipótesis Específicas Nulas**

- $H_0$ : No existe una relación directa entre la motivación y el rendimiento laboral de los trabajadores del departamento de alumbrado público de CNEL EP UN Milagro.
- $H_0$ : No existe una relación directa entre el esfuerzo y el rendimiento laboral de los funcionarios del departamento de alumbrado público.
- $H_0$ : No existe una relación directa entre la recompensa y el rendimiento laboral de los funcionarios de alumbrado público.
- $H_0$ : No existe una relación directa entre la satisfacción y el rendimiento laboral de los funcionarios de alumbrado público.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

- Determinar la relación que existe entre la motivación y el rendimiento laboral de los trabajadores del departamento de alumbrado público de CNEL EP UN Milagro.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

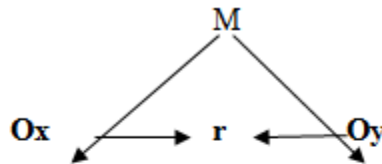
- Analizar la motivación del personal del departamento de alumbrado público de CNEL EP UN Milagro.
- Analizar el rendimiento laboral del personal del departamento de alumbrado público de CNEL EP UN Milagro.
- Determinar la relación que existe entre el esfuerzo y el rendimiento laboral del personal del departamento de alumbrado público de CNEL EP UN Milagro.
- Determinar la relación que existe entre la recompensa y el rendimiento laboral del personal del departamento de alumbrado público de CNEL EP UN Milagro.
- Determinar la relación que existe entre la satisfacción y el rendimiento laboral del personal del departamento de alumbrado público de CNEL EP UN Milagro.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de la investigación

La presente investigación es descriptiva, correlacional y según Vara (2012) afirma que:” Son investigaciones que interpretan a la precisión y amplitud más que a la profundidad. Donde se abarca un gran número de variables y relaciones y en poblaciones numerosas se aplican estos estudios” (p.208). Y son de corte transversal para poder aplicar el análisis sobre las variables propuestas y determinadas. Es descriptiva porque será desarrollada para identificar la problemática y las variables que la desarrollan, al querer conocer que factores que influyen en los colaboradores APU de CNEL EP Milagro. Vara (2012) dice sobre la correlación:” Encontrar el nivel asociativo de las variables empresariales. El asociativo de las variables hace pensar en la influencia y parecido con el causa-efecto” (p.210). Es correlacional porque busca determina la relación coexistente entre la motivación y el rendimiento laboral y de corte transversal porque será realizada en un momento determinado para la obtención de resultados que permitan responder a nuestra hipótesis.

A continuación, se muestra:



M= Muestra

Ox= Variable 1

Oy= Variable 2

r= Coeficiente de relación

### 2.2. Variables y Operacionalización

Las variables son las siguientes:

**Variable 1:** La Motivación

**Variable 2:** Rendimiento laboral

## 2.1.1. Operacionalización de las variables

Ilustración 1 : Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas de medición
Variable 1: Motivación	“Los individuos tienen diferentes metas si creen que existe una relación entre el esfuerzo y el rendimiento, si un buen rendimiento tiene como resultado una recompensa deseada, si la recompensa va a satisfacer una necesidad importante, y si el deseo de satisfacción es lo suficientemente fuerte como para que merezca la pena ese esfuerzo.” (Vroom, 1993, p. 3)	Los parámetros a ser utilizados en este estudio son: esfuerzo, recompensa y satisfacción	<b>Esfuerzo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tiempo movimiento</li> <li>➤ Cantidad de reclamos atendidos</li> <li>➤ Cumplimiento de ruta</li> </ul>	Ordinal cualitativa
			<b>Recompensa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sueldo</li> <li>➤ Pago horas extra</li> <li>➤ Estímulos al cumplimiento</li> </ul>	
			<b>Satisfacción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reconocimiento</li> <li>➤ Nivel de compromiso</li> <li>➤ Autoestima</li> </ul>	
Variable 2: Rendimiento Laboral	“Esto lo realiza a través de la interacción social con otros. Consiste en evaluar las características o competencias que el individuo ya posee y que están relacionadas con el puesto”. (Vigotsky, 1917, p. 21)	Por medio de una entrevista al jefe de departamento se evaluará: la competencia del individuo y la competencia por el puesto	<b>Competencia del individuo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Excelencia e iniciativa</li> <li>➤ Integridad</li> <li>➤ Comunicación a todo nivel</li> <li>➤ Acompañamiento/Supervisión</li> <li>➤ Apertura al cambio</li> </ul>	Ordinal cualitativa
			<b>Competencia por el puesto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Calidad y competencia</li> <li>➤ Trabajo en equipo</li> <li>➤ Control interno</li> <li>➤ Solución de problemas y toma de decisiones</li> <li>➤ Compromiso de servicio</li> <li>➤ Enfoque programático</li> </ul>	

Fuente: Elaboración propia

## 2.2. Población

La investigación será destinada a los trabajadores de CNEL EP UN Milagro que laboran en el departamento de alumbrado público, cuya nómina está conformada:

*Tabla 1 : COLABORADORES DE LA OFICINA APU MILAGRO*

JERARQUÍA	CARGO	CANTIDAD
Grado 1	Líder	1
Grado 2	Chofer	5
Grado 3	Liniero	6
Grado 4	Asistente	4
Total		16

Elaboración: propia

### 2.2.1. Muestra

Según Vara (2012):” si la cantidad de personas de la población es diminuta y es de fácil acceso para el encuestador este puede tomarla toda como su muestra o de lo contrario debe realizar un muestreo probabilístico” (p.222). En beneficio de la propuesta investigativa se contará con la totalidad de los colaboradores para el desarrollo de los instrumentos de valoración.

La muestra es de tipo probabilístico ya que según Vara (2012):” cuando todos los elementos de una población tienen la misma probabilidad de ser parte de la muestra se va a tener un resultado más científico” (p.223).

## 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### 2.3.1. Técnicas:

La encuesta, tal y como lo manifiesta Lazarsfeld (1982): “La encuesta es donde se relaciona los datos estadísticos obtenidos mediante preguntas o método de cuestionario previamente aplicado, en donde se contrasta opiniones diferentes, actitudes y diversos datos de una determinada sección de la población, para así poder discernir el comportamiento de una población mucho mayor con un trabajo más reducido y simplificado”.

### 2.3.2. Instrumentos

En este trabajo investigativo la recolección de datos mediante el cuestionario se usó para tener respuesta acerca de los problemas y sub-problemas del tema de estudio.

- La recopilación de información mediante el conglomerado de preguntas se usó en este trabajo, este fue diseñado por el investigador teniendo como base el problema, los objetivos e indicadores planteados, todo esto con el fin de poder determinar la relación que existe entre la motivación y el rendimiento laboral de los colaboradores de la oficina APU de CNEL EP UN Milagro.

En acuerdo con Lazarfeld (1982): “Formando preguntas estandarizadas y realizadas de la misma manera para todos los individuos se crea un listado de preguntas o cuestionario. En la realización de varios cuestionarios y con una suerte de acierto y error se va adquiriendo la destreza para realizar posteriormente buenos cuestionarios”.

### 2.4.3. Validación de los instrumentos

En la presente investigación el modelo estadístico de Alpha de Cronbach se utilizó como instrumento de validación de los datos antes recaudados dentro del proceso de investigación y es recomendable para encontrar niveles de confiabilidad.

### 2.4.4. Confiabilidad de los instrumentos

Ilustración 2: Modelo estadístico Alfa de Cronbach

Se utilizó el Alpha de Cronbach, su fórmula se representa como:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

**Donde:**

$S_i^2$  es la varianza del ítem  $i$ ,

$S_t^2$  es la varianza de los valores totales observados

$k$  es el número de preguntas o ítems.

Fuente: Elaboración: propia



### La validez de los instrumentos de recolección de datos:

La validez estará dada por dos profesionales especialistas con estudios que le permitan realizar este trabajo.

### Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Para las variables de estudio variables, se utilizará la confianza con un nivel de 95% con un margen de error del 5%.

#### Análisis de Fiabilidad

Para encontrar la confiabilidad del instrumento, se utilizó el cuestionario estructurado a una muestra 16 individuos de la oficina APU de CNEL EP – UN Milagro, a fin de identificar y eliminar cualquier problema en la estructura del cuestionario; estimando el nivel de confiabilidad de la información recogida con los instrumentos, con un alfa de Cronbach, su valencia oscila entre 0 y 1.

Tabla 2: Escala De Interpretación De La Magnitud Del Coeficiente Alfa De Cronbach.

Rangos	Magnitud
0.81 a 1.00	Muy Alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy Baja

Fuente: Ruiz Bolívar (2007:12), citado por Burgos & Escalona (2017).  
Elaboración: propia

Tabla 3 Fiabilidad de la Motivación

Fiabilidad Estadística	
Alfa de Cronbach	No. de elementos
0,946	20

Elaboración: propia

Con un valor de 0,946 para el Alpha de Cronbach para la variable calidad de servicio; asume que los 20 elementos o ítems (aplicando la escala tipo Likert) miden un mismo constructo, por

lo tanto, se puede indicar que es consistente, confiable, por resultante, es muy alta para el instrumento.

Tabla 4 **Fiabilidad del Rendimiento Laboral**

<b>Fiabilidad Estadística</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>No. de elementos</b>
0,923	20

Elaboración: propia

Mediante el alfa de Cronbach y según la medida de fiabilidad, para la Calidad de Servicio con una ponderación de 0,923; asume que los 20 elementos o ítems (aplicando la escala tipo Likert) miden un mismo constructo, por lo tanto, es correcto decir que para este instrumento la variables es consistente, confiable y por lo tanto se dice que es alta para este instrumento.

En conclusión los resultados obtenidos nos demuestran que los instrumentos son confiables.

#### **2.4. Métodos de análisis de datos**

El trabajo de investigación procede como un trabajo de investigación científica porque por medio de los diferentes procesos y doctrinas nos permitirá vislumbrar la realidad de los elementos que confluyen en las competencias laborales del personal CNEL EP Milagro de los trabajadores del departamento de alumbrado público por medio de un lineamiento deductivo-inductivo y descriptivo.

La correspondiente información se recopiló y se validó por el respectivo investigador Mediante la aplicación de varios métodos estadísticos como son el alfa de Cronbach para medir la fiabilidad de las variables, así como los métodos de Chi cuadrado de Pearson y Tau-b de Kendall para medir la relación entre variables, para efecto de ordenamiento y obtención de datos y tablas se utilizó la calculadora para sumar datos, Word 2016, IBM SPSS versión 24 y Excel 2016.

