



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Motivación laboral y desempeño laboral de los serenos de la
Municipalidad de Santiago, 2018.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. Capcha Jurado, Eder Aroon

ASESOR:

Dr. Ochoa Carbajo, Jesús Alberto

SECCIÓN

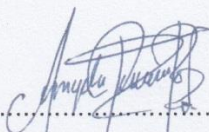
Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

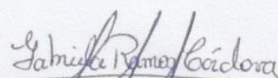
Administración del talento humano

PERÚ – 2018

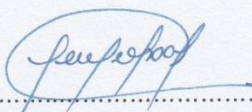
PÁGINA DEL JURADO



.....
Dra. RIVERA BEGAZO, Ángela Martha
Presidente



.....
Mg. Gabriela Ramos Cordova
Mg. RAMOS CORDOVA, Gabriela Olivia
Secretario



.....
Dr. OCHOA CARBAJO, Jesús Alberto
Vocal

Dedicatoria

A Dios y mi madre Yenny Jurado Escate, por darme las armas necesarias en la etapa pre-profesional, para lograr el objetivo de realizarme como Ingeniero civil, y así poder trazarme el objetivo y meta de tener este logro importante en mi vida.

A mi fabulosa Esposa Olga y el motor de mi vida Edma, ya que me inspiraron a dar un pase más en mi vida.

Eder Aroon

Agradecimiento

Me es grato manifestar un caluroso y sincero agradecimiento a mi familia ya que con sus sabias palabras, fueron partícipes de mi crecimiento profesional, a mi madre que me regalo gracias a su tenacidad mi carrera profesional, que es la base que me permite alcanzar nuevos logros.

Al Dr. César Acuña Peralta, fundador de la Universidad César Vallejo quien gracias a su capacidad empresarial, logró la creación de la escuela de posgrado en nuestra Región Ica, lo cual permite que profesionales de las distintas especialidades puedan obtener una maestría y en virtud a ello nos permite forjarnos un futuro diferente y prometedor.

Al asesor Dr. Luis Alberto, Ochoa Carbajo; por su orientación en el desarrollo de mi investigación; cabe destacar su preocupación en garantizar la calidad de las investigaciones en la escuela de Posgrado de la Universidad “César Vallejo”.

A las autoridades representantes de la municipalidad Distrital de Santiago, por las facilidades brindadas en la aplicación del instrumento de recolección de datos, así como a sus trabajadores que apoyaron en el proceso de investigación.

El autor

Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada: Motivación laboral y desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018, con la finalidad de determinar la relación que existe entre motivación laboral y desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos técnicos y científicos establecidos por la escuela, espero que la investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación.

El autor.

Índice

	Pág.
CARÁTULA	
Titulo	
Asesor	
Autor	
Línea de investigación	
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del problema	26
1.5. Justificación del estudio	27
1.6. Hipótesis	28
1.7. Objetivos	28
II. METODO	30
2.1 Diseño de investigación	30
2.2 Variables, Operacionalización	30
2.3 Población, muestra	33
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.5 Métodos de análisis de datos	33
2.6 Aspectos éticos	34

III. RESULTADOS	35
IV. DISCUSIÓN	50
V. CONCLUSIONES	52
VI. RECOMENDACIONES	53
VII. REFERENCIAS	55
ANEXOS	59
Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos	60
Anexo 1.1: Cuestionario sobre la motivación laboral	60
Anexo 1.2: Cuestionario sobre el desempeño laboral	64
Anexo 2: Matriz de consistencia	75
Anexo 3: Constancias de aplicación de instrumentos	77
Anexo 4: Registro de datos	78
Anexo 4.1 Registro de datos de la motivación laboral	78
Anexo 4.2 Registro de datos del desempeño laboral	80
Anexo 5: Evidencia fotográfica	83

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Motivación laboral en los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018.	36
Tabla 2	Expectativas en los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018.	37
Tabla 3	Condiciones laborales en los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018.	38
Tabla 4	Relaciones interpersonales en los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018.	39
Tabla 5	Desempeño laboral en los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018.	40
Tabla 6	Capacitación del trabajador en los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018.	41
Tabla 7	Satisfacción de los usuarios en los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018.	42
Tabla 8	Productividad en los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018.	43
Tabla 9	Estadígrafos de las variables motivación laboral y desempeño docente en los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018.	44
Tabla 10	Prueba de normalidad.	45

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Motivación laboral en los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018.	36
Figura 2 Expectativas en los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018.	37
Figura 3 Condiciones laborales en los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018.	38
Figura 4 Relaciones interpersonales en los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018.	39
Figura 5 Desempeño laboral en los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018.	40
Figura 6 Capacitación del trabajador en los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018.	41
Figura 7 Satisfacción de los usuarios en los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018.	42
Figura 8 Productividad en los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018.	43

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre motivación laboral y desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018.

Considerando que es una investigación de tipo no experimental se utilizó el diseño correlacional. La población estuvo conformada por 50 serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018 y la muestra quedó constituida por la totalidad de la población cuya cantidad fue elegida mediante la aplicación de la técnica del muestreo censal. Para la recolección de datos se elaboró un cuestionario sobre motivación laboral y un cuestionario sobre desempeño laboral. Mientras que para el procesamiento de datos se utilizó la estadística descriptiva para la presentación de resultados en tablas y figuras; además de la estadística inferencial para la comprobación de las hipótesis.

Los resultados demostraron que existe relación directa y significativa entre motivación y desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación Rho Spearman de $r = 0,814$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05.

Palabras clave: Motivación laboral y desempeño laboral.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between labor motivation and job performance of the serene of the Municipality of Santiago, in 2018.

Considering that this is a non-experimental type of research, correlational design was used. The population was made up of 50 serene from the Municipality of Santiago, 2018 and the sample was constituted by the totality of the population whose quantity was chosen through the application of the census sampling technique. For the data collection, a questionnaire on labor motivation and a questionnaire on labor performance was elaborated. While for the processing of data, descriptive statistics was used to present results in tables and figures; besides the inferential statistics for the verification of the hypothesis.

The results showed that there is a direct and significant relationship between motivation and job performance of the serene of the Municipality of Santiago, in the year 2018. This is reflected in the Rho Spearman correlation coefficient of $r = 0.814$ and a level of significance of 0.000 lower to the critical region 0.05.

Keywords: Work motivation and work performance.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

La motivación ha ido evolucionando conforme pasan los años, de igual forma su importancia, ya que dentro de diversos grupos sociales, como empresa, instituciones y organizaciones, es lo que impulsa a que se obtengan buenos resultados y se alcance con los objetivos tanto a nivel macro como individual, influyendo sobre ello los niveles de motivación (Zavala, 2014). Dentro de toda organización la motivación cumple un rol importante, llegando a ocasionar sobre los colaboradores, niveles considerables de identificación y compromiso en cada actividad que este desempeña, es por medio de esto, que los objetivos de la organización y su nivel de productividad llegan a presentarse positivamente (Sum, 2015, p.87).

En el contexto internacional se han realizado una serie de investigaciones como la de Sum (2015, p.86), en la que señala la motivación laboral resulta ser temas trascendentales para el personal directivo, siendo el principal problemas dentro de la entidad ya que la ausencia de motivación incita que el ser humano no se esfuerce por hacer un buen trabajo; el estar incentivado en la labor, trae una serie de consecuencias psicológicas que resultan ser positivas, tal como es la autorrealización, el sentirse competente y útil y mantener autoestima, concluyéndose si el trabajador logra un nivel de estimulación propicio, contribuyendo la existencia del compromiso a la función que se le asigne lo que desarrolla de pertenencia organizacional idónea.

En el contexto nacional el personal que labora en la Municipalidad en donde en general pasa por alguna problemática ya sea individual o laboral y alguna vez resulta necesario apoyarse en una serie de factores motivacionales para continuar; observándose que muchas personas que laboran no se sienten conformes; pues tienen que realizar una serie de esfuerzos extenuantes tanto físicos como mentales para lograr el cumplimiento con su labor, desenvolviéndose en un entorno con altos niveles de inseguridad. Por otro lado, se evidencia la falta de

reconocimiento de las autoridades sobre la labor que realizan los trabajadores asimismo de resultar ser un servicio de una variedad de funciones y/o labores no se cuenta con un manual de funciones y normas representando procesos administrativos incompletos y con una escasa o nula participación al momento de tomar una decisión por parte del personal que labora (Larico, 2015, p.56).

Las municipalidades tanto distritales, provinciales y entidades del Estado, como organizaciones son unidades sociales con un objetivo, en las cuales laboran personas que desempeñan diferentes tareas de manera coordinada para contribuir al cumplimiento de la misión de la entidad, muchas de estas entidades no le dan el suficiente valor a las percepciones que tienen los trabajadores y siguen utilizando sistemas rígidos para llevar a cabo la gestión privada y pública, considerando a la persona como una maquina productora, dejando de lado sentimientos y emociones que el trabajador presenta y que se ve afectado por el sistema que incentiva la poca confianza el cual se evidenciado en un inadecuado desempeño de personal que labora (Rivas, 2015, p.36).

Quispe (2015, p.65), demostró que el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha, no son óptimos ni los adecuados, lo cual repercute en el servicio que se le brinda a la población; esta realidad se observa en casi todas las instituciones públicas, es por ello que existe una gran disconformidad por parte de la población.

A nivel local la Municipalidad de Santiago, no es ajena a la situación antes descrita es por ello que muchos trabajadores sienten que la institución no cumple con sus expectativas, no se le brinda las condiciones laborales necesarias y perciben que no existe as relaciones personales adecuadas; lo cual se cree que conlleva a no lograr un buen desempeño laboral, no desarrollando las competencias cognitivas, actitudinales y técnicas, es por ello que surgió el requerimiento de saber más la realidad de la motivación y el desempeño laboral en la Municipalidad de Santiago. Sin embargo, el presente trabajo de investigación pretende conocer la relación de las

variables de estudio (motivación y desempeño laboral) ya que el buen funcionamiento del primero satisface las prioridades del segundo.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 A nivel internacional

González (2011). Gestión del talento humano y la motivación del personal en el instituto superior tecnológico “Guaranda” en el primer semestre del 2011 de Ecuador. (Tesis de maestría). Universidad Estatal de Bolívar; Guaranda. Presentando una metodología de tipo descriptiva con un diseño correlacional, trabajando con un total de 384 usuarios, a quienes se les aplicó una guía de observación y un cuestionario. Concluyéndose: La interpretación y análisis del resultado obtenido contribuyó al establecimiento del bajo nivel de la gestión en la institución estudiada, asimismo un clima poco favorable, ausencia de diálogo así como de práctica de valores, resistencia al cambio, escaso liderazgo, desinterés por la capacitación e innovación de conocimientos del Talento Humano.

Determinándose que si existe una adecuada gestión del capital humano dentro de cualquier organización, resultan ser de suma importancia, desarrollándose de forma responsable y teniendo en consideración la necesidad del trabajador como la organización en general; por otro cuando se habla de motivación laboral, esta involucra el actuar de los altos funcionarios de la institución sobre los colaboradores, impulsándolos al cumplimiento de objetivos.

Pérez (2014). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial Pichincha). Tesis de la Universidad Central del Ecuador. La investigación es de tipo correlacional con un diseño descriptivo correlacional. La muestra fue 40 trabajadores del MIES. Se llegó a la siguiente conclusión: se evidencia que los trabajadores no tienen participación en actividades, no hay apoyo entre equipo de trabajo, ni cooperación corroborando así la existencia de un liderazgo autoritario de dicha institución.

