



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS TRABAJADORES DEL ORGANISMO DE FORMALIZACIÓN
DE LA PROPIEDAD INFORMAL - COFOPRI EN EL DEPARTAMENTO
DE LAMBAYEQUE DESDE SETIEMBRE DEL 2013 HASTA JUNIO
DEL 2014.

PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER
EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. YURIDIA YSABEL ESPINAL MIL

ASESOR:

Mg. LUIS ROGER RUBÉN ZAPATEL ARRIAGA

CHICLAYO – PERÚ

2015

DEDICATORIA

A MI MADRECITA:

Ernestina Villalta Rojas, quien con su invaluable apoyo espiritual, moral e incondicional logró hacer de mí una persona profesional.

A MI ESPOSO FRANKLIN E HIJO GABRIEL:

Quien siempre me alienta con su apoyo moral y su comprensión siendo los pilares y el motivo de mi lucha constante para concretar mis objetivos profesionales y familiares.

A MI MAMÁ ROSA, HNO. Y TIOS:

Quienes en todo momento me dieron aliento solidario, gratitud, cariño y por el apoyo constante que me brindaron para hacer posible la culminación de este trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTO

En forma muy especial a todos los docentes de la universidad por su desinteresada labor en nuestra formación como profesionales expertos en Gestión Pública y quienes contribuyeron de esta manera con el desarrollo de nuestras capacidades para brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

Al asesor Mg. Luis Roger Rubén Zapatel Arriaga por su apoyo y tiempo brindado en el asesoramiento de esta tesis.

A todas las personas que de alguna u otra forma me brindaron su apoyo incondicional, especialmente moral y académico de forma desinteresada para poder lograr el objetivo de esta investigación.

Y principalmente a Dios Todo Poderoso y a La Santísima Virgen María, por permitirme la salud emocional y física para poder llegar a este momento y regalarme la Bendición de poder disfrutarlo con mis seres queridos.

La autora.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado en cumplimiento con lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, tenemos el agrado de poner a su disposición el informe de investigación titulado Influencia de la Motivación en el Desempeño Laboral de los trabajadores del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal - COFOPRI en el Departamento de Lambayeque desde Setiembre del 2013 hasta Junio del 2014, elaborado con el propósito de obtener el grado de Magíster en Gestión Pública.

Esta tesis fue desarrollada con la finalidad de identificar el grado de influencia de la motivación del personal en su desempeño laboral. Por esta razón, se ha asumido la tarea de realizar un estudio de investigación para conocer los motivos que conllevan a los trabajadores que estén continuamente saturados en sus actividades diarias sin poder lograr el cumplimiento de las metas institucionales.

En el desarrollo del tema a investigar se realizó en cinco capítulos en los cuales se trató lo siguiente:

Capítulo I: Se presenta el planteamiento del problema y la formulación del problema a investigar; se justifica el porqué de la investigación; se describen las limitaciones del estudio, sus antecedentes y los objetivos de la investigación, general y específicos.

Capítulo II: Se presenta el marco teórico sobre teorías y fundamentos de autores en relación a la motivación y el desempeño laboral, así como el marco conceptual sobre definición de términos empleados.

Capítulo III: Presenta el Marco Metodológico donde se plantea las Hipótesis de investigación, sus variables y su Operacionalización, así mismo se describe la metodología para la investigación, en donde se expone el diseño de la investigación; la población y muestra; el instrumento utilizado para la recolección de los datos, y el respectivo procedimiento para la realización de la investigación hasta el análisis de los datos.

Capítulo IV: Detalla los resultados de la investigación, su discusión y su contrastación de la hipótesis.

Finalizando se expone las conclusiones a las que se llegó con la investigación, así como las sugerencias respectivas.

Referencias Bibliográficas: textos utilizados para la conformación del Marco teórico y la Metodología de la Investigación.

Anexos:

Anexo A: Instrumento utilizado para la Motivación Laboral como es el Cuestionario Motivacional del Trabajo.

Anexo B: Instrumento utilizado para la Evaluación del Desempeño y Conducta Laboral.

El presente trabajo por ser un tema común en nuestra sociedad espero que posteriormente se pueda contar con estrategias válidas para mejorar la motivación del personal, esperando una justa valoración al presente trabajo y estando dispuesta a aceptar su veredicto.

Chiclayo, Junio del 2014.

LA AUTORA

INDICE

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
PRESENTACIÓN	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1. Problema de la Investigación	15
1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Formulación del problema	20
1.3. Justificación	20
1.4. Limitaciones	20
1.5. Antecedentes	21
1.6. Objetivos	24
CAPITULO II: MARCO TEORICO	
2. Marco Teórico	27
2.1. Desempeño laboral	27
2.1.1. Definiciones de diferentes autores	27
2.1.2. Teorías acerca del desempeño laboral	30
2.1.3. Administración del desempeño.	31
2.1.4. Factores que Influyen en el Desempeño Laboral del Personal	32
2.1.5. Estabilidad Laboral	36
2.1.6. Desempeño laboral y competencias profesionales en el trabajo	40
2.1.7. Productividad	43
2.1.8. Métodos y criterios para la medición y evaluación del desempeño laboral	44
2.1.9. Evaluación del Desempeño	46
2.1.10. Problemas del desempeño	55
2.1.11. Elogiar el desempeño	56