## **2.5. Aspectos éticos**

Los procedimientos de admisión de libre información no deben ser influenciados por los procedimientos investigativos, esto es de gran importancia, para tal objeto se encuentran socorridos en la constitución del Ecuador en el artículo 250 donde se indica que las instituciones de educación superior están en la capacidad de ejecutar la investigación científica de aspectos que promuevan el progreso de la política del Buen Vivir, la cual se mantuvo en el periodo 2012-2017.

Se cuenta con la libre y voluntaria participación de los colaboradores de la Unidad de Negocios CNEL EP milagro Ecuador que trabajan dentro del departamento de asistencia y mantenimiento de alumbrado público para poder hallar factores que mejoren su gestión.

El actual trabajo de investigación fue ejecutado y trabajado bajo las capacidades y conocimientos prácticos y teóricos para llevarlas de la mejor manera, así como para interpretar los resultados aquí obtenidos.

### III. RESULTADOS

#### Objetivo General

- Determinar la relación que existe entre la motivación y el rendimiento laboral de los colaboradores APU de CNEL EP UN Milagro.

Ilustración 3: Datos Cruzados 1

#### MOTIVACIÓN Y EL RENDIMIENTO LABORAL

MOTIVACION	RENDIMIENTO			
		ALTO	MUY ALTO	Total
AVECES	N	3	1	4
	%	18,8%	6,3%	25,0%
CASI SIEMPRE	N	0	4	4
	%	0,0%	25,0%	25,0%
SIEMPRE	N	0	8	8
	%	0,0%	50,0%	50,0%
<b>Total</b>	N	3	13	16
	%	18,8%	81,3%	100,0%

Fuente: Cuestionarios aplicado al departamento de alumbrado público de CNEL EP., Unidad de Negocios

Milagro

Elaboración propia

**Interpretación:** La Ilustración 3 indica que el 50% de los colaboradores de alumbrado público CNEL EP UN Milagro, piensan que la motivación es necesaria siempre y con ello el rendimiento del personal de alumbrado sería muy alta, entonces; el 25% de los trabajadores de alumbrado público de CNEL EP. UN Milagro, entienden que la motivación casi siempre es necesaria y con ello el rendimiento del personal sería muy alto. El estadístico de prueba Tau-b de Kendall es  $\tau = 0.645$ , con nivel de significancia menor al 1% (Pvalor = 0.014); lo que indica que existe relación entre la motivación y el rendimiento. Por medio del Chi cuadrado de Pearson se obtuvo el valor experimental de  $X^2 = 11,077$ ; con  $gl = 2$  y cuyo valor es mayor que el valor crítico de  $X^2 = 5,9915$ ; con nivel de significancia menor al 5% (Pvalor = 0.004). Lo antes señalado nos permite indicar que la hipótesis específica es verdadera y se acepta y se niega la hipótesis nula.

#### Objetivos Específicos

1. Analizar la motivación del personal del departamento de alumbrado público de CNEL EP UN Milagro.

*Ilustración 4: Análisis De La Motivación APU*

#### **MOTIVACIÓN DEL PERSONAL DE APU**

<b>ESCALA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
MALO	0	0
REGULAR	0	0
BUENO	4	25
MUY BUENO	4	25
EXCELENTE	8	50
<b>TOTALES</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

Fuente: Matriz de base de datos

Elaboración propia

**Comentario:** En la Ilustración 4 se observa el análisis de la variable 1 de estudio Motivación, en la que el nivel más alto de frecuencia es excelente con un 50% (8 empleados de alumbrado público), siguiendo en un nivel más debajo de frecuencia de muy bueno con el %25 (4 empleados de alumbrado público), para después encontrar con un 25% (4 empleados de alumbrado público) que están en una frecuencia buena, en cuarto lugar con una frecuencia de regular tenemos 0% y en quinto lugar con frecuencia de 0% con frecuencia de malo. De lo que expresan los datos se puede decir que la motivación del personal de alumbrado público es excelente porque el 50% de los trabajadores se sienten motivados, pero se puede mejorar ese porcentaje para alcanzar la excelencia y trabajar en el 50% de restante con charlas motivacionales, capacitaciones y otro tipo de incentivos para mejorar este valor de motivación.

2. Analizar el rendimiento del personal del personal APU de CNEL EP UN Milagro.

*Ilustración 5: Análisis de Rendimiento Laboral*

<b>ESCALA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
MALO	0	0
REGULAR	0	0
BUENO	0	0
MUY BUENO	3	19
EXCELENTE	13	81
<b>TOTALES</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

Fuente: Matriz de base de datos

Elaboración propia

**Comentario:** En la Ilustración 5 se visualiza el análisis de la variable 2 de estudio rendimiento laboral, en la cual el más alto nivel de frecuencia es excelente con un 81% (13 empleados de alumbrado público), siguiendo en un nivel más debajo de frecuencia de muy bueno con el 19% (3 empleados de alumbrado público), para después encontrar con un 0% que están en una frecuencia buena, en cuarto lugar con una frecuencia de regular tenemos 0% y en quinto lugar con frecuencia de 0% con frecuencia de malo. De lo que expresan los datos se puede decir que el rendimiento laboral del personal de alumbrado público es excelente porque la mayoría de los trabajadores tienen un buen rendimiento, pero se puede mejorar ese porcentaje para alcanzar la excelencia y aumentar el porcentaje de rendimiento estableciendo mejor las competencias del puesto y las de los individuos.

3. Determinar la relación entre el esfuerzo y el rendimiento laboral del personal APU de CNEL EP UN Milagro.

*Ilustración 6: Datos Cruzados 2*

**ENTRE LA DIMENSIÓN ESFUERZO Y EL RENDIMIENTO LABORAL.**

ESFUERZO		RENDIMIENTO		
		ALTO	MUY ALTO	Total
CASI NUNCA	N	1	0	1
	%	6,3%	0,0%	6,3%
AVECES	N	2	1	3
	%	12,5%	6,3%	18,8%
CASI SIEMPRE	N	0	5	5
	%	0,0%	31,3%	31,3%
SIEMPRE	N	0	7	7
	%	0,0%	43,8%	43,8%
Total	N	3	13	16
	%	18,8%	81,3%	100,0%

Fuente: Cuestionarios aplicado al departamento de alumbrado público de CNEL EP., Unidad de Negocios

Milagro

Elaboración propia

**Interpretación:** La Ilustración 6 indica que el 43.8% de los trabajadores de alumbrado público CNEL EP., UN Milagro, piensan que el esfuerzo es necesario siempre y con ello el rendimiento del personal de alumbrado sería muy alto, entonces; el 31.3% de los trabajadores de APU, consideran que el rendimiento es necesario casi siempre y con ello el rendimiento del personal sería muy alto. El coeficiente de prueba estadístico Tau-b de Kendall es  $\tau = 0.604$ , con lectura de significancia por debajo al 1% (Pvalor = 0.016); esto nos muestra que hay una relación entre el esfuerzo y el rendimiento. Por medio del Chi cuadrado de Pearson se estableció un número experimental de  $X^2 = 11,624$ ; con  $gl = 3$  que es más alto que la valencia crítica de  $X^2 = 7,8147$ ; con valor de significancia que no supera al 5% (Pvalor = 0.009). Lo mostrado aprueba señalar que se niega la hipótesis nula y se acepta la específica.

4. Determinar la relación entre la recompensa y el rendimiento laboral del personal APU de CNEL EP UN Milagro.

*Ilustración 7: Datos Cruzados 3*

**ENTRE LA DIMENSIÓN RECOMPENSA Y EL RENDIMIENTO LABORAL.**

RECOMPENSA		RENDIMIENTO		
		ALTO	MUY ALTO	Total
NUNCA	N	1	0	1
	%	6,3%	0,0%	6,3%
CASI NUNCA	N	2	1	3
	%	12,5%	6,3%	18,8%
AVECES	N	0	4	4
	%	0,0%	25,0%	25,0%
CASI SIEMPRE	N	0	3	3
	%	0,0%	18,8%	18,8%
SIEMPRE	N	0	5	5
	%	0,0%	31,3%	31,3%
Total	N	3	13	16
	%	18,8%	81,3%	100,0%

Fuente: Cuestionarios aplicado al departamento de alumbrado público de CNEL

**Comentario:** La Ilustración 7 indica que el 31.3% de los trabajadores de alumbrado público CNEL EP., UN Milagro, creen que la recompensa es necesario siempre y con ello el rendimiento del personal de alumbrado sería muy alto, es decir; el 25% de los trabajadores de alumbrado público de CNEL EP., UN Milagro, consideran que la recompensa es necesario a veces y con ello el rendimiento del personal sería muy alto. El coeficiente de prueba estadístico Tau-b de Kendall es  $\tau = 0.081$  , con valencia de significancia más alto que el valor del 1% (Pvalor = 0.648); lo que indica que existe relación entre la recompensa y el rendimiento. Este valor encontrado nos aprueba decir que es válida la hipótesis específica y es negada la hipótesis nula.



5. Determinar la relación entre la satisfacción y el rendimiento laboral del personal APU de CNEL EP UN Milagro.

*Ilustración 8: Datos Cruzados 4.*

**ENTRE LA DIMENSIÓN SATISFACCIÓN Y EL RENDIMIENTO LABORAL.**

SATISFACION		RENDIMIENTO		
		ALTO	MUY ALTO	Total
AVECES	N	2	0	2
	%	12,5%	0,0%	12,5%
CASI SIEMPRE	N	1	5	6
	%	6,3%	31,3%	37,5%
SIEMPRE	N	0	8	8
	%	0,0%	50,0%	50,0%
Total	N	3	13	16
	%	18,8%	81,3%	100,0%

Fuente: Cuestionarios aplicado al departamento de alumbrado público de CNEL EP., UN Milagro

Elaboración propia

**Disquisición:** La Ilustración 8 indica que el 50% de los trabajadores de alumbrado público CNEL EP., UN Milagro, creen que la satisfacción es necesaria siempre y con ello el rendimiento del personal de alumbrado sería muy alto, es decir; el 31.3% de los trabajadores de alumbrado público de CNEL EP., UN Milagro, entienden que la satisfacción casi siempre es necesaria y con ello el rendimiento del personal sería muy alto. El coeficiente de prueba estadístico Tau-b de Kendall es  $\tau = 0.625$ , con nivel de significancia menor al 1% (Pvalor = 0.018); lo que indica que existe relación entre la Satisfacción y el rendimiento. Se obtuvo el valor experimental por medio del Chi cuadrado de Pearson de  $X^2 = 10,530$ ; con  $gl = 2$  y cuyo número es más alta que la valencia crítica de  $X^2 = 5,9915$ ; con valencia de significancia con un valor que no supera al 5% (Pvalor = 0.007). Este valor encontrado nos aprueba decir que es válida la hipótesis específica y es negada la hipótesis nula.