Se puede determinar que una buena gestión del capital humano dentro de cualquier organización, es de suma importancia, por lo cual se debe de desarrollar de manera responsable y teniendo en cuenta las necesidades tanto de los trabajadores como de la organización en general; por otro lado cuando hacemos referencia a motivación laboral, esta comprende el accionar de los altos cargos de una institución sobre los colaboradores, impulsándolos al cumplimiento de objetivos.

Chiang y San Martín (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. (Tesis de maestría). Universidad del Bio Bio de Chile. Metodología es cuantitativa. El tipo de nivel es experimental, con un diseño transversal, descriptivo correlacional. La muestra fue 259 funcionarios. El instrumento que aplicaron fueron los cuestionarios. Pudiendo aseverar de la existencia de correlación positiva entre ambas variables y sus dimensiones.

La satisfacción dentro de un ámbito laboral cumple un rol importante para el aumento del nivel de productividad y del desempeño laboral, beneficiando así al cumplimiento de metas corporativas y por supuesto al desarrollo profesional y competente de cada trabajador. Por otro lado es importante analizar estas investigaciones, ya que ayude a consolidar una mejor visión de estas variables, desarrollando así variables y relacionándolas con distintas problemáticas.

1.2.2. A nivel nacional

Navarro (2017). Motivación y desempeño laboral de los serenos de la municipalidad distrital de Ventanilla, 2016. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima; Perú. Resultando ser de tipo descriptivo correlacional con un diseño no experimental transversal, trabajando con una muestra de 104 colaboradores a quienes se le aplicaron como instrumento de recolección de datos el cuestionario. El investigador llegó a las siguientes conclusiones: Existe una relación directa ($r=,390$) ($p\text{-valor}=,000 < 0.01$) y significativa entre las variables motivación y desempeño laboral, rechazándose la hipótesis nula y logrando aceptar la hipótesis nula,

concluyéndose que si existe relación entre las variables motivación y desempeño laboral.

Capcha y Campomanes (2015). Motivación y desempeño laboral según los trabajadores administrativos del Gobierno Regional de Ayacucho, 2014 (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima; Perú. Investigación de diseño no experimental, la población de estudio estuvo conformada por 215 trabajadores a quienes se les aplicaron como instrumento de recolección de datos el cuestionario. Los investigadores llegaron a las siguientes conclusiones: Se ha logrado determinar que el nivel de motivación dentro de la institución en donde se realizó este estudio se relaciona significativamente con el desempeño que presenta cada colaborador. Por otro lado, esto se puede ver reflejado y afirmándolo, gracias a los resultados estadísticos como es el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.777, representando este que existe un alto nivel de relación entre ambas variables de estudio.

Castañeda (2016). El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal de Serenazgo de la Municipalidad de Barranco, 2016. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima; Perú. El presente trabajo se desarrolló en base a una metodología de diseño no experimental, trabajándose con una muestra de 88 serenos, a los que se les aplicaron cuestionarios para poder obtener datos y posteriormente resultados estadísticos. Finalmente se logró determinar que: Obteniendo como valor de significancia propuesto de $p = 0.000 < 0.05$), por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula afirmándose la existencia de una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, habiéndose obtenido un valor de 0,459 lo cual representa una baja correlación con tendencia a moderada.

El desempeño laboral comprende la manera en cómo se desarrollan diferentes actividades dentro de una organización, el nivel de las relaciones sociales, el tipo de desempeño que presentan, los objetivos cumplidos, etc. Finalmente el desempeño laboral también es analizado continuamente,

como materia de evaluación y de tener una percepción de cómo va avanzando el logro objetivos institucionales.

1.2.3. A nivel local

Pretell (2015). Relación entre la Gestión del talento humano y la Motivación laboral en Docentes de la Institución Educativa N° 22295 “San Luisito” - Ica, 2015. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, sede Ica; Perú. Siendo de tipo no experimental con un diseño descriptivo correlacional, se trabajó con una muestra de 32 docentes a quienes se les aplicaron cuestionarios. Se llegó a las siguientes conclusiones: Habiendo obtenido un valor de 0,756 lo cual demuestra que existe una relación entre las variables estudiadas; lo que significa que si existe un adecuado nivel de gestión del talento humano se tendrá una adecuada motivación laboral, o viceversa.

Aparcana (2014). Motivación laboral y desempeño docente de los profesores del nivel secundario, Los Aquijes, Ica, 2014. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Sede Ica, Perú. Presentando una metodología de tipo no experimental con diseño descriptivo correlacional. Siendo su población de 70 trabajadores y quedando su muestra constituida por 59 docentes de la I.E; aplicando un cuestionario a cada integrante de la muestra. Finalizada la recolección de datos y a su respectivo procesamiento se pudo concluir: Que se obtuvo un valor de correlación de 0,85 entre ambas variables de estudio lo cual demuestra que en cada una de ellas existen factores que logran influir en la otra, de manera que si se dan mejores en una de estas repercutirá en la otra.

Quispe (2016). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la gerencia de desarrollo social de la municipalidad provincial de Ica 2015. (Tesis para optar el grado de magister). Universidad César Vallejo, sede Ica, Perú. Es de nivel no experimental. Se trabajaron con 72 trabajadores. Se usó el cuestionario. Conclusión: se evidencian una

relación positiva entre el clima existente en la institución y el nivel de desempeño de los trabajadores durante en desarrollo de sus funciones asignadas.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Motivación laboral

1.3.1.1 Concepto de motivación laboral

Conceptualizando la motivación se tienen a Rosillo, Velázquez y Marrero (2012) quienes estiman que: “Es observada como una fuerza propulsora, también como un componente de suma esencialidad en cualquier esfera de la actividad de la persona, pero es en dicha actividad en el que alcanza la mayor ventaja; ya sea cualquier actividad laboral que se ocupe, la labor que desempeña la mayor parte de la vida de las personas, es requerido que se encuentre motivado por ella, de manera que no se convierta en una actividad alienada y absolutista” (p.6).

“La motivación laboral es la energía que impulse al trabajador para alcanzar satisfacer sus propias necesidades y conseguir unos propósitos mediante el desarrollo de su trabajo” (García, 2012).

Según Pila (2012) la motivación “es todo aquel que estimule a un individuo a efectuar específicas acciones y a persistir en ellas hasta lograr el cumplimiento de sus propósitos. El concepto asimismo se encuentra relacionado a la voluntad y al interés. Esto quiere decir, que la motivación es la voluntad para realizar un esfuerzo y conseguir algunas metas.”

1.3.1.2 Enfoque teórico de la motivación laboral

Hay muchas teorías que estudian la motivación humana, para ello tenemos a Robins y Judge (2013) quienes identifican ciertas teorías sobre la motivación de los trabajadores de una institución, la cual simboliza el cimiento de donde se inició la forma de incentivo sobre los individuos. Una de las muchas teorías, tenemos a la teoría de la jerarquía de las necesidades, que posee a Abraham Maslow como promotor, quien

determina cinco necesidades motivadoras, como las fisiológicas, donde se introduce el hambre, sed, protección, y otras necesidades corporales, de la persona; también las necesidades de seguridad, que personifica tanto el cuidado como la protección contra el daño tanto el daño físico y emocional; la necesidad social, donde se sitúa el efecto, el sentido por pertenencia, la aceptación y la necesidad; y, las necesidades de aprecio, donde se encuentran los factores internos como el respeto que tiene el ser humano a sí mismo, la autonomía y el logro; y factores externos como el estatus, el reconocimiento y la atención.

Entre otra de las teorías corresponde a Douglas McGregor, en donde se estima dos visiones distintas en los individuos, una negativa en esencia, denominada teoría X en esta teoría señala que el personal que tiende hacer pesimista, es estricto y con una antipatía de manera innata al trabajo evitándolo si es viable; y la otra básicamente positiva denominada Y, ya que ésta se particulariza por suponer al trabajador como el elemento más esencial de la empresa, reconociéndolo como un sujeto dinámico, flexible y optimista.

1.3.1.3 Dimensiones de la motivación

Para Delgado (citado en Ortiz, 2016) son las siguientes:

-Las expectativas; comprende el nivel de vida, así como la responsabilidad, las decisiones y remuneraciones laborales, el crecimiento y el progreso laboral. El comportamiento es establecido por una mezcla de factores personales, el entorno acorde a sus menesteres, deseos y objetivos.

-Condiciones de trabajo; comprende la mecanización del trabajo que uno realiza a diario, así mismo existen transformación de horarios, producción, tecnologías entre otros, la cual origina condiciones que pueden afectar el interés por seguir trabajando. Las condiciones de trabajo es el conjunto de ejecución de una actividad en ambiente establecido.

-Relaciones interpersonales; comprende las interacciones sociales con los miembros de la institución donde una labora. También se refleja la comunicación permanente entre el personal y los equipos de trabajos.

1.3.1.4 Importancia de la motivación

Reyna y Hernández (2015) señala que el personal y el rendimiento son dos en la organización. La dirección maximiza la eficacia y la productividad de la persona este, a su vez se fundamenta en su propia necesidad. Para motivar a los trabajadores y se logre tener éxito, interés personal empresarial debería de coincidir. Si la entidad necesita que el trabajador de todo nivel, asimismo no es solo su presencia de manera física que en su lugar donde laboran, su entusiasmo y su entrega personal (motivación), tiene que lograr la integración del objetivo institucional con el objetivo individual de cada personal que trabaja. El personal que labora trata de satisfacer la entidad, necesidad de todo tipo y sus requerimientos, no solamente de pagarle. Si un individuo no se encuentra interesado en su labor la rechazara de manera automática, actuando de abatimiento y no le brindará la atención que logra. De manera contraria, aquel empleado identificado con su labor emprenderá su trabajo con más ilusión y energía. Para conseguir una adecuada motivación laboral se debe conocer con profundidad el factor vinculada al requerimiento humano.

1.3.1.5 Procesos de la motivación

Ochoa (2014) logra manifestar que comienza con una necesidad, el cual establece tensión en el participado, esto crea que tenga la aspiración de alcanzar un propósito, ya sea un reconocimiento, que a su vez estimule el impulso en el interior del individuo, y que ocasione una conducta para lograr encontrar aquello que se desee.

Estar incentivado contribuye a que una persona se encuentra estimulado y logre emplear para desarrollar sus labores y lograr conseguir sus objetivos como resultado de una serie de factores que inciten a tener una conducta de una manera concreta, lo cual significa que en caso de que no existe el estímulo, tal conducta no poseerá un lugar, para que el interés del trabajador y los de la entidad no se acostumbre y así la labor del directivo será la coincidencia y esto tenga por una parte, mejores resultados. Está claro que la organización debe encontrar la eficiencia de cada uno de los directivos para que de esta manera los objetivos sean mucho más claros y se puedan

poner al servicio de la empresa. Por otro lado se encuentran las aspiraciones y necesidades de los empleados, que no están acostumbrados a coincidir por ley natural con las organizaciones, salvo que una persona no esté interesada en una idea, tarea, proyecto, objetivo no le prestara la debida atención, aunque por necesidades económicas tenga que aparentar; para lograr ese interés o motivación es necesario conocer los factores que coincidan las necesidades humanas.

1.3.1.6 Tipos de motivación

En la investigación de Ochoa (2014) se presentan los siguientes:

-Motivación intrínseca (MI): es un tipo de motivación que se produce en el ámbito interno de la persona, es decir, la fuerza que lo impulsa a actuar y a desarrollar una actividad de forma óptima es originada por factores personales, tales como sus deseos, intereses, anhelos, satisfacción, etc.