2.1.12.	La evaluación debe ser considerada como una parte de un ciclo integrado de gestión del rendimiento, orientado principalmente a la mejora de éste	56
2.1.13.	Marco Normativo de la Evaluación del Desempeño.	60
2.1.14.	Sistemas de indicadores de desempeño	61
2.1.15.	Factores de motivación y su relación con el desempeño laboral	62
2.2.	Motivación	68
2.2.1	Definiciones de diferentes autores	68
2.2.2	Clasificación de la Motivación	73
2.2.3	Características de la motivación	73
2.2.4	Fuentes de la Motivación	74
2.2.5	Concepción Moderna del Trabajo	74
2.2.6	Relación entre Motivación y Trabajo.	75
2.2.7	Importancia de la Motivación Dentro de la Organización.	76
2.2.8	Elementos que influyen en la Motivación Laboral	77
2.2.9	La frustración laboral	82
2.2.10	Evolución del pensamiento sobre los métodos de motivación	82
2.2.11	Principales teorías sobre la motivación	85
2.2.12	La Motivación como parte integral del desarrollo laboral	115
2.2.13	Prácticas para Motivar a los Trabajadores	115
2.2.14	Riesgos psicosociales que influyen en la motivación	117
2.2.15	La Automotivación en el Trabajo	118
2.2.16	Proceso de Internalización	119
2.2.17	Motivación y rendimiento	120
2.3.	Marco conceptual	121
CAPITULO III. MARCO METODOLOGICO		
III.	Marco Metodológico	125
3.1.	Hipótesis.	125
3.2.	Variables	125
3.2.1.	Definición conceptual	126
3.2.2.	Definición operacional	127
3.2.3	Operacionalización de las variables	128
3.3.	Metodología	130

3.3.1. Tipo de estudio.	130
1.3.2. Diseño de estudio	132
3.4. Población y muestra	132
3.4.1. Población.	132
3.4.2. Muestra.	132
3.5. Método de investigación.	133
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	133
3.7. Métodos de análisis de datos	135
CAPITULO VI. RESULTADOS	
IV. Resultados	137
4.1. Descripción de análisis de las variables	137
4.2. Discusión de los resultados.	141
4.3. Contrastación de la hipótesis	143
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	
Conclusiones	149
Sugerencias	150
Referencias Bibliográficas	152
ANEXOS	
ANEXO A. Cuestionario de Motivación para el trabajo. Cuadernillo de Ítems	157
ANEXO B: Evaluación de Desempeño y Conducta Laboral	165

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se presenta a raíz de la deficiencia que existe en el logro de metas del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) quienes por no contar con un nivel de confianza factible en la motivación su prestación de servicio son regular.

Esta tesis está sustentada en los postulados teóricos de Fernando Toro Álvarez, quien se ha abocado al estudio de las motivaciones en el contexto latinoamericano, especialmente en Colombia, y quien asesora equipos de trabajo orientados al desarrollo del Recurso Humano, tanto en su país como fuera de él, y dentro de los lineamientos de las nuevas corrientes del Desarrollo Organizacional con el uso del CMT (Cuestionario de Motivación del Trabajo) se establece el perfil motivacional que han sido aplicados con éxito en Brasil, México, Puerto Rico y Venezuela, lo que significa la consolidación de Álvarez Toro en el campo de la psicología.

Este Cuestionario Motivacional del Trabajo se desarrolló con base a un diseño descriptivo correlacional de las puntuaciones de los quince factores motivacionales internos y externos, así como los medios preferidos para conseguir las retribuciones esperadas en el trabajo; así mismo el cuestionario de evaluación del desempeño y la conducta laboral creada para medir el logro de sus objetivos. El análisis de resultados se realizó a través de un análisis comparativo general de promedios de los diferentes factores motivacionales y del desempeño laboral, logrando obtener un diagnóstico situacional sobre los factores de motivación y su influencia respecto al desempeño laboral, permitiéndonos identificar los nudos críticos que sirven de insumo para el planteamiento futuro de un plan de acción en el manejo del potencial humano que permita mejorar los factores de motivación de los trabajadores e incentive un desempeño efectivo y un desarrollo organizacional que incidan positivamente en la calidad de servicio que se brindada a los ciudadanos.

ABSTRACT

In the present research arises as a result of deficiency that exists in the achievement of goals of the Organism Formalization of Informal Property (COFOPRI) who by not having a feasible confidence in motivation level of service delivery are regular.

Is thesis is based on the theoretical postulates of Fernando Toro Álvarez, who has avocado to the study of motivations in the context of Latin America, especially in Colombia, and who advised work teams aimed at the development of human resources, both at home and abroad, and within the guidelines of the new currents of organizational development with the use of the CMT (questionnaire of labour motivation) settles the motivational profile that have been applied with success in Brazil, Mexico, Puerto Rico and Venezuela, which means the consolidation of Álvarez Toro in the field psychology.

This motivational labour questionnaire was developed based on a descriptive design correlation scores fifteen motivational factors internal and external, as well as the I preferred God to get remuneration for special work; the same performance evaluation questionnaire and labor behavior created to measure the achievement of its objectives. The analysis of results was made through a general comparative analysis of averages of various motivational factors and job performance, achieving a situational analysis on the factors of motivation and their influence on job performance, allowing us to identify critical knots which serve as input for the future planning of a plan of action in the management of human potential that can improve worker motivation factors and effective performance incentive and organizational development that will impact positively on the quality of service that is provided to the citizens.