#### **IV. DISCUSIÓN:**

El actual trabajo de investigativo en el cual se formaron dos variables motivación y el rendimiento laboral, el fin del trabajo investigativo es hallar la existencia de la influencia entre la motivación y el rendimiento laboral de los empleados del departamento de alumbrado público de CNEL EP. UN Milagro, 2018.

El primer objetivo de la investigación estuvo orientado a d Establecer la relación entre la motivación y el rendimiento laboral de los trabajadores APU de CNEL EP UN Milagro. De la recopilación de datos obtenidos, estudiados y analizados, se puede apreciar en la En la Ilustración 4 Ilustración 4 se observa el análisis de la variable 1 de estudio Motivación, en la que el nivel más alto de frecuencia es excelente con un 50% (8 empleados de alumbrado público), siguiendo en un nivel más debajo de frecuencia de muy bueno con el %25 (4 empleados de alumbrado público), para después encontrar con un 25% (8 empleados de alumbrado público) que están en una frecuencia buena, en cuarto lugar con una frecuencia de regular tenemos 0% y en quinto lugar con frecuencia de 0% con frecuencia de malo. De lo que expresan los datos se puede decir que la motivación del personal de alumbrado público es excelente porque el 50% de los trabajadores se sienten motivados, pero se puede mejorar ese porcentaje para alcanzar la excelencia y trabajar en el 50% de restante con charlas motivacionales, capacitaciones y otro tipo de incentivos para mejorar este valor de motivación.

Paredes (2013), en su investigación sobre “El Usuario Externo su satisfacción, motivación y la relación entre ellos De los Profesionales De Salud”, donde buscó discernir como el desempeño laboral era influenciado por la motivación de los profesionales y la atención al usuario, este trabajo investigativo fue de corte descriptivo- relacional en donde se estructuró un listado de preguntas o instrumento de encuesta que se realizó a una población de 150 atenciones de emergencia se encontró una muestra de 35 pacientes de los profesionales que proporcionan sus servicios medicos en la casa de salud Regional De Moque Gua de emergencias. Donde los resultados fueron con el 95% de confianza y con esto se afirma que, la motivación del personal que es altamente significativa y tiene la misma influencia con el desempeño laboral, por lo tanto a más alta motivación del personal más elevada atención y en

consecuencia más alto desempeño laboral con la atención de los trabajadores de emergencias del hospital.

Según lo manifestado por Paredes en su investigación después del análisis de los datos hay una atribución muy altamente significativa de la motivación en el desempeño laboral y esto concuerda y tiene similitud con nuestros resultados encontrados entre la relación de la motivación y el rendimiento.

El segundo objetivo fue analizar la motivación del personal del departamento de alumbrado público de público de CNEL EP UN Milagro. De la recopilación de datos obtenidos, procesados e interpretados, se puede apreciar en la Ilustración 4 en la cual el más alto nivel de repetición es excelente con 50% (8 trabajadores de alumbrado público), siguiendo en un nivel más debajo de frecuencia de muy bueno con el %25 (4 empleados de alumbrado público), para después encontrar con un 25% (8 empleados de alumbrado público) que están en una frecuencia buena, en cuarto lugar con una frecuencia de regular tenemos 0% y en quinto lugar con frecuencia de 0% con frecuencia de malo. De lo que expresan los datos se puede decir que la motivación del personal de alumbrado público es excelente porque el 50% de los trabajadores se sienten motivados, pero se puede mejorar ese porcentaje para alcanzar la excelencia y trabajar en el 50% de restante con charlas motivacionales, capacitaciones y otro tipo de incentivos para mejorar este valor de motivación.

Manrique y Cifuentes (2014), investigaron en su tema llamado “La enfermería en una institución de salud y su satisfacción laboral”, persiguió la medida de la motivación de los trabajadores médicos; se tuvo un muestreo de 105 enfermeros laborantes del establecimiento de salud. Como herramienta se manejó el font roja que es una herramienta de preguntas o cuestionarios: Una herramienta de medición de satisfacción laboral en el medio hospitalario de Aranaz y Mira. Los datos se analizaron con la versión 15.0 de estadístico de SPSS se calculó la prueba de anova y se verificaron las asociaciones para las dos variables Consecuencias: Se obtuvo como consecuencia un 80% de participación. La satisfacción laboral media de los técnicos de enfermería de esta institución hospitalaria es de 2.91 (de: 0.23). Las enfermeras son las que muestran más alta contentamiento en relación a los hombres. Los técnicos enfermeros se hallan con un índice de motivación más elevado con respecto a su trabajo, pero

manifiestan más alta presión y rigidez en relación con sus labores. Relaciones estadísticamente significativas asimismo se mostraron entre la satisfacción laboral y de qué tipo de universidad fue egresado el técnico de enfermería con respecto a los elementos de competencia profesional ( $p=0.001$ ), características extrínsecas de estatus ( $p=0.02$ ) y monotonía laboral ( $p=0.04$ ). Las/os técnicas enfermeras/os los cuales han desarrollado sus actividades profesionales por un periodo mayor de 7 años se hallan más descontentos por su trabajo que los técnicos que tienen un menor tiempo en sus labores. Al verificar las fuerzas de asociación de las variables se encontró que el servicio en el cual los técnicos de enfermería efectúan sus actividades, es descifrado como un factor preservador frente a la insatisfacción por el trabajo.

Cifuentes y Manrique encontraron en su investigación que el índice de satisfacción laboral y motivación de los enfermeros hombres era mayor al de las mujeres, esto por la deferencia de tarea y los años de permanencia en la institución, lo que contrasta con datos obtenidos en el departamento de alumbrado Público donde el 100% de los encuestados estaban entre un nivel de motivación de entre excelente y bueno.

El tercer objetivo fue analizar el rendimiento laboral del departamento de alumbrado público de CNEL EP UN Milagro. De la recopilación de datos obtenidos, procesados e interpretados, se puede apreciar en la Ilustración 5 el más alto valor de ponderación es excelente con un 81% (13 empleados de alumbrado público), siguiendo en un nivel más debajo de frecuencia de muy bueno con el 19% (3 trabajadores de alumbrado público), para después encontrar con un 0% que están en una frecuencia buena, en cuarto lugar, con una frecuencia de regular tenemos 0% y en quinto lugar con frecuencia de 0% con frecuencia de malo. De lo que expresan los datos se puede decir que el rendimiento laboral del personal de alumbrado público es excelente porque la mayoría de los trabajadores tienen un buen rendimiento, pero se puede mejorar ese porcentaje para alcanzar la excelencia y aumentar el porcentaje de rendimiento estableciendo mejor las competencias del puesto y las de los individuos.

Perea (2017), en su estudio llamado “Desempeño laboral y motivación en los obreros de inversiones La Selva S.A. de Moyobamba en el 2016”, en este trabajo se usó un muestreo no probabilístico la muestra que dio un resultado de 30 trabajadores de la empresa y como, buscó determinar por medio de una investigación Descriptivo-correlacional, de corte transversal

analizado desde la variable motivacional con lo cual demostró que las competencias adquiridas en el transcurso de profesionalización a través de varias consideraciones tanto remunerativas de crecimiento laboral elevan la forma que los trabajadores de esta organización mejoraron su rendimiento en el período 2016.

Perea en su trabajo de investigación encontró que las competencias adquiridas por los trabajadores sumados a una buena remuneración aumentaban el rendimiento de los trabajadores. Esta conclusión la podríamos aplicar a nuestro trabajo para aumentar el nivel de rendimiento para llegar a la excelencia.

El cuarto objetivo fue establecer la reciprocidad que hay en el esfuerzo y el rendimiento laboral del personal del departamento de alumbrado público de CNEL EP UN Milagro. De la recopilación de datos obtenidos, procesados e interpretados, se puede apreciar en La Ilustración 6 indica que el 43.8% de los trabajadores de alumbrado público CNEL EP., UN Milagro, piensan que el esfuerzo es necesario siempre y con ello el rendimiento del personal de alumbrado sería muy alto, entonces; el 31.3% de los trabajadores de APU, consideran que el rendimiento es necesario casi siempre y con ello el rendimiento del personal sería muy alto. El coeficiente de prueba estadístico Tau-b de Kendall es  $\tau = 0.604$ , con lectura de significancia por debajo al 1% ( $P_{valor} = 0.016$ ); esto nos muestra que hay una relación entre el esfuerzo y el rendimiento. Por medio del Chi cuadrado de Pearson se estableció un número experimental de  $X^2 = 11,624$ ; con  $gl = 3$  que es más alto que la valencia crítica de  $X^2 = 7,8147$ ; con valor de significancia que no supera al 5% ( $P_{valor} = 0.009$ ). Lo mostrado aprueba señalar que se niega la hipótesis nula y se acepta la específica.

Monsalve, Sánchez y Herrera (2016), en su trabajo denominado “El nivel de desempeño laboral y la motivación De Los Colaboradores De La Empresa Textil”, cuyo objetivo es Tasar el desempeño laboral y la influencia en el de la motivación de los colaboradores de la empresa textil Soledad Monterola Flores, su investigación fue aplicada y su población es de 50, es la totalidad de los trabajadores de la empresa, se indicó como herramienta válida en este trabajo la realización de cuestionarios y encuestas, después del análisis de los efectos conseguidos se logró determinar que la motivación mejoraba ostensiblemente en el departamento luego de involucrar temas como compensaciones laborales y capacitaciones en los trabajadores.

Padrón & Sánchez en su estudio encontraron que hay características de las personas basadas en su motivación que les permite tomar otra visión acerca del rendimiento y ellos actúan de manera diferente, más responsable y con más esfuerzo para mejorar el rendimiento. Esto tiene coincidencia con lo encontrado en la investigación de los trabajadores de alumbrado Público de CNEL EP UN de Milagro que entienden que el rendimiento es necesario casi siempre y con ello el rendimiento del personal sería muy alto.