-Motivación extrínseca (ME): este tipo de motivación es causada por factores ajenos a la persona pero que tienen un impacto positivo en la persona quien se siente predispuesta a desarrollar una actividad ya que la considera como beneficiosa para él, entre estos factores se pueden mencionar los incentivos laborales, la remuneración, las oportunidades de ascenso, etc.

Así mismo, los mecanismos que regulan la motivación externa son:

Regulación Externa; comprende el conjunto de procesos que se desarrollan en la institución a fin de lograr desarrollar un buen nivel de motivación en el trabajador, constituyente principalmente en dos categorías, premios o castigos, de modo que el trabajador pondrá el empeño suficiente para obtener los premios y evitar los castigos.

Regulación Introyectada; comprende un conjunto de procesos que influyen en la motivación de los trabajadores pero que son originados por la propia persona pero que son originados por la existencia de factores o estímulos externos, como lo son las experiencias previas que lo invitan a desarrollar una actividad.

1.3.2. Desempeño laboral

1.3.2.1 Concepto de desempeño laboral

Definiendo en primer lugar el desempeño, Cáceres (2011) señala que “se considera también como el desarrollo de las tareas y actividades de un empleado, en relación con los estándares y los objetivos deseados por la organización.”

Para Zans (2017), “corresponde al comportamiento de cada trabajador, que contribuye a finalizar alguna meta y lograr el propósito de la institución, siendo el pilar fundamental en cualquier institución el de contar con trabajadores que desarrollen sus labores de manera eficiente.”

A nivel individual, “el desempeño incluye el grado en que los empleados agregan valor a la organización en función de sus roles y responsabilidades, el grado en que van más allá de expectativas, su iniciativa y capacidad de innovación, su colaboración con los compañeros de trabajo proporcionando el apoyo mutuo para lograr el beneficio común, su capacidad de adaptación a nuevos contextos, trabajando de forma virtual y en todos los departamentos, funciones y niveles de la organización con nuevos socios locales y globales dentro y fuera de la organización” (London y Mone, 2014). Según Quispe (2015) “resulta ser el rendimiento del trabajo y el actuar que expresa el personal que labora al verificar la función y la tarea principal que demanda su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual contribuye a la demostración de la idoneidad.”

En este sentido Reynaga (2015) el desempeño “es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral; cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general.”

1.3.2.2 Enfoque del desempeño laboral

Según Callomamani (2013), se sustenta en el Enfoque Basado en Competencias; que señala que para el óptimo desarrollo de un programa u actividad no solo basta con adquirir conocimientos sobre hechos y conceptos, sino adquirir competencias profesionales óptimas para cumplir

dicha función. En este sentido, este enfoque aplicado al desempeño del trabajador comprende que además de conocimientos y saberes se adquieran procedimientos y actitudes que le permitan brindar un servicio adecuado y óptimo para asegurar la efectividad y el cumplimiento óptimo de las funciones que se les han asignado. El trabajador debe de tener los conocimientos actuales sobre la forma pertinente de desarrollar sus funciones y debe de tener la capacidad para ponerlas en práctica de forma óptima.

1.3.2.3 Dimensiones del desempeño laboral

Según Díaz y Gaviria (2013), según lo señalado por el Ministerio de Salud señala como dimensiones:

-Competencias cognitivas: comprende el conjunto de facultades y habilidades mentales que posee la persona y que le permiten desarrollar a plenitud todos aquellos procesos humanos que le permiten adquirir un conjunto de conocimientos sobre los cuales desarrollara diversas acciones en el ámbito laboral. Estas competencias cognitivas se relacionan principalmente a la capacidad de aprendizaje de la persona, ya que emplea estos conocimientos para comprender el entorno que le rodea, para seleccionar de ella aquella información que considera relevante para el desarrollo de acciones de su interés, las vincula con sus conocimientos anteriores y los almacena en su memoria a fin de emplearlos en los momentos que considere pertinente.

-Competencias actitudinales-sociales: comprende el conjunto de habilidades y destrezas que posee una persona para mostrar la actitud idónea en el desarrollo de las funciones asignadas, así como la lograr establecer un comportamiento adecuado dentro del entorno laboral en el que se desenvuelva. En esta capacidad se toma en cuenta la capacidad de la persona para analizar el entorno y los elementos que la conforman de modo que condiciona o adecua su desempeño.

-Competencias de capacidad técnica; comprende aquellas capacidades que ha desarrollado la persona producto de la formación que ha recibido durante

su desarrollo profesional y que lo vuelven apto para el desarrollo de actividades en ámbito laboral en el que se le asigne, estos conocimientos pueden ser recibidos al momento de que reciban su formación profesional inicial pero se perfeccionan producto de las capacitaciones y la experiencia laboral del trabajador.

1.3.2.4 Importancia del desempeño laboral

Según Control Group (2017) dentro de toda institución que desarrolla una determinada actividad o servicio el elemento fundamental es el elemento humano, principalmente porque es el desempeño de los trabajadores la materia principal que determina el éxito o fracaso de la institución, es decir, es a través del desempeño laboral de los trabajadores que la institución podrá lograr sus objetivos y metas, lograra posicionarse en la sociedad, podrá alcanzar un óptimo nivel de calidad y podrá desarrollar una ventaja competitiva frente a otras instituciones.

De este modo, se puede observar que si bien para lograr un desempeño laboral óptimo en los trabajadores constituye una inversión de tiempo y de recursos por parte de la institución, esto genera mayores beneficios para la propia institución. Por ende, la investigación está en la obligación de generar diversos procesos que le permitan comprender los factores que logran mejorar el desempeño de sus trabajadores, a fin de establecerlos como parte de su estructura organizacional y lograr así que los trabajadores demuestran un alto nivel de desempeño y productividad en el cumplimiento de sus funciones.

1.3.2.5 Conductas que constituyen el desempeño laboral

Robbins y Judge (2013) señala que las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral, estas son:

-Desempeño de las tareas: Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio a la realización de las tareas administrativas.

-Civismo: Se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás aunque esta no se solicite respaldar objetivos organizaciones, tratar a los compañeros con respecto, hacer sugerencia constructiva y decir cosas positivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo.

-Falta de productividad: Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización, tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportándose de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia.

1.3.2.6 Características del desempeño laboral

Según Flores (2008, citado en, Claros, 2017), las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

-Adaptabilidad: Se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.

-Comunicación: Se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. Al buen empleo de la gramática organizacional y estructura en comunicaciones.

-Iniciativa: Se refiere a la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toman para lograr objetivos más allá de lo requerido.

-Conocimientos: Se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.

-Trabajo en equipo: Se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permite el consenso.

-Desarrollo de talentos: Se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.

1.3.3. Marco normativo

LEY N° 27933. LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD CIUDADANA. Artículo 85°.- Seguridad ciudadana. Artículo 2°.- Seguridad Ciudadana. Se entiende por Seguridad Ciudadana, para efectos de esta Ley, a la acción integrada que desarrolla el Estado, con la colaboración de la ciudadanía, destinada a asegurar su convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos. Del mismo modo, contribuir a la prevención de la comisión de delitos y faltas.

LEY N° 27972. LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES. Artículo 85°.- Seguridad Ciudadana. Aquí se llega a determinar las funciones compartidas de las municipalidades provinciales, teniendo las siguientes: Coordinar con las municipalidades distritales que la integran y con la Policía Nacional el servicio interdistrital de serenazgo y seguridad ciudadana y promover acciones de apoyo a las compañías de bomberos, beneficencias, Cruz Roja y demás instituciones de servicio a la comunidad.

DECRETO LEGISLATIVO N° 1025. DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA NORMAS DE CAPACITACIÓN Y RENDIMIENTO PARA EL SECTOR PÚBLICO. Artículo 2.- Finalidad del proceso de capacitación La capacitación en las entidades públicas tiene como finalidad el desarrollo profesional, técnico y moral del personal que conforma el sector público. La capacitación contribuye a mejorar la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos y es una estrategia fundamental para alcanzar el logro de los objetivos institucionales, a través de los recursos humanos capacitados. La capacitación debe ser un estímulo al buen rendimiento y trayectoria del trabajador y un elemento necesario para el desarrollo de la línea de carrera que conjugue las necesidades organizativas con los diferentes perfiles y expectativas profesionales del personal.

1.4 Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Qué relación existe entre motivación laboral y desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018?

1.4.2. Problemas específicos

PE1. ¿Qué relación existe entre la motivación laboral por las expectativas y el desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018?

PE2. ¿Qué relación existe entre la motivación laboral por las condiciones laborales y el desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018?

PE3. ¿Qué relación existe entre la motivación laboral por las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018?

1.5 Justificación del estudio

Para poder realizar la presente investigación se tuvo en cuenta la siguiente justificación:

Justificación teórica; existe información en diversas investigaciones, sin embargo no son claras ni precisas, es por ello que a través de este trabajo se buscó información teórica que realmente brindo una mejor visión de estas dos variables como es la motivación y el desempeño laboral; a través de esta recopilación se buscaron definiciones precisas que lograron conceptualizar a cada una de ellas; por otro lado cada una de ellas se fundamentaron en enfoques para la motivación, se sustenta en la teoría de la jerarquía de las necesidades y en la teoría X, en cuanto al desempeño laboral esta se sustentó en el enfoque basado en competencias.

Justificación práctica; en la actualidad una problemática que se evidencia es la falta de motivación de los trabajadores, que muchas veces se piensa que esto repercute en el desempeño laboral; sabiendo esta problemática a través

de esta investigación se buscó determinar que sí las variables guardan algún tipo de relación entre ellas, esto permitió de acuerdo a los objetivos que fueron planteados arribar con las conclusiones pertinentes y asimismo elaborar las sugerencias correspondientes.

Justificación metodológica; la contribución de esta investigación fue de la forma de procesar los datos en donde se tomaron en cuenta el tipo y diseño seleccionado; asimismo la elaboración de los instrumentos que pasaron por el proceso de validación confiabilidad permitiendo que otros investigadores que deseen seguir profundizando estas variables de estudio.

1.6 Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre motivación laboral y desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

HE1. Existe relación directa y significativa entre la motivación laboral por las expectativas y el desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018.

HE2. Existe relación directa y significativa entre la motivación laboral por las condiciones laborales y el desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018.

HE3. Existe relación directa y significativa entre la motivación laboral por las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre motivación laboral y desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

OE1. Analizar la relación que existe entre la motivación laboral por las expectativas y el desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018.

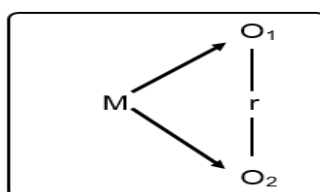
OE2. Establecer la relación que existe entre la motivación laboral por las condiciones laborales y el desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018.

OE3. Evaluar la relación que existe entre la motivación por las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

En la presente investigación se llevó a cabo una investigación de tipo no experimental con el diseño correlacional. Según Carrasco (2006) el diseño es correlacional es el conjunto de procedimientos se realizan con la finalidad de conocer la relación que existe entre dos o más variables, cuyo esquema es el siguiente:



Donde:

M: Muestra de estudio

O₁: Medición de la variable 1 (Motivación laboral)

O₂: Medición de la variable 2 (Desempeño laboral)

r: Relación entre la variable capacidad de resolución de problemas y competencia comunicativa.