En el quinto objetivo se refiere determinar la relación existente entre la recompensa y el rendimiento laboral del personal de la oficina APU de CNEL EP UN Milagro. De la recopilación de datos obtenidos, procesados e interpretados, se puede apreciar en Ilustración 7 indica que el 31.3% de los trabajadores de alumbrado público CNEL EP., UN Milagro, creen que la recompensa es necesario siempre y con ello el rendimiento del personal de alumbrado sería muy alto, es decir; el 25% de los trabajadores de alumbrado público de CNEL EP., UN Milagro, consideran que la recompensa es necesario a veces y con ello el rendimiento del personal sería muy alto. El coeficiente de prueba estadístico Tau-b de Kendall es  $\tau = 0.081$ , con valencia de significancia más alto que el valor del 1% ( $P_{valor} = 0.648$ ); lo que indica que existe relación entre la recompensa y el rendimiento. Este valor encontrado nos aprueba decir que es válida la hipótesis específica y es negada la hipótesis nula.

Monsalve, Sánchez y Herrera (2016), en su trabajo denominado “El nivel de desempeño laboral y la motivación De Los Colaboradores De La Empresa Textil”, cuyo objetivo es Tasar el desempeño laboral y la influencia en el de la motivación de los colaboradores de la empresa textil Soledad Monterola Flores, su investigación fue aplicada y su población es de 50, es la totalidad de los trabajadores de la empresa, se indicó como herramienta válida en este trabajo la realización de cuestionarios y encuestas, después del análisis de los efectos conseguidos se logró determinar que la motivación mejoraba ostensiblemente en el departamento luego de involucrar temas como compensaciones laborales y capacitaciones en los trabajadores.

Monsalve, Sánchez y Herrera en su tesis de maestría encontró que involucrar temas como compensaciones laborales y capacitaciones en los trabajadores mejoraba su rendimiento y esto concuerda con lo encontrado en nuestra investigación donde los encuestados creen que es necesaria siempre la recompensa para un alto rendimiento.

El sexto objetivo en donde se estipula determinar la relación que existe entre la satisfacción y el rendimiento laboral del personal del departamento de alumbrado público de CNEL EP Unidad de negocios Milagro. De la recopilación de datos obtenidos, procesados e interpretados, se puede apreciar en Ilustración 8 indica que el 50% de los trabajadores de alumbrado público CNEL EP., UN Milagro, creen que la satisfacción es necesaria siempre y con ello el rendimiento del personal de alumbrado sería muy alto, es decir; el 31.3% de los trabajadores de alumbrado público de CNEL EP., UN Milagro, entienden que la satisfacción casi siempre es necesaria y con ello el rendimiento del personal sería muy alto. El coeficiente de prueba estadístico Tau-b de Kendall es  $\tau = 0.625$ , con nivel de significancia menor al 1% (Pvalor = 0.018); lo que indica que existe relación entre la Satisfacción y el rendimiento. Se obtuvo el valor experimental por medio del Chi cuadrado de Pearson de  $X^2 = 10,530$ ; con  $gl = 2$  y cuyo número es más alta que la valencia crítica de  $X^2 = 5,9915$ ; con valencia de significancia con un valor que no supera al 5% (Pvalor = 0.007). Este valor encontrado nos prueba decir que es válida la hipótesis específica y es negada la hipótesis nula.

Linares (2017), en su compromiso investigativo denominado “Desempeño y motivación laboral de los colaboradores centro Huayoma 2017 ”, su meta era hayar el parentesco entre el desempeño y motivación laboral de los colaboradores centro Huayoma, su tipo de investigación es descriptiva, correlacional. La muestra fue formada por 48 profesionales. Para la obtención de resultados su usó la aplicación de dos instrumentos, de los cuales fue el primero la motivación laboral, que es nombrado test de motivación laboral y para el segundo el desempeño laboral, conocido como test de desempeño laboral. Como resultado 78% de los sujetos de investigación optaban por aspectos de satisfacción y reconocimiento para aumento de su atención y rendimiento.

Según lo expuesto por Linares los sujetos investigados optan por aspectos de satisfacción y reconocimiento para el aumento de su atención y rendimiento, lo que concuerda con lo encontrado en la investigación a los trabajadores del departamento de alumbrado Público que piensan que la satisfacción es necesaria casi siempre para tener un alto rendimiento.

## V. CONCLUSIONES:

Según los resultados que se encontraron a lo largo de la investigación, podemos concluir lo siguiente:

- Se encontró una relación entre la motivación y el rendimiento laboral de los empleados de CNEL EP. UN Milagro, debido a los resultados antes encontrados podemos indicar que el valor de la relación es medio, y la apreciación de los empleados es que la motivación es siempre necesaria para un muy alto rendimiento.
- La variable 1 motivación mostró en su más alto nivel de frecuencia excelente con un 50%, continuado de una muy buena de 25% y en tercer lugar una frecuencia buena del 25%.
- La variable 2 rendimiento laboral, muestra una frecuencia excelente con un porcentaje de 81%, seguida de una frecuencia muy buena de 19%.
- Se encontró relación entre la dimensión esfuerzo y el rendimiento laboral de los empleados de CNEL EP. - Milagro, debido a los resultados antes encontrados podemos indicar que el valor de relación es medio y se debe mejorar la motivación con capacitaciones y charlas motivacionales.
- Se encontró relación entre la recompensa y el rendimiento laboral de los trabajadores de CNEL EP. - Milagro, debido a los resultados antes encontrados podemos indicar que el valor de relación es bajo; se debe mejorar la percepción de recompensa de los trabajadores.
- Se encontró relación entre la dimensión satisfacción y el rendimiento laboral de los empleados de CNEL EP. - Milagro, debido a los resultados antes encontrados podemos indicar que el valor de relación es medio, no obstante, se puede mejorar el nivel de satisfacción de los trabajadores.



## **VI. RECOMENDACIONES:**

Según los resultados que se encontraron a lo largo de la investigación, podemos recomendar lo siguiente:

- CNEL EP. UN Milagro debe mejorar sus niveles de motivación de los trabajadores para generar un mayor rendimiento laboral, aunque si bien es cierto hay una relación entre las variables, sin embargo, esto no define que haya un excelente rendimiento.
- CNEL EP. - Milagro, mediante su Jefatura de Dirección Talento Humano deberá establecer un plan anual de capacitaciones técnicas constantes para sus trabajadores, o de igual valencia capacitar íntegramente a sus líderes para que estos expongan lo aprendido a su equipo de trabajo, esto a su vez aumenta la motivación del equipo de trabajo.
- Mejorar las condiciones laborales de los trabajadores para que así con el esfuerzo aplicado en las tareas puedan llegar a un mejor cumplimiento de las metas asignadas.
- Elaborar y aplicar evaluaciones por metas del departamento de alumbrado público, para elaborar informes que dejen por sentado los buenos índices de cumplimiento y rendimiento laboral.
- Aplicar programas de motivación laboral mínimo dos veces por año, para que la Institución esté informada acerca de la satisfacción y rendimiento laboral de los trabajadores.
- Realizar conversaciones con el departamento encargado del cálculo y pago de horas extras para eliminar el descontento de los trabajadores por la mala percepción que tienen de estos rubros.

## VII. REFERENCIAS

- Bonillo Muñoz, D., & Jesús, N. G. (2002). *La Satisfacción Laboral Como Elemento Motivador Del Empleado*. rabida(11), 189-200.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (Octava ed.). (P. Mascaró, & M. d. Hano, Trads.) México D.F., México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Cifuentes Rodríguez, J. E., & Manrique Abril, F. G. (2014). *Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.
- López Carlos. (2001). *Teoría X y teoría Y de Douglas Mcgregor, sus fundamentos*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teoria-x-y-teoria-y-de-douglas-mcgregor-sus-fundamentos/>
- Linares Marín, J. S. (2017). *Motivación Laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017* (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo, Tumbes-Perú.
- Mamani Chura, R. L. (2014). *La motivación y su influencia en el desempeño laboral en la municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa* (Tesis de Maestría). Universidad Jorge Basadre, Tacna, Perú.
- Manassero Más, M. A., & Angel, V. (1998). *Validación de una escala de motivación de logro*. Redalyc, 10(2), 333-351. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa>
- Maslow, A. H. (1954). *Motivación y personalidad* (Tercera ed.). (H. & Row, Ed., & J. Bravo, Trad.) Estados Unidos: Harper & Row Publishers. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=8wPdJ2Jzqg0C&oi=fnd&pg=PR13&dq=q>

ue+es+la+motivaci%C3%B3n+para+maslow&ots=F-  
c4VrNfcn&sig=DH603IPjUp4ouhAg26FFU7\_z17I#v=onepage&q=que%20es%20la%2  
0motivaci%C3%B3n%20para%20maslow&f=false

McClelland, D. (1989). *Estudio de la motivación humana*. (F. Rubio y Galí, Ed., & G. Solana, Trad.) Madrid: Narcea S.A. de Ediciones. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=3fKGr602DTcC&oi=fnd&pg=PA13&dq=estudio+de+la+motivaci%C3%B3n+humana&ots=b-Ren17ye&sig=ICgkITkX80cQx8eIWjXqCyaU1s4#v=onepage&q=estudio%20de%20la%20motivaci%C3%B3n%20humana&f=false>

McGregor, D. (1960). *El lado humano de las organizaciones (Vol. X)*. Colombia: McGraw-Hill.

Monsalve Ortiz, L. F., Sánchez Villanueva, L. A., & Herrera Villena, B. A. (2016). *La Motivación Y El Nivel De Desempeño Laboral De Los Colaboradores De La Empresa Textil Soledad Monterola Flores*. (Tesis de Maestría). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.

Paredes Choquehuanca, G. M. (2013). *Satisfacción Del Usuario Externo Y Su Relación Con La Motivación Del Profesional De Salud, Servicio De Emergencia- Hospital Regional De Moque Gua- 2012* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann –Tacna, Tacna, Perú.

Perea Pasquel, M. L. (2017). *Motivación laboral y desempeño laboral en los trabajadores de inversiones La Selva S.A. de Moyobamba en el 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Lima, Perú.