2.2 Variables, Operacionalización

2.2.1 Variables:

VARIABLE 1: Motivación laboral

DIMENSIONES

D1: Expectativas

D2: Condiciones laborales

D3: Relaciones interpersonales

VARIABLE 2: Desempeño laboral

DIMENSIONES

D1: Capacitación del trabajador

D2: Satisfacción de los usuarios

D3: Productividad

2.2.2 Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Motivación laboral	Según Pila (2012) es todo aquel que estimule a un individuo a efectuar acciones y a persistir en ellas hasta lograr el cumplimiento de sus propósitos. El concepto asimismo se encuentra relacionado a la voluntad y al interés. Esto quiere decir, que la motivación es la voluntad para realizar un esfuerzo y conseguir algunas metas.	La motivación laboral se evaluó mediante un cuestionario de opinión que se elaboró considerando las dimensiones.	D1: Expectativas	-Expectativas positivas de los trabajadores -Relación Esfuerzo - desempeño -Relación Desempeño - recompensa -Relación Desempeño-meta	Escala de intervalo
			D2: Condiciones laborales	-Comodidad en el trabajo -Satisfacción por las recompensas -Comodidad en las inter relaciones -Satisfacción por los resultados del trabajo	
			D3: Relaciones interpersonales	-Estado emocional positivo -Experiencia interpersonal positiva -Relaciones personales con los jefes -Confiability en los otros trabajadores	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño laboral	Para Zans (2017), "corresponde al comportamiento de cada trabajador, que contribuye a finalizar alguna meta y lograr el propósito de la institución, siendo el pilar fundamental en cualquier institución el de contar con trabajadores que desarrollen sus labores de manera eficiente."	El desempeño laboral fue evaluado mediante un cuestionario de opinión que se elaboró considerando las dimensiones.	D1: Capacitación del trabajador	-Capacitación en liderazgo -Capacitación en gestión del tiempo -Capacitación en desarrollo de habilidades organizativas -Actitud hacia la capacitación	Escala de intervalo
			D2: Satisfacción de los usuarios	-Reconocimiento de la labor -Reconocimiento del trato adecuado -Satisfacción por la información brindada -Satisfacción por el apoyo y rapidez	
			D3: Productividad	-Eficiencia en la labor que desempeño -Eficacia en las funciones que cumple -Calidad del servicio que presta Satisfacción por la productividad	

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Según el investigador Tamayo (2012) considera la población como la totalidad de unidades de análisis que forman un fenómeno de estudio.

Estuvo integrado por 50 serenos de la Municipalidad de Santiago.

2.3.2. Muestra

Según Carrasco (2006) señala que la muestra es una parte representativa de la población, que sirve para generalizar resultados en los demás elementos de la población.

La muestra quedo conformado por el 100% de la población, por ser pequeña.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas de recolección de datos

La técnica de recolección de datos que se aplicó fue la encuesta.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

En el presente estudio se elaboraron dos instrumentos de recolección de datos: Cuestionario sobre motivación laboral y Cuestionario sobre desempeño laboral.

2.4.3. Validez

Para determinar la validez de los instrumentos de recolección de datos se utilizó la técnica de opinión de expertos donde se solicitó a cinco especialistas en el estudio del tema revisar los instrumentos que comprobaron la coherencia entre las variables, dimensiones, indicadores, ítems y respuesta.

2.4.4. Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad de los cuestionarios se aplicó la fórmula del coeficiente de Alfa de Cronbach. Los coeficientes fueron mayor a 0.8 por lo que se dice, el instrumento es confiable.

2.5 Métodos de análisis de datos

Después de aplicar los instrumentos de recolección de datos se procedió a realizar el siguiente análisis de los datos:

Codificación: Este proceso se realizó mediante la codificación individual de los sujetos muestrales para poder identificar su calificación en la recolección de datos.

Calificación de las respuestas: Después de la codificación de cada participante encuestado se procedió a realizar el vaciado de las respuestas asignándole un valor en la calificación.

Tabulación de los resultados: Obteniendo la data de resultados se procedió a realizar las tablas de frecuencias y gráficos estadísticos.

$$\bar{X} = \frac{\sum fx'}{N}$$

Media aritmética:

$$s_1 = \sqrt{\frac{\sum X'(fx_1')}{N} - \bar{x}_1^2}$$

Desviación estándar:

Para la determinación del coeficiente de correlación se aplicó la Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la muestra, que determino a los datos tienen distribución normal, en función a esta prueba se eligió la más pertinente.

Interpretación de los resultados: Los resultados fueron interpretados en función a las tablas presentadas en la investigación.

2.6 Aspectos éticos

En la investigación que se llevó a cabo tuvo en cuenta las siguientes consideraciones éticas:

Los sujetos muestrales que participaron de la investigación se les garantizó el anonimato de los resultados con la finalidad de proteger su identidad para lo cual se asignó un código por el investigador.

La estructura del sustento teórico que forma parte de esta investigación respetó el derecho a la propiedad intelectual citando a los autores mediante el estilo APA.

III. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos luego de la aplicación del cuestionario para evaluar la motivación laboral y el cuestionario para evaluar el desempeño laboral.

Dichos instrumentos presentan las siguientes características:

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA MOTIVACIÓN LABORAL		
Dimensiones	# de ítems	Opciones de respuesta
D1: Expectativas	8	Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)
D2: Condiciones laborales	8	
D3: Relaciones interpersonales	8	
Categorías y rangos		
Para la variable	Para las dimensiones	
Bajo [20-39> Regular [39-58> Alto [58-77> Muy alto [77-96]	Bajo [7-14> Regular [14-20> Alto [20-26> Muy alto [26-32]	
CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL		
Dimensiones	# de ítems	Opciones de respuesta
D1: Capacitación del trabajador	8	Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)
D2: Satisfacción de los usuarios	8	
D3: Productividad	8	
Categorías y rangos		
Para la variable	Para las dimensiones	
Bajo [20-39> Regular [39-58> Alto [58-77> Muy alto [77-96]	Bajo [7-14> Regular [14-20> Alto [20-26> Muy alto [26-32]	

Los resultados obtenidos se han organizado en tablas y figuras estadísticas como se describe a continuación:

Tabla 1

Motivación laboral en los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo [20-39>	7	14,0	14,0	14,0
	Regular [39-58>	23	46,0	46,0	60,0
	Alto [58-77>	18	36,0	36,0	96,0
	Muy alto [77-96]	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS

Fuente: Tabla N° 1

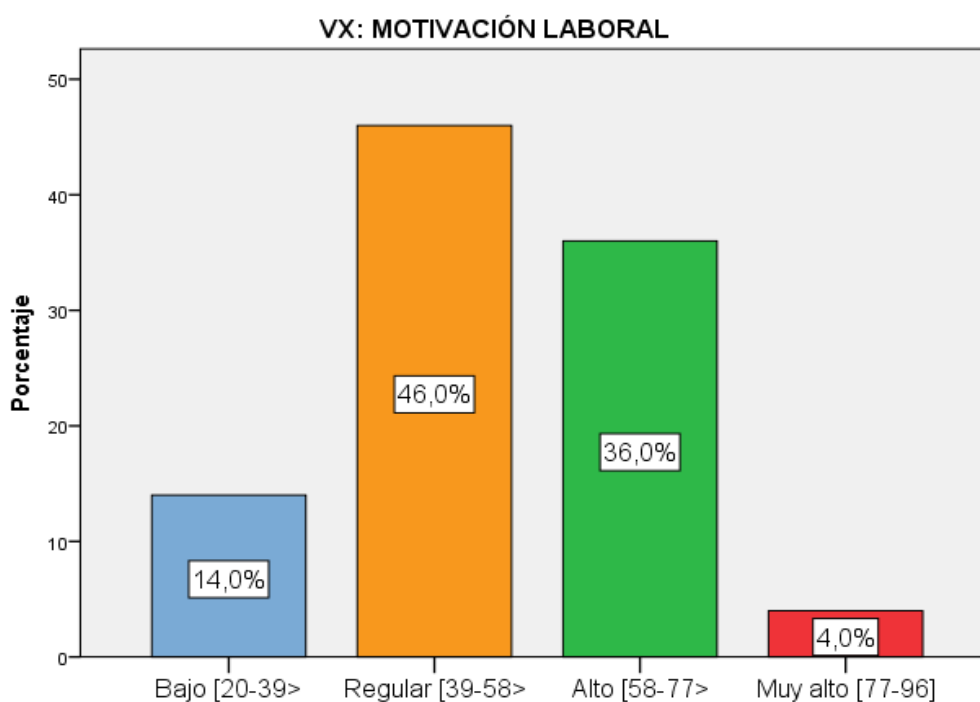


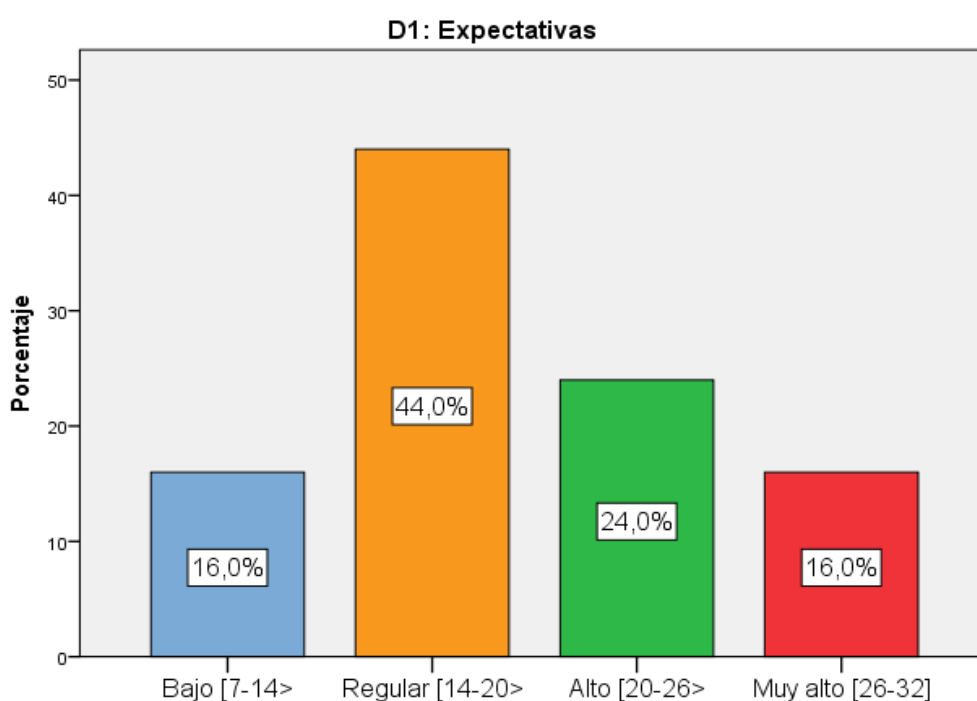
Figura1. Motivación laboral en los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018.

Interpretación: Observándose que, el 14,0% (7) encuestados señalan que, en la Municipalidad de Santiago existe una baja motivación laboral; el 46,0% (23) encuestados manifestaron que es regular; el 36,0% (18) encuestados señalan que existe una alta motivación laboral la Municipalidad de Santiago y solo un 4,0% (2) encuestados señalan que existe un nivel muy alto de motivación laboral.

Tabla 2

Expectativas en los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Bajo [7-14>	8	16,0	16,0	16,0
Regular [14-20>	22	44,0	44,0	60,0
Alto [20-26>	12	24,0	24,0	84,0
Muy alto [26-32]	8	16,0	16,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	



Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS

Fuente: Tabla N° 2

Figura 2. Expectativas en los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018.