- Ramírez, R., Abreu, J. L., y Badii, M. (2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 3(1), 143-185. Páginas
- Robbins, & Judge. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Obtenido de
- <https://books.google.es/books?id=OWBokj2RqBYC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Sánchez Pinto, M. A. (2011). *Motivación Como Factor Determinante En El Desempeño Laboral Del Personal Administrativo Del Hospital "Dr. Adolfo Prince Lara". Puerto Cabello, Estado Carabobo* (Tesis maestría). Universidad Nacional Experimental Politécnica De La Fuerza Armada Nacional, Puerto Cabello, Venezuela.
- Stoner, J. (1996). *Motivación* (Sexta ed.). Prentice- Hall.
- Vigotsky, F. (1917). *Pensamiento y habla*. Madrid: Coolihue clásica.
- Vroom, V. (1993). *La Teoría de las expectativas*. Minnesota, Estados Unidos: McGraw-Hill.

## ANEXOS

### CONCEPTOS Y TEORIAS AMPLIADAS

#### **Necesidades de Maslow**

1) **Necesidades fisiológicas.** Cuando no están cubiertas, el organismo humano sufre daños importantes o deja de existir: hambre, sed, sueño, vestidos, cobijo, sexo... La mayoría pueden satisfacerse con dinero; 2) **Necesidades de seguridad.** La población está motivada por el deseo de verse protegida contra peligros, amenazas y privaciones. El empleo fijo es el medio más normal de conseguir seguridad. Los efectos dramáticos del paro son muestras de cómo muchas personas se ven detenidas en su desarrollo ideal; 3) **Necesidades de aceptación.** Cuando hombres o mujeres tienen un grado de seguridad que es aceptable, o precisamente para lograrlo si no lo tienen, se asocian en grupos. El mayor miedo que siente una persona es el temor a quedarse solo. Compartir sus alegrías y horas malas exige la compañía de otras personas. Las necesidades de amor y de pertenencia al grupo motivan al ser humano; 4) **Necesidades de estima.** Tanto dentro como fuera de la familia, las personas quieren que los demás reconozcan sus esfuerzos; 5) **Necesidades de autorrealización.** Quienes tienen un mundo interior de valores elevados y una imagen muy consistente sobre sí mismos, son capaces de sacrificar la satisfacción de gran parte de las necesidades anteriores o de transformarlas al servicio de una vocación. Tienen el centro de su actividad dentro de sí mismos y su independencia ante los estímulos del ambiente demuestra un grado elevado de libertad interior. No les estimula acumular ganancias ni el prestigio social. Pueden servirse del dinero y del prestigio para lograr lo que consideran fines más elevados. (Maslow, 1954, p.5-7)

#### **Mcgregor en su teoría de X-Y**

##### Teoría X

1. El ser humano ordinario siente una repugnancia intrínseca hacia el trabajo y lo evitará siempre que pueda; 2. Debido a esta tendencia humana al rehuir el trabajo la mayor parte de las personas tiene que ser obligadas a trabajar por la fuerza, controladas, dirigidas y amenazadas con castigos para que desarrollen el esfuerzo adecuado a la realización de los objetivos de la organización; 3. El ser humano común prefiere que lo dirijan quiere

soslayar responsabilidades, tiene relativamente poca ambición y desea más que nada su seguridad.

Teoría Y:

1. El desarrollo del esfuerzo físico y mental en el trabajo es tan natural como el juego o el descanso. Al ser humano común no le disgusta esencialmente trabajar; 2. El control externo y la amenaza de castigo no son los únicos medios de encauzar el esfuerzo humano hacia los objetivos de la organización, el hombre debe dirigirse y controlarse a sí mismo en servicio de los objetivos a cuya realización se compromete; 3. Se compromete a la realización de los objetivos de la empresa por las compensaciones asociadas con su logro; 4. El ser humano ordinario se habitúa a buscar responsabilidades. La falta de ambición y la insistencia en la seguridad son, generalmente, consecuencias de la misma experiencia y no características esencialmente humanas; 5. La capacidad de desarrollar en grado relativamente alto la imaginación, el ingenio y la capacidad creadora para resolver los problemas de la organización, es característica de grandes sectores de la población; 6) En las condiciones actuales de la vida industrial las potencialidades intelectuales del ser humano están siendo utilizadas sólo en parte. (McGregor, 1960, p.12-15)

### **Dimensiones de la motivación**

La expectativa, es la expectativa de las personas en cuanto al grado de dificultad que entraña el buen desempeño y el grado de confianza que tiene en su habilidad de llevar a cabo una tarea con éxito. Es decir, las personas tienden a elegir el grado de desempeño que, al parecer, tendrá más posibilidades de lograr un resultado que valoran; La expectativa, es el grado de confianza que una persona tiene en que, si la tarea se desarrolla con éxito, será recompensado de forma apropiada; La valencia es el valor que concede una persona a las recompensas esperadas. Esta valencia o poder para motivar normalmente es positiva (remuneración, seguridad, compañía, confianza, prestaciones, oportunidad de aplicar los propios talentos o habilidades, o relaciones de afinidad), pero podría llegar a ser negativa en algunos casos (fatiga, tedio, frustración, ansiedad, rigidez en la supervisión o amenazas de despido), esta teoría predice que un empleado realizará un esfuerzo elevado si percibe que hay una fuerte relación entre esfuerzo y resultado,

resultado y recompensa, y recompensa y satisfacción de objetivos personales. (Bonillo & Jesús, 2002, p.189-200)

## ANEXOS

### ANEXO 1 ENCUESTAS

#### ENCUESTA SOBRE LA MOTIVACIÓN

**Encuesta validada sobre la variable 1 motivación.**

Encuesta escala de Likert para determinar los factores de la variable 1 motivación de los empleados del departamento de alumbrado público de CNEL EP Unidad de negocios Milagro. Indique con un aspa (X) el grado que usted piensa que encuentra el Programa en cada uno de los enunciados mencionados a continuación.

**Opción de respuesta:**

Nunca. (1)

Casi nunca. (2)

A veces. (3)

Casi siempre. (4)

Siempre. (5)

N°	DIMENSIONES/INDICADORES	VALORACIÓN				
		NUNCA CASI	NUNCA	A VECES CASIE	SIEMPRE	SIEMPRE
	<b>ESFUERZO</b>	1	2	3	4	5
1	¿Usted considera que el tiempo con que cuenta es suficiente para realizar las actividades convenidas?					
2	¿Considera usted que la asignación de actividades diarias va acorde a un desarrollo programado?					
3	¿Considera usted que atiende el número de reclamos de trabajo suficiente en su jornada?					
4	¿Considera usted que la asignación de reclamos de trabajo está correctamente establecido?					
5	¿Considera usted que cumple con el total de sus actividades diarias asignadas?					
6	¿Considera usted que su trabajo diario es cubierto satisfactoriamente el puesto designado?					
7	¿Considera usted que las rutas designadas para el trabajo diario efectivizan el esfuerzo que entrega a su trabajo?					
8	¿Usted considera que las rutas de trabajo están desarrolladas considerando el esfuerzo que debe aplicarse en los trabajos convenidos?					
	<b>RECOMPENSA</b>					



9	¿Considera usted que su sueldo va acorde a la cantidad de trabajo asignado?					
10	¿Usted considera que el ingreso percibido mensual valida su trabajo a cabalidad?					
11	¿Considera usted que el pago de horas extra es medido correctamente?					
12	¿Considera usted que la distribución de actividades forma un nivel de medición equitativa de horas extra?					
13	¿Considera usted que los estímulos recibidos ayudan a su rendimiento?					
14	¿Usted considera que la actitud de su jefe ayuda a su rendimiento?					
<b>SATISFACCIÓN</b>						
15	¿Considera usted que su trabajo recibe el reconocimiento que merece?					
16	¿Considera usted que el reconocimiento es una política de su departamento?					
17	¿Usted considera que el nivel de compromiso hacia su trabajo mejora su rendimiento?					
18	¿Usted considera que el compromiso asignado a las actividades laborales incrementa el rendimiento?					
19	¿Usted considera que su trabajo aumenta su autoestima?					
20	¿Considera usted que la autoestima influye en su nivel de motivación a realizar las actividades convenidas?					

## ENCUESTA VALIDADA SOBRE LA VARIABLE 2 RENDIMIENTO LABORAL

Encuesta escala de Likert para determinar los factores del variable 2 rendimiento laboral de los empleados del departamento de alumbrado público de CNEL EP Unidad de negocios Milagro. Indique con un aspa (X) el grado que usted piensa que encuentra el Programa en cada uno de los enunciados mencionados a continuación.

### Opción de respuesta:

Nunca. (1)

Casi nunca. (2)

A veces. (3)

Casi siempre. (4)

Siempre. (5)

N°	DIMENSIONES/INDICADORES	VALORACIÓN				
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASIE SIEMPRE	SIEMPRE
COMPETENCIA DEL INDIVIDUO		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que tener iniciativa es importante en sus labores?					
2	¿Considera usted ser una persona con iniciativa en sus actividades diarias?					
3	¿Usted considera que la integridad añade valor al individuo?					
4	¿Considera usted ser una persona íntegra en sus responsabilidades laborales?					
5	¿Considera usted que existe comunicación a todo nivel en su trabajo?					
6	¿Usted considera necesaria la supervisión es necesaria para la realización de las actividades diarias?					
7	¿Considera usted que la supervisión a sus actividades por parte de su jefe inmediato superior ayuda a su rendimiento laboral?					
8	¿Considera usted ser una persona abierta a cambios en su trabajo?					
9	¿Considera usted que el cambio en el ambiente de trabajo es positivo para la mejora continua?					
COMPETENCIA POR EL PUESTO						
10	¿Considera usted contar con la experticia suficiente para todas las actividades que debe desarrollar en su área de funciones?					
11	¿Considera usted que el trabajo en equipo incrementa el rendimiento laboral?					
12	¿Considera usted ser una persona abierta al trabajo en equipo?					
13	¿Usted considera que el control de los procesos ayuda al rendimiento laboral?					
14	¿Usted considera necesario el control de procesos para incrementar su rendimiento laboral?					

15	¿Considera usted que cuenta con las condiciones pertinentes para la solución de problemas de ser necesario en su actividad laboral?					
16	¿Considera usted que su criterio es considerado para la solución de problemas?					
17	¿Considera usted estar comprometido en la obtención de resultados definidos en su área de trabajo?					
18	¿Usted considera estar comprometido a la realización de sus tareas diarias como medio de crecimiento laboral?					
19	¿Considera usted ser una persona ordenada en el desarrollo de sus actividades?					
20	¿Usted considera que ayuda a su rendimiento trabajar bajo un nivel programado de actividades dentro de su departamento?					

**FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTO**  
**CUESTIONARIO: MOTIVACIÓN**

**I INSTRUCCIONES:**

N°

Estimados funcionarios públicos y clientes de CNEL EP. Unidad de Negocios Milagro, el presente cuestionario es para conocer su opinión sobre la Calidad de Servicio del Departamento de Alumbrado Público, marque con un aspa (x) sólo una de las puntuaciones de la escala (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre) que crea conveniente por cada pregunta:

**I INFORMACIÓN GENERAL:**

A: SEXO

B: EDAD

C: ENCUESTADO:

DIMENSIONES/INDICADORES/ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: ESFUERZO</b>					
<b>INDICADOR: TIEMPO DE MOVIMIENTO</b>					
¿Usted considera que el tiempo con que cuenta es suficiente para realizar las actividades convenidas?	1	2	3	4	5
¿Considera usted que la asignación de actividades diarias va acorde a un desarrollo programado?	1	2	3	4	5
¿Considera usted que atiende el número de reclamos de trabajo suficiente en su jornada?	1	2	3	4	5

¿Considera usted que la asignación de reclamos de trabajo está correctamente establecido?	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: CANTIDAD DE RECLAMOS ATENDIDOS</b>					
¿Considera usted que cumple con el total de sus actividades diarias asignadas?	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: CUMPLIMIENTO DE RUTAS</b>					
¿Considera usted que su trabajo diario es cubierto satisfactoriamente el puesto designado?	1	2	3	4	5
¿Considera usted que las rutas designadas para el trabajo diario efectivizan el esfuerzo que entrega a su trabajo?	1	2	3	4	5
¿Usted considera que las rutas de trabajo están desarrolladas considerando el esfuerzo que debe aplicarse en los trabajos convenidos?	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: RECOMPENSA</b>					
<b>INDICADOR: SUELDO</b>					
¿Considera usted que su sueldo va acorde a la cantidad de trabajo asignado?	1	2	3	4	5
¿Usted considera que el ingreso percibido mensual valida su trabajo a cabalidad?	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: PAGO HORAS EXTRAS</b>					

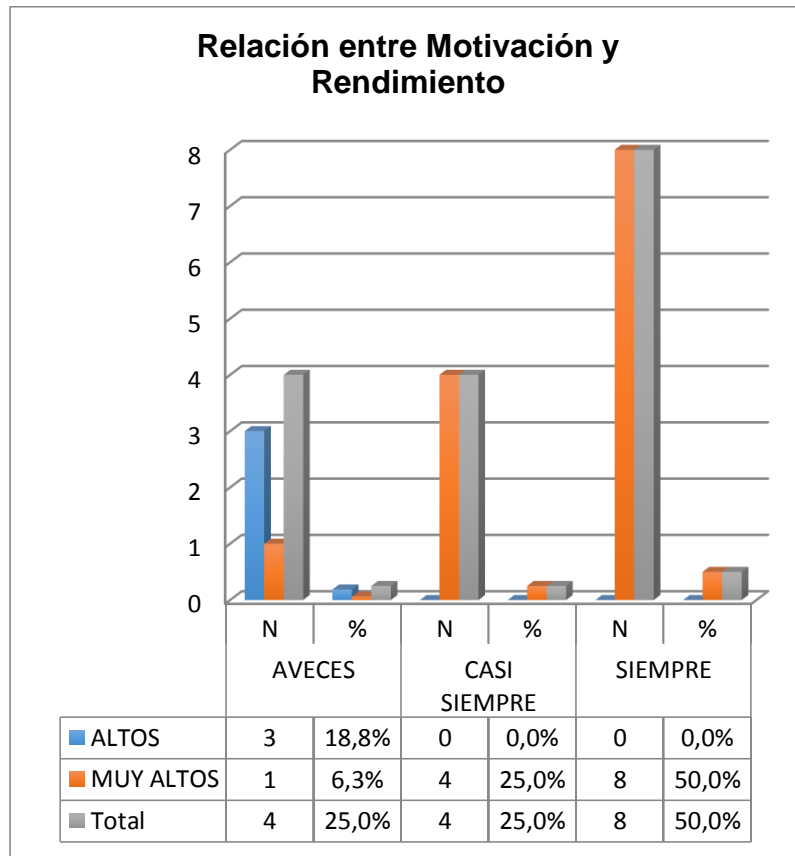
¿Considera usted que el pago de horas extra es medido correctamente?	1	2	3	4	5
¿Considera usted que la distribución de actividades forma un nivel de medición equitativa de horas extra?	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: ESTIMULOS AL CUMPLIMIENTO</b>					
¿Considera usted que los estímulos recibidos ayudan a su rendimiento?	1	2	3	4	5
¿Usted considera que la actitud de su jefe ayuda a su rendimiento?	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN</b>					
<b>INDICADOR: RECONOCIMIENTO</b>					
¿Considera usted que su trabajo recibe el reconocimiento que merece?	1	2	3	4	5
¿Considera usted que el reconocimiento es una política de su departamento?	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: NIVEL DE COMPROMISO</b>					
¿Usted considera que el nivel de compromiso hacia su trabajo mejora su rendimiento?	1	2	3	4	5
¿Usted considera que el compromiso asignado a las actividades laborales incrementa el rendimiento?	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: AUTOESTIMA</b>					
¿Usted considera que su trabajo aumenta su autoestima?	1	2	3	4	5

¿Considera usted que la autoestima influye en su nivel de motivación a realizar las actividades convenidas?	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

## GRÁFICOS

### DATOS CRUZADOS Y RELACIONES ENTRE MOTIVACIÓN Y RENDIMIENTO

#### LABORAL



*Ilustración 9: Relación entre la motivación y el rendimiento del departamento de alumbrado público de CNEL EP Unidad de negocio Milagro, en el primer semestre del 2018.*

**Fuente:** Ilustración 3



Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson			0,004
Razón de verosimilitud	10,944	2	11,077 <sup>a</sup>
N de casos válidos	16		

a. 5 casillas (83,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,75.

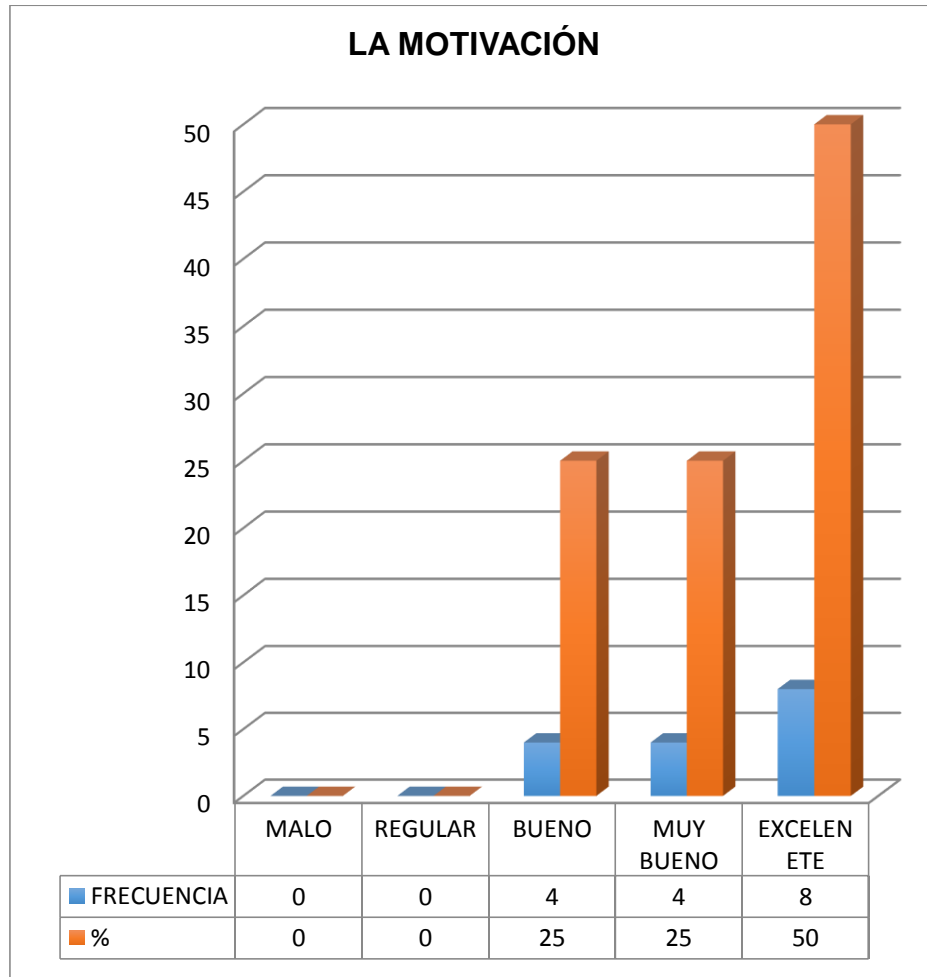
Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0,645	0,132	2,449	0,014
N de casos válidos		16			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