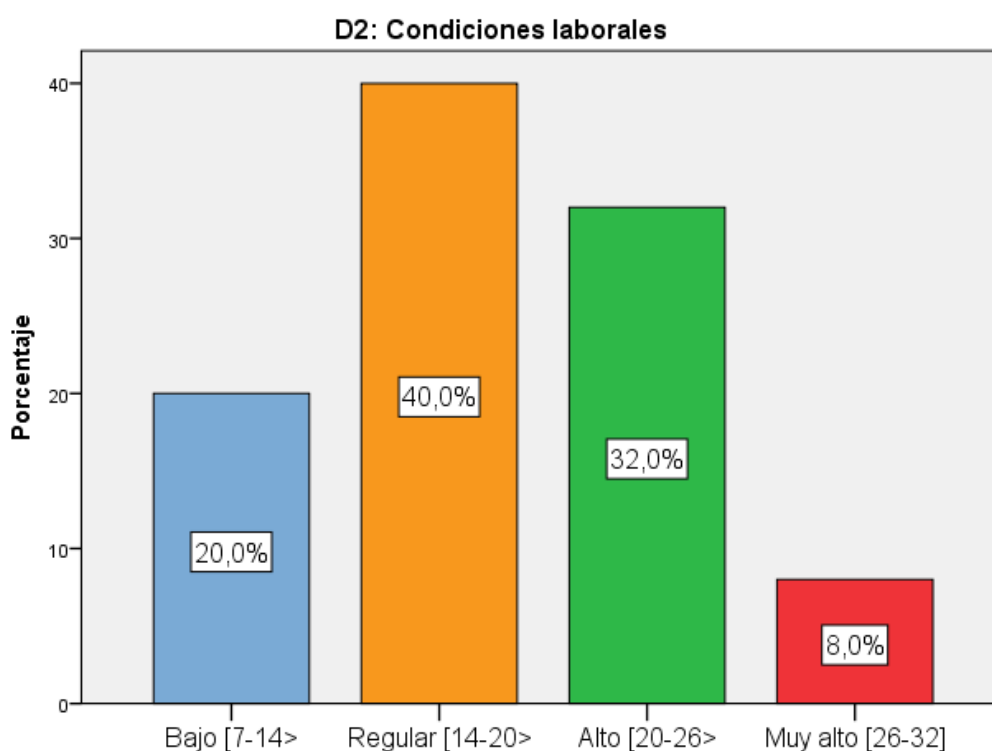
Interpretación: Observándose que, el 16,0% (8) encuestados señalan que, en la Municipalidad de Santiago, existe una baja expectativa laboral, el 44,0% (22) encuestados manifestaron que es regular, el 24,0% (12) encuestados señalan que, existe una alta expectativa laboral la Municipalidad de Santiago y solo un 16,0% (8) encuestados señalan que las expectativas laborales son muy altos.

Tabla 3

Condiciones laborales en los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Bajo [7-14>	10	20,0	20,0	20,0
Regular [14-20>	20	40,0	40,0	60,0
Alto [20-26>	16	32,0	32,0	92,0
Muy alto [26-32]	4	8,0	8,0	100,0
Total			50	100,0 100,0

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 3

Figura 3. Condiciones laborales en los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018.

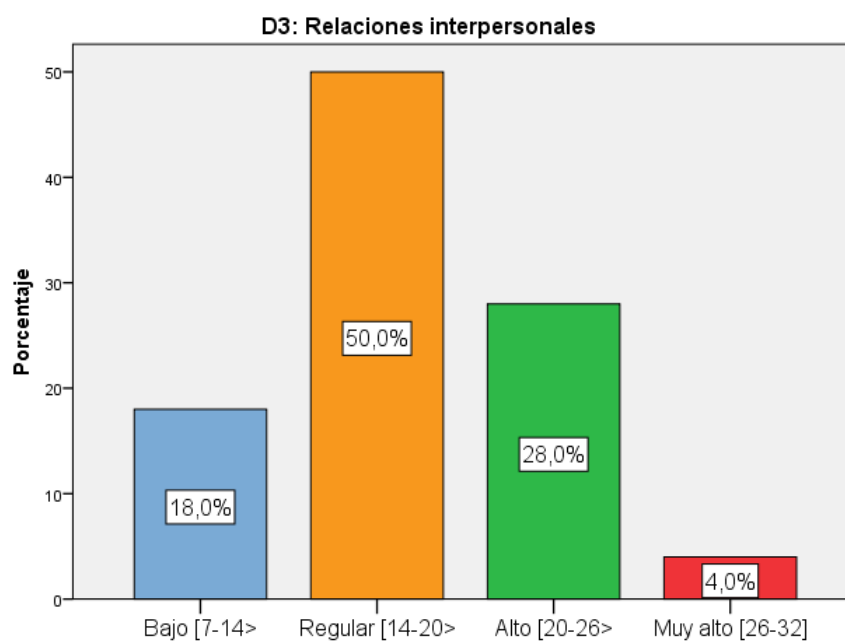
Interpretación: Observándose que, el 20,0% (10) encuestados señalan que, en la Municipalidad de Santiago, existe bajas condiciones laborales, el 40,0% (20) encuestados manifestaron que es regular, el 32,0% (16) encuestados señalan que, existe unas altas condiciones laborales la Municipalidad de Santiago y solo un 8,0% (4) encuestados señalan que las condiciones laborales son muy altas.

Tabla 4

Relaciones interpersonales en los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo [7-14>	9	18,0	18,0	18,0
	Regular [14-20>	25	50,0	50,0	68,0
	Alto [20-26>	14	28,0	28,0	96,0
	Muy alto [26-32]	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente:



Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS

Fuente: Tabla N° 4

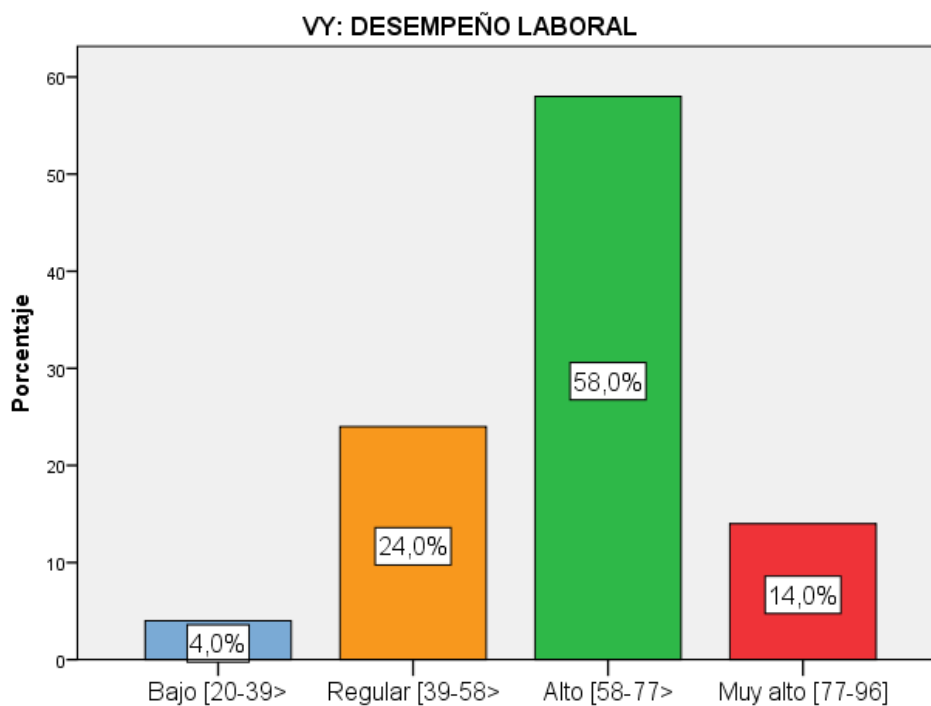
Figura 4. Relaciones interpersonales en los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018.

Interpretación: Observándose que, el 18,0% (9) encuestados señalan que, en la Municipalidad de Santiago, el nivel de las relaciones interpersonales es baja, el 50,0% (25) encuestados manifestaron que es regular, el 28,0% (14) encuestados señalan que, el nivel de las relaciones interpersonales la Municipalidad de Santiago es alta y solo un 4,0% (2) encuestados señalan que las relaciones interpersonales son muy altas.

Tabla 5

Desempeño laboral en los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Bajo [20-39>	2	4,0	4,0	4,0
Regular [39-58>	12	24,0	24,0	28,0
Alto [58-77>	29	58,0	58,0	86,0
Muy alto [77-96]	7	14,0	14,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	



Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS

Fuente: Tabla N° 5

Figura 5. Desempeño docente en los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018.

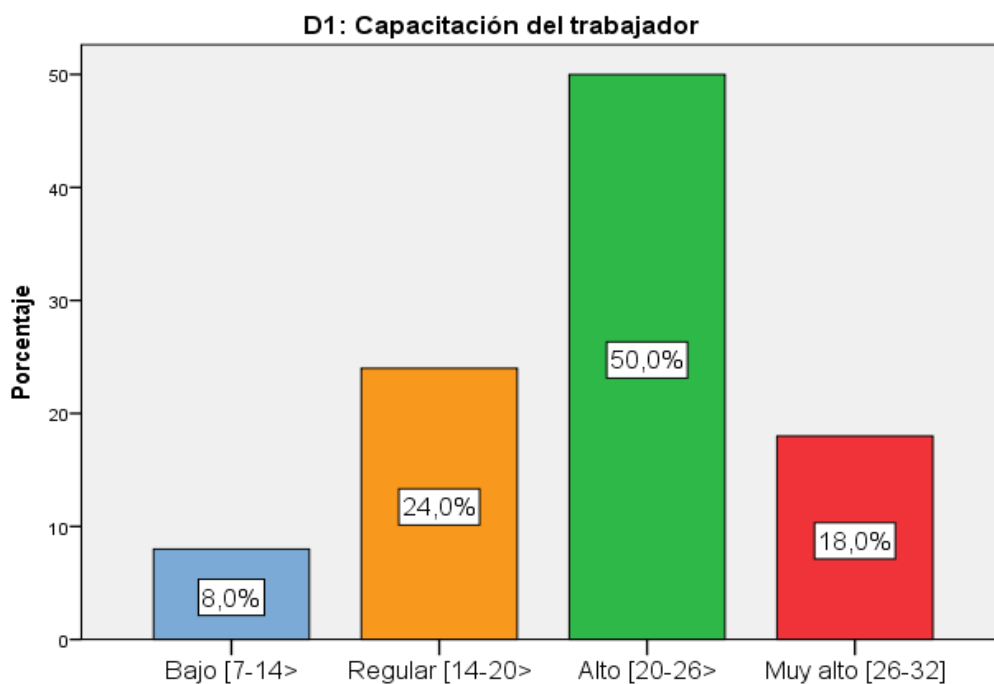
Interpretación: Observándose que, el 4,0% (2) encuestados presentan un bajo nivel de desempeño laboral, el 24,0% (12) encuestados presentan un regular

nivel, el 58,0% (29) presentan un nivel alto y solo un 14,0% (7) encuestados presentan un nivel muy alto de desempeño laboral.