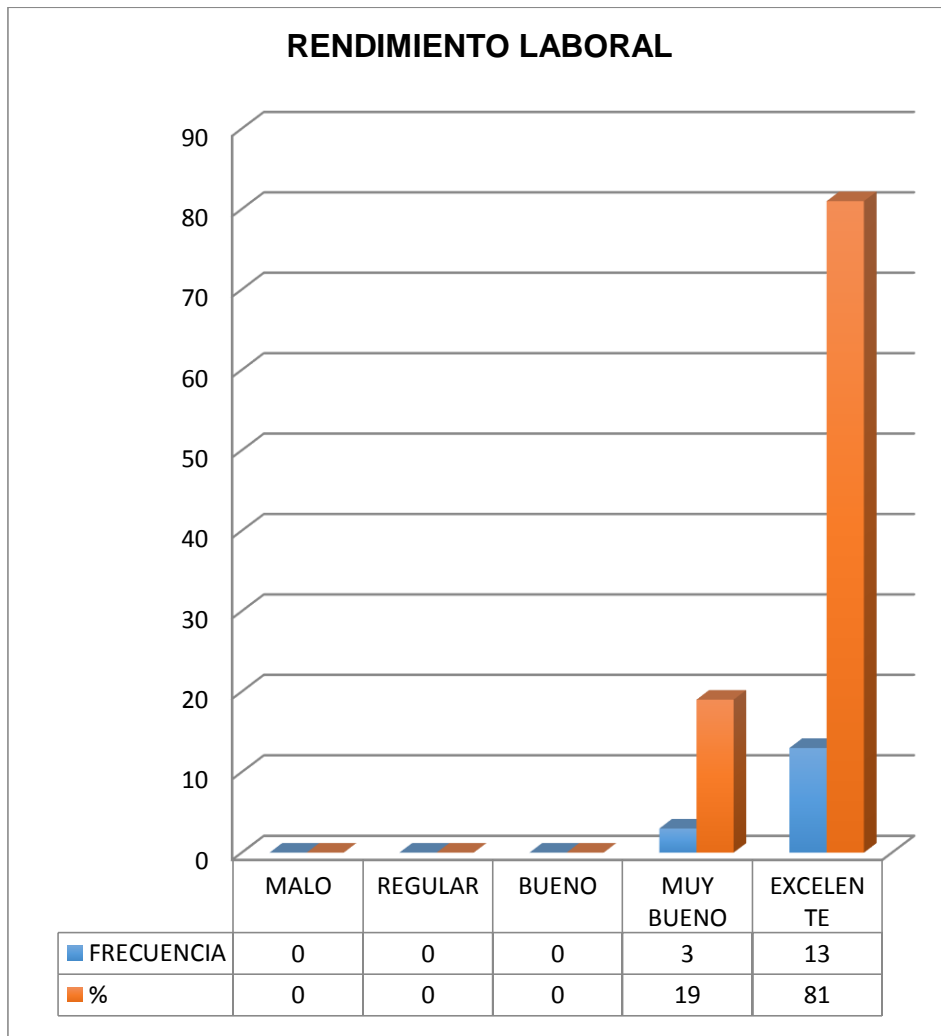
## ANÁLISIS DE LA MOTIVACIÓN



*Ilustración 10: Análisis De La Motivación Del Personal De Alumbrado Público*

Fuente: Ilustración 4

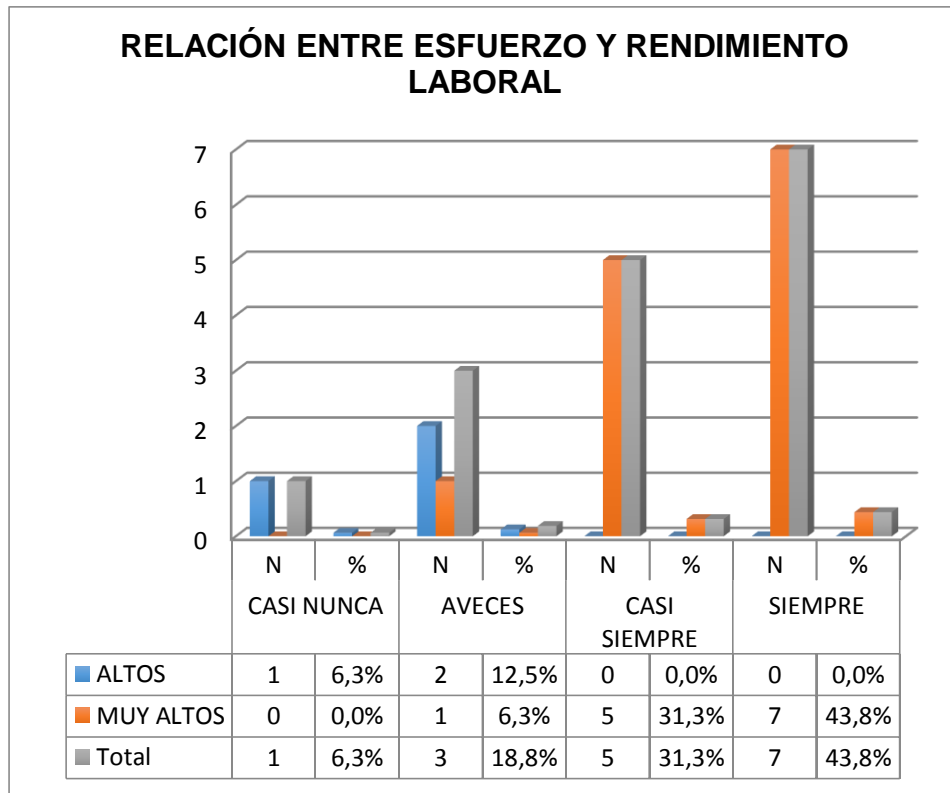
## ANÁLISIS DEL RENDIMIENTO LABORAL



*Ilustración 11:* Análisis del Rendimiento del Personal del departamento de Alumbrado Público

Fuente: Ilustración 5

**DATOS CRUZADOS Y RELACIONES ENTRE ESFUERZO Y RENDIMIENTO  
LABORAL**



*Ilustración 12:* Relación entre esfuerzo y el rendimiento del departamento de alumbrado público de CNEL EP Unidad de negocio Milagro, en el primer semestre del 2018.

*Fuente:* Ilustración 5

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,624 <sup>a</sup>	3	0,009
Razón de verosimilitud	11,623	3	0,009
N de casos válidos	16		

a. 7 casillas (87,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,19.

### Medidas simétricas

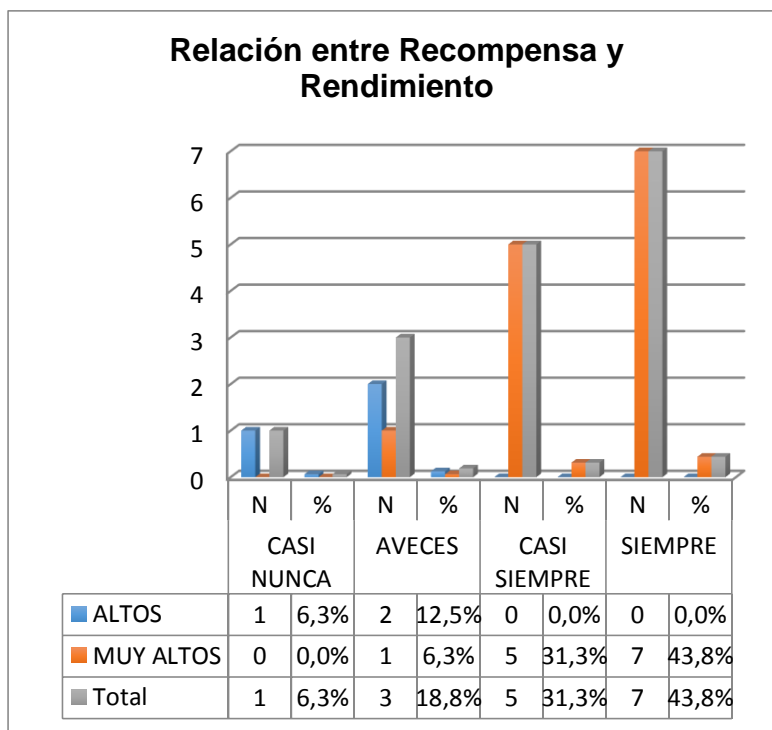
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0,604	0,129	2,405	0,016
N de casos válidos		16			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

## DATOS CRUZADOS Y RELACIONES ENTRE RECOMPENSA Y RENDIMIENTO

### LABORAL



*Ilustración 13:* Relación entre recompensa y el rendimiento del departamento de alumbrado público de CNEL EP Unidad de negocio Milagro, en el primer semestre del 2018.

*Fuente:* Ilustración 6

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,624 <sup>a</sup>	4	0,020
Razón de verosimilitud	11,623	4	0,020
N de casos válidos	16		

a. 10 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,19.

### Medidas simétricas

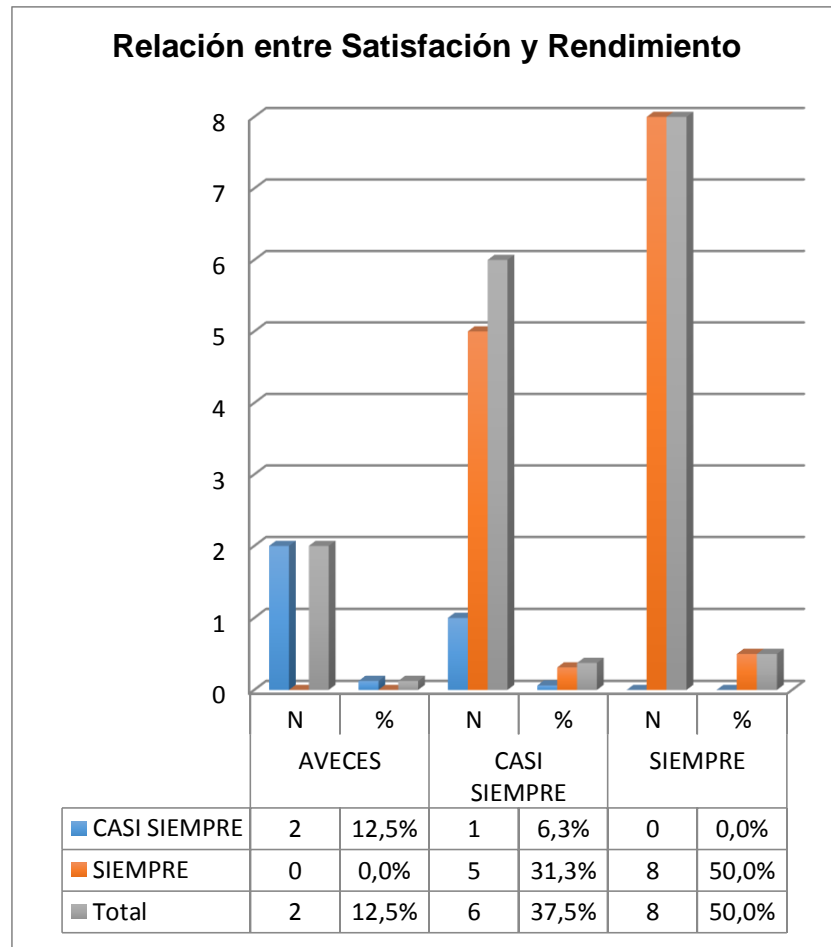
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0,081	0,176	0,457	0,648
N de casos válidos		16			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

## DATOS CRUZADOS Y RELACIONES ENTRE SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO

### LABORAL



*Ilustración 14:* Relación entre recompensa y el rendimiento del departamento de alumbrado público de CNEL EP Unidad de negocio Milagro, en el primer semestre del 2018.