Tabla 6

Capacitación del trabajador en los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo [7-14>	4	8,0	8,0	8,0
	Regular [14-20>	12	24,0	24,0	32,0
	Alto [20-26>	25	50,0	50,0	82,0
	Muy alto [26-32]	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS

Fuente: Tabla N° 6

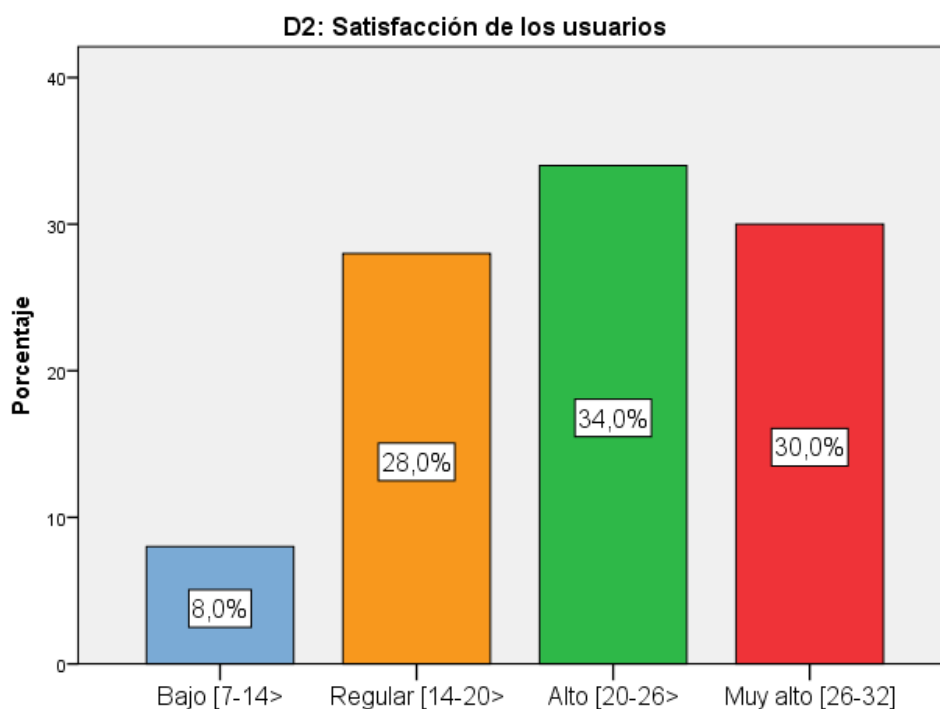
Figura 6: Capacitación del trabajador en los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018.

Interpretación: Observándose que, el 8,0% (4) encuestados presentan un bajo nivel de capacitación, el 24,0% (12) encuestados presentan un regular nivel, el 50,0% (25) presentan un nivel alto y solo un 18,0% (9) encuestados presentan un nivel muy alto de capacitación.

Tabla 7

Satisfacción de los usuarios en los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo [7-14>	4	8,0	8,0	8,0
	Regular [14-20>	14	28,0	28,0	36,0
	Alto [20-26>	17	34,0	34,0	70,0
	Muy alto [26-32]	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



Fuente: Tabla N° 7

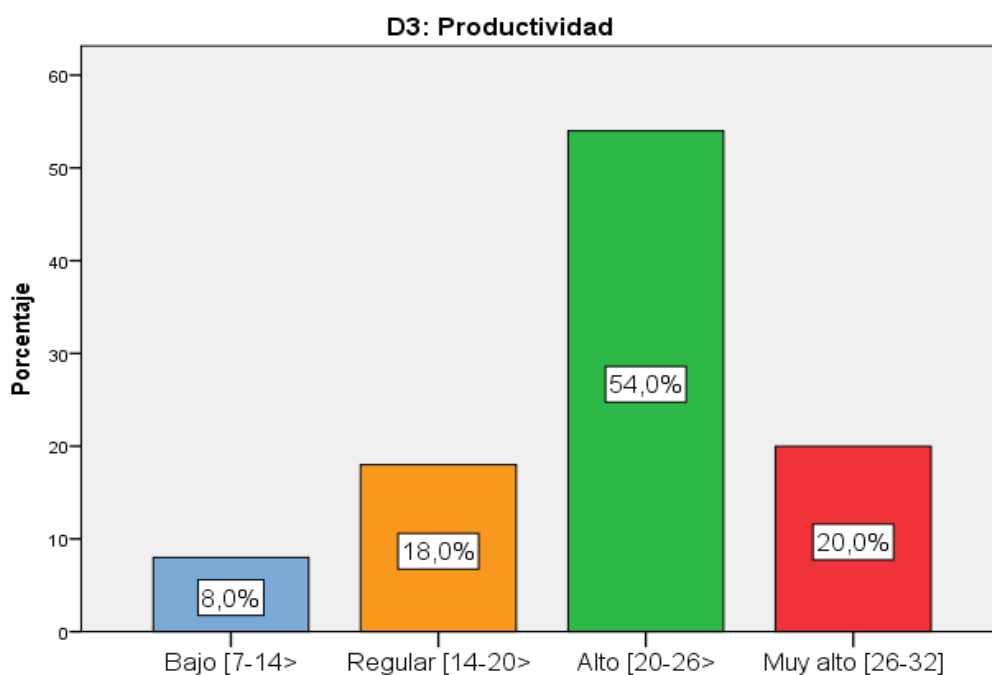
Figura 7. Satisfacción de los usuarios en los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018.

Interpretación: Observándose que, el 8,0% (4) encuestados presentan un bajo nivel de satisfacción, el 28,0% (14) encuestados presentan un regular nivel, el 34,0% (17) presentan un nivel alto y solo un 30,0% (15) encuestados presentan un nivel muy alto de satisfacción.

Tabla 8

Productividad en los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo [7-14>	4	8,0	8,0	8,0
	Regular [14-20>	9	18,0	18,0	26,0
	Alto [20-26>	27	54,0	54,0	80,0
	Muy alto [26-32]	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS.

Fuente: Tabla N° 8

Figura 8. Productividad en los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018.

Interpretación: Observándose que, el 8,0% (4) encuestados presentan un bajo nivel de productividad, el 18,0% (9) encuestados presentan un regular nivel, el 54,0% (27) presentan un nivel alto y solo un 20,0% (10) encuestados presentan un nivel muy alto de productividad.

Tabla 9

Estadígrafos de las variables motivación laboral y desempeño docente en los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018.

		Estadísticos							
		D1: Expectativas	D2: Condiciones laborales	D3: Relaciones interpersonales	VX: MOTIVACIÓN LABORAL	D1: Capacitación del trabajador	D2: Satisfacción de los usuarios	D3: Productividad	VY: DESEMPEÑO LABORAL
N	Válido	50	50	50	50	50	50	50	50
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		18,5400	17,7600	17,2800	53,5800	20,3000	21,3200	20,9800	62,6000
Error estándar de la media		,82917	,83571	,68871	2,15295	,63068	,67276	,63983	1,64528
Mediana		17,5000	18,0000	17,0000	50,0000	20,5000	22,0000	21,0000	62,0000
Moda		15,00	14,00	17,00	49,00	20,00	22,00	22,00	60,00
Desviación estándar		5,86310	5,90938	4,86990	15,22363	4,45957	4,75712	4,52427	11,63387
Varianza		34,376	34,921	23,716	231,759	19,888	22,630	20,469	135,347
Mínimo		7,00	7,00	7,00	21,00	9,00	11,00	9,00	29,00
Máximo		32,00	29,00	27,00	86,00	29,00	29,00	29,00	84,00

Fuente: Data de Resultados

Interpretación:

En la tabla se observa los estadígrafos como la media, mediana, moda, desviación estándar, varianza, mínimo y máximo de las variables motivación laboral y desempeño docente con sus respectivas dimensiones.

Tabla 10:

Prueba de normalidad.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra									
		D1:	D2:	D3:	VX:	D1:	D2:	D3:	VY:
		Expectativas	Condiciones laborales	Relaciones interpersonales	MOTIVACIÓN LABORAL	Capacitación del trabajador	Satisfacción de los usuarios	Productividad	DESEMPEÑO LABORAL
N		50	50	50	50	50	50	50	50
Parámetros normales ^{a,b}	Media	18,5400	17,7600	17,2800	53,5800	20,3000	21,3200	20,9800	62,6000
	Desviación estándar	5,86310	5,90938	4,86990	15,22363	4,45957	4,75712	4,52427	11,63387
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,148	,112	,100	,127	,153	,137	,154	,092
	Positivo	,148	,098	,063	,127	,112	,089	,151	,048
	Negativo	-,067	-,112	-,100	-,072	-,153	-,137	-,154	-,092
Estadístico de prueba		,148	,112	,100	,127	,153	,137	,154	,092
Sig. asintótica (bilateral)		,008 ^c	,155 ^c	,200 ^{c,d}	,042 ^c	,005 ^c	,019 ^c	,005 ^c	,200 ^{c,d}

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Fuente: Data de resultados.

Interpretación:

En la tabla se aprecia que n muestral es de 50, se utiliza el criterio de normalidad de Kolmogorov-Smirnov en donde se observa que la mayoría de los sig. Bilateral son menores de 0,05 en su mayoría lo que orienta a usar la correlación de Rho de Spearman

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Hipótesis general:

Existe relación directa y significativa entre motivación y desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación directa y significativa entre motivación y desempeño laboral.

Hi: Existe relación directa y significativa entre motivación y desempeño laboral.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba paramétrica Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de R calculado = 0,814 Valor de P=0,000

Correlaciones			
		Vx: Motivación laboral	Vy: Desempeño laboral
Rho de Spearman	Vx: Motivación laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,814**
		N	,000
			50
			50
	Vy: Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,814**
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

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

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman = 0,814 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna. De manera que se concluye la existencia de una relación directa y significativa entre motivación y desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018.

Hipótesis específica 1:

Existe relación directa y significativa entre la motivación laboral por las expectativas y el desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación directa y significativa entre la motivación laboral por las expectativas y el desempeño laboral.

Hi: Existe relación directa y significativa entre la motivación laboral por las expectativas y el desempeño laboral.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba paramétrica Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de R calculado = 0,739 Valor de P=0,000

		Correlaciones	
		D1: Expectativas	Vy: Desempeño laboral
D1: Expectativas	Coeficiente de correlación	1,000	,739**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
Vy: Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,739**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

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

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman = 0,739 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna. De manera que se concluye la existencia de una relación directa y significativa entre la motivación laboral por las expectativas y el desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad

de Santiago, en el año 2018.

Hipótesis específica 2:

Existe relación directa y significativa entre la motivación laboral por las condiciones laborales y el desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación directa y significativa entre la motivación laboral por las condiciones laborales y el desempeño laboral.

Hi: Existe relación directa y significativa entre la motivación laboral por las condiciones laborales y el desempeño laboral.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba paramétrica Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de R calculado = 0,704 Valor de P=0,000

		Correlaciones	
		D2: Condiciones laborales	Vy: Desempeño laboral
Rho de Spearman	D2: Condiciones laborales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,704*
		N	,000
			50
			50
Rho de Spearman	Vy: Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,704**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			50

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

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman = 0,704 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna. De manera que se concluye la existencia de una directa y significativa entre la motivación laboral por las condiciones laborales y el desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en

el año 2018.

Hipótesis específica 3:

Existe relación directa y significativa entre la motivación laboral por las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación directa y significativa entre la motivación laboral por las relaciones interpersonales y el desempeño laboral.

Hi: Existe relación directa y significativa entre la motivación laboral por las relaciones interpersonales y el desempeño laboral.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba paramétrica Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de R calculado = 0,785 Valor de P=0,000

Correlaciones			
		D3: Relaciones interpersonales	Vy: Desempeño laboral
Rho de Spearman	D3: Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,785*
		N	50
Rho de Spearman	Vy: Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,785**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	50

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

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman = 0,785 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna. De manera que se concluye la existencia de una relación directa y significativa entre la motivación laboral por las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018.