**Fuente:** Ilustración 8



### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,530 <sup>a</sup>	2	0,005
Razón de verosimilitud	10,036	2	0,007
N de casos válidos	16		

a. 5 casillas (83,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,38.

### Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0,625	0,126	2,375	0,018
N de casos válidos		16			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

ANEXO: DOCUMENTACIÓN

ADMINISTRACIÓN CNEL-EP-MILAGRO

SECRETARÍA

31 ENE 2019

POR. Talavera  
**RECIBIDO**

Milagro, 31 de enero de 2019

Sr. Ing.

Jaime Rafael Hidalgo Aguilar.

**Administrador Unidad de Negocio Milagro CNEL EP-MLG**

Asunto: Autorización Ejecución de Tesis Para Obtención Grado de Maestría

De mis consideraciones:

Por medio del presente, el suscrito Ing. Jonathan Barreiro Chévez con cedula de identidad No. 092370550-3, domiciliado en el Ecuador-Provincia del Guayas-cantón Milagro-Cdla. Nuevo Milagro, le saluda cordialmente y a la vez hacerle de su conocimiento que estando próximo a concluir los estudios de maestría en Administración de Negocios en la universidad Cesar Vallejo ubicada en Perú, es necesario sustentar una tesis para obtener el grado.

En este sentido recurro a vuestro despacho, a fin de solicitar se autorice formalmente la ejecución la tesis denominada " **La motivación y el rendimiento laboral del departamento de alumbrado público de CNEL EP Unidad de negocios Milagro, Ecuador 2018**", cuyo objeto general es determinar la relación que existe entre la motivación y el rendimiento del departamento de Alumbrado Público de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro.

Sin otro particular es todo cuanto solicito, agradeciendo de antemano la atención que brinde a la presente.

Atentamente,



Jonathan Barreiro Chévez

C.I. 092370550-3

OK  
Autorizado  
TAM  
31/1/19

Milagro, 31 de Enero de 2019

Sr. Ing.


Jonathan Barreiro CHévez.

Ciudad.-

De mis consideraciones:

En atención a su solicitud se le autoriza para que lleve a cabo formalmente la ejecución de su Tesis denominada: **"La motivación y el rendimiento laboral del departamento de alumbrado público de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro, Ecuador 2018"**.

Atentamente,



Ing. Jaime Rafael Hidalgo Aguilar

ADMINISTRADOR UNIDAD DE NEGOCIO MILAGRO CNEL EP.

## **CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

Yo Edwin Alberto Ubillus Agurto, con DNI N° 02875229, con el grado profesional de Maestro en Administración de Negocios y Especialista en Gestión Pública, y ejerciendo la carrera de Contador y Docente Universitario. Por medio de la presente, dejo constancia de haber revisado con fines de validación, los ítems del instrumento (encuesta), que el investigador **Jonathan Stalin Barreiro Chevez** usará para su trabajo de investigación titulado: "**La motivación y el rendimiento laboral del departamento de alumbrado público de CNEL EP Unidad de negocios Milagro, Ecuador 2018**".

En efecto, dicho instrumento previsto para el estudio en mención, guarda coherencia con las variables, dimensiones, indicadores e ítems; además muestra un dominio específico de contenidos en lo que se busca medir y es consecuente con mediciones previas que han surgido en investigaciones precedentes.

En tal sentido, garantizo la validez de dicho instrumento presentado por el referido investigador para su aplicación.

Tumbes, 16 de junio de 2018



**Mg. Edwin Alberto Ubillus Agurto**  
**DNI 02875229**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el rendimiento laboral de los trabajadores del departamento de alumbrado público de CNEL EP Unidad de negocios Milagro en el primer	Determinar la relación que existe entre la motivación y el rendimiento laboral de los trabajadores del departamento de alumbrado público de CNEL EP Unidad de	Existe una relación directa entre la motivación y el rendimiento laboral de los trabajadores del departamento de alumbrado público de CNEL EP Unidad de	Variable Independiente:  MOTIVACIÓN	Esfuerzo	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tiempo movimiento</li> <li>➤ Cantidad de reclamos atendidos</li> <li>➤ Cumplimiento de ruta</li> </ul>	Encuesta realizada a los trabajadores.  Escala de Likert <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca.</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• Algunas veces</li> <li>• Casi siempre.</li> <li>• Siempre.</li> </ul>
				Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sueldo</li> <li>➤ Pago horas extra</li> <li>➤ Estímulos al cumplimiento</li> </ul>	
				Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reconocimiento</li> <li>➤ Nivel de compromiso</li> </ul> Autoestima	

<p>semestre del año 2018?</p> <p><b>PROBELAS ESPECIFICAS</b></p> <p>¿Cómo es la motivación del personal del departamento de alumbrado público de CNEL EP Unidad de negocios Milagro?</p> <p>¿Cómo es el</p>	<p>negocio Milagro, en el primer semestre del 2018.</p>	<p>Negocios Milagro en el primer semestre del 2018.</p>					
	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Analizar la motivación del personal del</p>	<p><b>HIPOTESIS ESPECÍFICA</b></p> <p>Existe una relación directa entre el esfuerzo y</p>	<p>Variable 2:</p> <p><b>RENDIMIENTO LABORAL</b></p>	<p><b>Competencia del Individuo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Excelencia e iniciativa</li> <li>➤ Integridad</li> <li>➤ Comunicación a todo nivel</li> <li>➤ Acompañamiento/Supervisión</li> <li>➤ Apertura al cambio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Calidad y competencia</li> <li>➤ Trabajo en equipo</li> </ul>	<p>Encuesta realizada a los trabajadores.</p>

rendimiento laboral del personal del departamento de alumbrado público de CNEL EP	departamento de alumbrado público de CNEL EP Unidad de negocios Milagro.	el rendimiento laboral de los trabajadores del departamento de alumbrado		Competencia por el puesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Control interno</li> <li>➤ Solución de problemas y toma de decisiones</li> <li>➤ Compromiso de servicio</li> <li>➤ Enfoque programático</li> </ul>	<b>Escala de Likert</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy insatisfech</li> <li>o</li> <li>• Algo insatisfech</li> <li>o</li> </ul>
---	--	--	--	------------------------------	---	---

<p>Unidad de negocios Milagro? ¿Cómo es elación que existe entre el esfuerzo y el rendimiento laboral del personal del departamento de alumbrado público de CNEL EP Unidad de negocios Milagro? ¿Cómo es la relación que existe entre la</p>	<p>Analizar el rendimiento laboral del personal del departamento de alumbrado público de CNEL EP Unidad de negocios Milagro. Determinar la relación que existe entre el esfuerzo y el rendimiento laboral del personal del departamento de alumbrado</p>	<p>público. Existe una relación directa entre la recompensa y el rendimiento laboral de los trabajadores de alumbrado público. Existe una relación directa entre la satisfacción y el rendimiento laboral de los trabajadores</p>				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neutral</li> <li>• Algo satisfecho</li> <li>• Muy satisfecho</li> </ul>
--	--	---	--	--	--	--



<b>recompensa y el rendimiento laboral del personal del departamento de alumbrado público de CNEL EP Unidad de negocios Milagro?</b>	<b>público de CNEL EP Unidad de negocios Milagro. Determinar la relación que existe entre la recompensa y el rendimiento laboral del personal del departamento de alumbrado público de CNEL EP Unidad de negocios Milagro.</b>	<b>de alumbrado público. Existe una relación directa entre la motivación y el rendimiento laboral de los trabajadores del departamento de alumbrado público de CNEL EP Unidad de negocios Milagro.</b>				
--	--	--	--	--	--	--

<p><b>Determinar la relación que existe entre la satisfacción y el rendimiento laboral del personal del departamento de alumbrado público de CNEL EP Unidad de negocios Milagro. Proponer estrategias para mejorar la motivación y el</b></p>					
---	--	--	--	--	--

<b>rendimiento laboral del personal del departamento de alumbrado público de CNEL EP Unidad de negocios Milagro.</b>					
--	--	--	--	--	--

## ANEXOS: ACTAS

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Karl Friederick Torres Mírez, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor (a) de la tesis titulada “La motivación y el rendimiento laboral del departamento de alumbrado público de CNEL EP Unidad de negocios Milagro, Ecuador 2018.”, del estudiante **JONATHAN STALIN BARREIRO CHÉVEZ**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **21 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

PIURA, 27 DE NOVIEMBRE DEL 2019



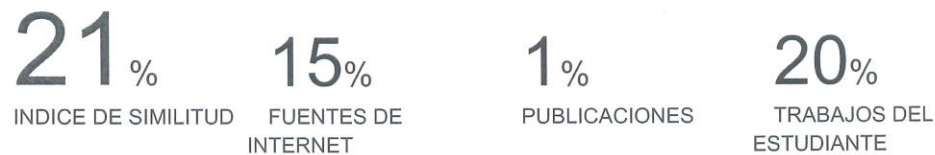
MG. KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ

DNI: 46710220

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

La motivación y el rendimiento laboral del departamento de alumbrado público de CNEL EP Unidad de negocios Milagro, Ecuador 2018.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<b>10%</b>
<b>2</b>	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>3</b>	sites.google.com Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	ilo.law.cornell.edu Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	www.scribd.com Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	Submitted to Universidad de Piura	





**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS  
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo, **JONATHAN STALIN BARREIRO CHEVEZ** identificado con Pasaporte N° 0923705503; y Carné de Extranjería N° 001758866; egresado del Programa de **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA** de la Universidad César Vallejo, autorizo (  ), No autorizo (  ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“LA MOTIVACIÓN Y EL RENDIMIENTO LABORAL DEL DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO DE CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIOS MILAGRO, ECUADOR 2018”**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

  
PASAPORTE: N°0923705503

CARNÉ DE EXTRANJERÍA: 001758866

FECHA: PIURA, 12 DE JUNIO DE 2019



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
LA UNIDAD DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**BARREIRO CHÉVEZ JONATHAN STALIN**

INFORME TITULADO:

**"LA MOTIVACIÓN Y EL RENDIMIENTO LABORAL DEL DEPARTAMENTO DE  
ALUMBRADO PÚBLICO DE CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIOS MILAGRO, ECUADOR, 2018"**

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

**MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

SUSTENTADO EN FECHA: 12 DE JUNIO DEL 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ  
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y GRADOS UPG  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO -PIURA