IV. DISCUSIÓN

La discusión de resultados se realiza contrastando los hallazgos encontrados con lo señalado en el marco teórico y los antecedentes de investigación.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede inferir que existe relación directa y significativa entre motivación y desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,814; que indica que a un muy alto nivel de motivación laboral le corresponde un nivel muy alto de desempeño laboral, y viceversa.

Estos resultados se contrastan con otras investigaciones llevadas a cabo entre ellos se tiene a Navarro (2017) quien en su investigación señala que existe una relación directa ($r=,390$) ($p\text{-valor}=,000 < 0.01$) y significativa entre las variables motivación y desempeño laboral de los serenos de la municipalidad distrital de Ventanilla, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyéndose que si existe relación entre las variables motivación y desempeño laboral.

Por su parte Pérez (2014) quien en su investigación sostiene que se evidencia que los trabajadores no tiene participación en actividades, no hay apoyo entre equipo de trabajo, ni cooperación corroborando así la existencia de un liderazgo autoritario de dicha institución.

Lo señalado guarda relación con la información del marco teórico sustentada por García (2012) señala que la motivación laboral es la energía que impulse al trabajador para alcanzar satisfacer sus propias necesidades y conseguir unos propósitos mediante el desarrollo de su trabajo; con respecto a la otra variable, según Quispe (2015) manifiesta que el desempeño laboral resulta ser el rendimiento del trabajo y el actuar que expresa el personal que labora al verificar la función y la tarea principal que demanda su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual contribuye a la demostración de la idoneidad.

Por otro lado, en relación a las hipótesis específicas se obtuvieron los siguientes resultados:

En la hipótesis específica N°1; se señala que existe relación directa y significativa entre la motivación laboral por las expectativas y el desempeño laboral de los

serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho Spearman de $r = 0,739$.

En la hipótesis específica N°2; se señala que existe relación directa y significativa entre la motivación laboral por las condiciones laborales y el desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho Spearman de $r = 0,704$.

En la hipótesis específica N°3; se señala que existe relación directa y significativa entre la motivación laboral por las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho Spearman de $r = 0,785$.

Se puede concluir señalando que existe relación directa y significativa entre motivación y desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018.

V. CONCLUSIONES

- Primera: Comprobándose que existe relación directa y significativa entre motivación y desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación Rho Spearman de $r = 0,814$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05.
- Segunda: Comprobándose que existe relación directa y significativa entre la motivación laboral por las expectativas y el desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación Rho Spearman de $r = 0,739$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05.
- Tercera: Comprobándose que existe relación directa y significativa entre la motivación laboral por las condiciones laborales y el desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación Rho Spearman de $r = 0,704$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05.
- Cuarta: Comprobándose que existe relación directa y significativa entre la motivación laboral por las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación Rho Spearman de $r = 0,785$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05.

VI. RECOMENDACIONES

Al Gobierno Regional de Ica, en conjunto con los Alcaldes de las diferentes Municipalidades realizar un análisis de las falencias que presentan respecto a la motivación y al desempeño de los trabajadores, lo cual conlleva a no lograr las metas.

Al Alcalde de la Municipalidad de Santiago, realizar capacitaciones y brindarles las herramientas necesarias a los serenos a fin de que puedan lograr un buen desempeño laboral; se debe tener presente que la seguridad de un municipio es una de los factores fundamentales para lograr su crecimiento y desarrollo económico.

A los funcionarios de la Municipalidad de Santiago, realizar estrategias pertinentes que logren una expectativa positiva de los trabajadores, óptimas condiciones laborales y buenas relaciones interpersonales, de manera que los serenos se sientan motivados para realizar sus labores.

A los serenos de la Municipalidad de Santiago, asistir a las capacitaciones y actualizaciones de manera que puedan realizar un buen desempeño y puedan salvaguardar el bienestar de la comunidad.

Se recomienda a la municipalidad provincial de Ica, verificar que las municipalidades distritales capacitan al personal de serenazgo sobre la forma en la que deben de emplear el tiempo racionalmente, liderazgo de acciones, estrategias para la organización del trabajo de manera efectiva y si brindan reconocimientos a aquellos que tengan un buen desempeño.

Se recomienda a la Municipalidad distrital de Santiago, brindar al personal de seguridad (serenos) un ambiente confortable y estimulante en el que se promuevan buenas relaciones interpersonales y se establezca confianza entre estos y el personal de la municipalidad; presupuestar aumentos económicos a aquellos trabajadores destacados.

Se recomienda a la población de Santiago, mostrar su agradecimiento hacia el personal de seguridad (serenos) por el apoyo en la gestión

brindada, reconocer la calidez de atención y en caso contrario quejarse ante las autoridades respectivas, esto con el objetivo de mejorar la atención.

Se recomienda al personal de seguridad del distrito de Santiago, mantener una buena condición física para poder realizar de forma adecuada su trabajo, identificar las estrategias más adecuadas para el cumplimiento de sus funciones y la resolución de problemas que puedan presentarse.

VII. REFERENCIAS

- Aparcana (2014): *Motivación laboral y desempeño docente de los profesores del nivel secundario, Los Aquijes, Ica, 2014*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Sede Ica, Perú.
- Callomamani, R. (2011). *La supervisión pedagógica y el desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa 7035 de San Juan de Miraflores*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos; Lima.
- Capcha y campomanes (2015). *Motivación y desempeño laboral según los trabajadores administrativos del Gobierno Regional de Ayacucho, 2014*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima; Perú.
- Castañeda (2016): *El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal de Serenazgo de la Municipalidad de Barranco, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima; Perú.
- Chiang y San Martín (2015): *Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*. (Tesis de maestría). Universidad del Bio Bio de Chile.
- Control Group (2017). *Propuesta para evaluar el desempeño laboral*. Obtenido en: <https://blog.controlgroup.es/desempeno-laboral/>
- DECRETO LEGISLATIVO Nº 1025. Decreto legislativo que aprueba normas de capacitación y rendimiento para el sector público. Lima. Perú.
- Díaz, I. y Gavira, K. (2013). *Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. Abril – Julio 2013*. Tesis de la Universidad Nacional de San Martín; Tarapoto-Perú.
- Flores, J. (2008). *El Comportamiento Humano en las Organizaciones*.
- García, V. (2012). *La Motivación Laboral*. Universidad de Valladolid. Tesis de grado. España.
- González (2011): *Gestión del talento humano y la motivación del personal en el instituto superior tecnológico "Guaranda" en el primer semestre del*

2011 de Ecuador. (Tesis de maestría). Universidad Estatal de Bolívar; Guaranda.

Larico, R. (2015) *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de San Román – Juliaca 2014*. (Tesis de Maestría) Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez”, Juliaca – Perú.

LEY N° 27933 (2005). Ley del sistema nacional de seguridad ciudadana. Lima. Perú.

LEY N° 27972 (2003). Ley orgánica de municipalidades. Lima. Perú.

London, M. y Mone, E. (2014). *Gestión del rendimiento: procesos que reflejan y dan forma a la cultura y el clima organizacional*. En Schneider, B. y Barbera, K. (Ed). El manual de Oxford sobre clima y cultura organizacional. New York: Oxford University.

Navarro (2017). *Motivación y desempeño laboral de los serenos de la municipalidad distrital de ventanilla, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima; Perú.

Ochoa, K. (2014). "*Motivación y Productividad Laboral*". Tesis de Grado. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango.

Ortiz, C. (2016). *Gestión del programa Vaso de Leche y motivación laboral, Sub Gerencia de Programas Sociales Municipalidad Provincial Ica, 2015*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo; Sede Ica.

Pérez (2014). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES* (Dirección Provincial Pichincha). Tesis de la Universidad Central del Ecuador.

Pila, J. (2012). *La motivación como estrategia de aprendizaje en el desarrollo de competencias comunicativas de los estudiantes de I-II nivel de inglés del convenio héroes del CENEPA-ESPE de la Ciudad de Quito en el año 2012*. Tesis de maestría. Universidad de Guayaquil. Ecuador.

Pretell (2015): *Relación entre la Gestión del talento humano y la Motivación laboral en Docentes de la Institución Educativa N° 22295 “San Luisito”*

- Ica, 2015. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, sede Ica; Perú.
- Quispe (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la gerencia de desarrollo social de la municipalidad provincial de Ica 2015*. (Tesis para optar el grado de magister). Universidad César Vallejo, sede Ica, Perú.
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. (Tesis de grado) Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas - Perú
- Reyna, C. y Hernández, F. (2015). *Recursos Humanos: La Importancia de la Motivación e Incentivos para los trabajadores*. Universidad Autónoma de Tamaulipas.
- Reynaga, Y. (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015*. Tesis de la Universidad Nacional José María Arguedas; Andahuaylas.
- Rivas, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores de las Municipalidades distritales de la Red Sondor – Andahuaylas, 2015*. (Tesis de grado) Universidad Nacional María Arguedas, Andahuaylas – Perú.
- Robbins y Judge (2013) *Comportamiento organizacional*. Decimotercera edición. Obtenido en: https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación
- Rosillo, Y., Velázquez, R. y Marrero, C. (2012). *La satisfacción laboral, un acercamiento teórico metodológico para su estudio*. Cuba: Observatorio de la Economía Latinoamericana-Eumed.net
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de*

Quetzaltenango). (Tesis de grado) Universidad Rafael Landívar, Guatemala

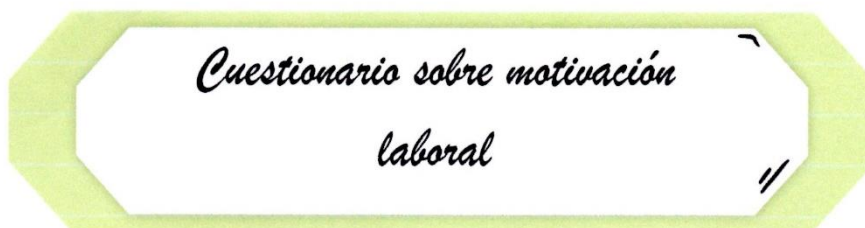
Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. Tesis de Maestría. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Matagalpa.

Zavala, O. (2014). *Motivación y satisfacción laboral en el dentro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*. (Tesis de Maestría) Instituto Politécnico Nacional, México.

ANEXO

ANEXO 1: Instrumentos de recolección de datos

Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos



Código:.....001..... Fecha: 09/07/18

Instrucciones:

Se agradece anticipadamente proporcionar información clara y fidedigna sobre las preguntas de este cuestionario con respecto a la motivación, a la cual debe marcar con una (x) la opción que crea conveniente con total sinceridad.

ÍTEMS	Opciones de respuesta				
	S	CS	AV	CN	N
D1: Expectativas					
1. Se siente complacido con el trabajo que realiza.		/			
2. Considera que el trabajo que realiza contribuye en mi experiencia profesional abriendome nuevas oportunidades.	/				
3. Considera que el esfuerzo de Ud. Incrementa el servicio que se brinda a la población.		/			
4. El realizar mi trabajo de manera optima y eficaz incrementara la opcion a renovacion de contrato por parte de la municipalidad.		/			
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra y ello me estimula.	/				
6. En la municipalidad todo servidor que tiene buen desempeño es reconocido con un estimulo (felicitaciones,incentivos,etc)					/
7. Considero que un buen desempeño contribuye a los objetivos que tiene la institución.		/			

D2: Satisfacción de los usuarios					
9. Los usuarios se muestran satisfechos con la forma en que trabajo.	/				
10. Recibo reconocimiento sincero por la labor que realizo de parte de los usuarios.					/
11. Al realizar mi servicio, me dirijo al ciudadano con un lenguaje respetuoso y amable.	/				
12. Los usuarios reconocen el trato humano que les brindo	/				
13. Los usuarios valoran la información clara que suelo brindarles en lo que solicitan	/				
14. Los usuarios valoran mi actitud de escuchar con interés lo que solicitan	/				
15. Los usuarios muestran su agradecimiento por el apoyo en la gestión que les brindo	/				
16. Los usuarios reconocen la rapidez con que resuelvo sus peticiones		/			
D3: Productividad					
17. Mi jefe está satisfecho del trabajo que realizo			/		
18. Recibo reconocimiento por el esfuerzo que pongo en la ejecución de mi trabajo					/
19. En lo que corresponde a mi labor, resuelvo problemas cuando éstos se presentan	/				
20. Las estrategias que empleo en mi labor diaria son efectivas para el cumplimiento de mis funciones	/				
21. Considero que el trabajo que realizo, presta un servicio de calidad hacia los usuarios.					/
22. En todo lo que realizo como parte de mi función, verifico que éstos estén bien hechos	/				
23. Consideras que la labor en la institución es productiva para la mejora de la municipalidad.	/				
24. Recibo reconocimiento por la institución por la productividad para la mejora de la municipalidad					/

Leyenda:

VARIABLE GENERAL	
MOTIVACIÓN LABORAL	
Intervalo	Nivel de logro
[0-20>	Muy deficiente
[20-39>	Deficiente
[39-58>	Regular
[58-77>	Bueno
[77-96]	Muy bueno

DIMENSIONES	
D1: Expectativas	
D2: Condiciones laborales	
D3: Relaciones interpersonales	
Intervalo	Nivel de logro
[0-7>	Muy deficiente
[7-14>	Deficiente
[14-20>	Regular
[20-26>	Bueno
[26-32]	Muy bueno

FICHA TÉCNICA

A. NOMBRE:

CUESTIONARIO SOBRE MOTIVACIÓN LABORAL.

B. OBJETIVOS:

El siguiente cuestionario tiene como finalidad diagnosticar de manera individual el nivel de motivación laboral en la Municipalidad de Santiago.

C. AUTORA:

Br. CAPCHA JURADO, Eder Aroon

D. ADMINISTRACIÓN:

Individual

E. DURACIÓN:

30 minutos

F. SUJETOS DE APLICACIÓN:

Serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018.

G. TÉCNICA:

- Encuesta

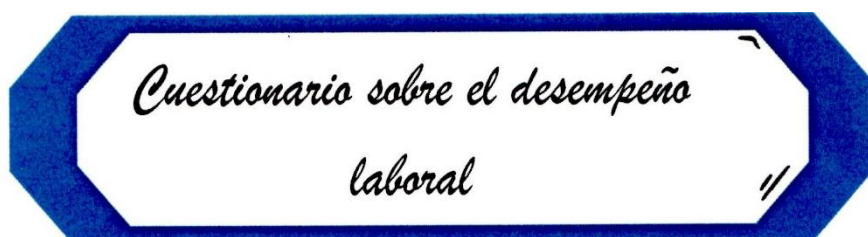
H. PUNTUACIÓN Y ESCALA DE CALIFICACIÓN:

PUNTUACIÓN NUMÉRICA	RANGO O NIVEL
0	Nunca
1	Casi nunca
2	A veces
3	Casi siempre
4	Siempre

I. DIMENSIONES INDICADORES:

DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems
D1: Expectativas	Expectativas positivas de los trabajadores. Relación Esfuerzo –desempeño. Relación Desempeño –recompensa. Relación Desempeño-meta.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8
D2: Condiciones laborales	Comodidad en el trabajo. Satisfacción por las recompensas. Comodidad en las inter relaciones. Satisfacción por los resultados del trabajo.	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16
D3: Relaciones interpersonales	Estado emocional positivo. Experiencia interpersonal positiva. Relaciones personales con los jefes. Confiabilidad en los otros trabajadores.	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24

Anexo 1.2: Cuestionario sobre el desempeño laboral



Código:.....001..... Fecha: 09/07/18

Instrucciones:

Se agradece anticipadamente proporcionar información clara y fidedigna sobre las preguntas de este cuestionario con respecto al desempeño laboral, a la cual debe marcar con una (X) la opción que crea conveniente con total sinceridad.

	Opciones de respuesta				
	S	CS	AV	CN	N
D1: Capacitación del trabajador					
1. Recibo capacitación relacionada al liderazgo en el ámbito de mi labor					/
2. Me considero una persona con capacidades para liderar mis propias acciones como trabajador			/		
3. En esta municipalidad recibo capacitación para dosificar el tiempo y emplear las actividades encomendadas.					/
4. En esta municipalidad existen disposiciones claras para utilizar racionalmente en tiempo					/
5. Se me capacita en la institucion para organizar el servicio de serenazgo que se brinda al ciudadano					/
6. Recibo capacitación sobre estrategias para organizar mi trabajo con efectividad					/
7. Tengo interés especial por participar en acciones de capacitación	/				
8. Considero que la capacitación mejora mi desempeño laboral	/				

D2: Satisfacción de los usuarios					
9. Los usuarios se muestran satisfechos con la forma en que trabajo.					
10. Recibo reconocimiento sincero por la labor que realizo de parte de los usuarios.					
11. Los usuarios reconocen la calidez de la atención que brindo					
12. Los usuarios reconocen el trato humano que les brindo					
13. Los usuarios valoran la información clara que suelo brindarles en lo que solicitan					
14. Los usuarios valoran mi actitud de escuchar con interés lo que solicitan					
15. Los usuarios muestran su agradecimiento por el apoyo en la gestión que les brindo					
16. Los usuarios reconocen la rapidez con que resuelvo sus peticiones					
D3: Productividad					
17. Mi jefe está satisfecho del trabajo que realizo					
18. Recibo reconocimiento por el esfuerzo que pongo en la ejecución de mi trabajo					
19. En lo que corresponde a mi labor, resuelvo problemas cuando éstos se presentan					
20. Las estrategias que empleo en mi labor diaria son efectivas para el cumplimiento de mis funciones					
21. Considero que el trabajo que realizo es de buena calidad					
22. En todo lo que realizo como parte de mi función, verifico que éstos estén bien hechos					
23. Estoy satisfecho con la producción de la labor que realizo					
24. Recibo reconocimiento sincero por la productividad de mi labor de parte de los usuarios.					

Leyenda:

VARIABLE GENERAL	
DESEMPEÑO LABORAL	
Intervalo	Nivel de logro
[0-20>	Muy deficiente
[20-39>	Deficiente
[39-58>	Regular
[58-77>	Bueno
[77-96]	Muy bueno

DIMENSIONES	
D1: Capacitación del trabajador D2: Satisfacción de los usuarios D3: Productividad	
Intervalo	Nivel de logro
[0-7>	Muy deficiente
[7-14>	Deficiente
[14-20>	Regular
[20-26>	Bueno
[26-32]	Muy bueno

FICHA TÉCNICA

A. NOMBRE:

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL.

B. OBJETIVOS:

El siguiente cuestionario tiene como finalidad diagnosticar de manera individual el nivel de desempeño laboral en la Municipalidad de Santiago.

C. AUTORA:

Br. CAPCHA JURADO, Eder Aroon

D. ADMINISTRACIÓN:

Individual

E. DURACIÓN:

31 minutos

F. SUJETOS DE APLICACIÓN:

Serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018.

G. TÉCNICA:

- Encuesta

H. PUNTUACIÓN Y ESCALA DE CALIFICACIÓN:

PUNTACIÓN NUMÉRICA	RANGO O NIVEL
0	Nunca
1	Casi nunca
2	A veces
3	Casi siempre
4	Siempre

I. DIMENSIONES INDICADORES:

DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems
D1: Capacitación del trabajador	Capacitación en liderazgo. Capacitación en gestión del tiempo. Capacitación en desarrollo de habilidades organizativas. Actitud hacia la capacitación.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8
D2: Satisfacción de los usuarios	Reconocimiento de la labor. Reconocimiento del trato adecuado. Satisfacción por la información brindada. Satisfacción por el apoyo y rapidez.	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16
D3: Productividad	Eficiencia en la labor que desempeño. Eficacia en las funciones que cumple. Calidad del servicio que presta. Satisfacción por la productividad.	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24

Validación de los instrumentos

MATRIZ DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO, VARIABLE X: MOTIVACIÓN LABORAL

Título: Motivación y desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018.

Autora: Br. CAPCHA JURADO, Eder Aroon.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIONES					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
MOTIVACIÓN LABORAL	D1: Expectativas	Expectativas positivas de los trabajadores	1. Se siente complicado con el trabajo que se realiza.						✓		✓		✓		✓		
			2. Considera que el trabajo que realiza contribuye en mi experiencia profesional abriéndome nuevas oportunidades.						✓		✓		✓		✓		
		Relación Esfuerzo - desempeño	3. Considera que el esfuerzo de Ud. Incrementa el servicio que brinda a la población.						✓		✓		✓		✓		
			4. El realizar mi trabajo de manera óptima y eficaz incrementa la opción a renovación de contrato por parte de la municipalidad.						✓		✓		✓		✓		
		Relación Desempeño - recompensa	5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra y ello me estimula.						✓		✓		✓		✓		
			6. En la municipalidad todo servidor que tiene buen desempeño es reconocido con un estímulo (felicitaciones incentivos, etc.).						✓		✓		✓		✓		
		Relación Desempeño-meta	7. Considero que un buen desempeño contribuye a los objetivos que tiene la institución.						✓		✓		✓		✓		
			8. Realizar un buen servicio de serenazgo contribuye a que el ciudadano se sienta seguro, lo cual es la meta de la municipalidad.						✓		✓		✓		✓		
	D2: Condición	Comodidad en el trabajo	9. Estoy satisfecho con la infraestructura de la municipalidad en los que realizo mi trabajo.						✓		✓		✓		✓		
			10. Se siente satisfecho con el grupo de compañeros en su labor.						✓		✓		✓		✓		

D3: Relaciones interpersonales	Satisfacción por las recompensas	11. El sueldo que tengo por el trabajo que realizo es abonado dentro de las fechas indicadas en la municipalidad.								✓	✓	✓	✓			
		12. El trabajo que realizo en mi área, tiene alto reconocimiento social.									✓	✓	✓	✓		
	Comodidad en las inter relaciones	13. Consideras que las relaciones entre compañeros es de buen trato.									✓	✓	✓	✓		
		14. Consideras que hay compañerismo y lealtad entre compañeros.									✓	✓	✓	✓		
	Satisfacción por los resultados del trabajo	15. Me complace los resultados que se obtiene con el trabajo que realizo.									✓	✓	✓	✓		
		16. La municipalidad reconoce en públicos las acciones y resultados de trabajos encomendados.									✓	✓	✓	✓		
	Estado emocional positivo	1. Existe un profesional encargado de motivar tanto en lo personal como en lo emocional.									✓	✓	✓	✓		
		2. La labor en la que me desempeño, hace que me sienta realizado.									✓	✓	✓	✓		
	Experiencia interpersonal positiva	3. Me llevo bien con mis compañeros de trabajo.									✓	✓	✓	✓		
		4. Los serenos con mayor tempo en la municipalidad nos manifiestan experiencias y/o vivencias en trabajo, para un mejor desempeño en nuestra labor.									✓	✓	✓	✓		
	Relaciones personales con los jefes	5. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.									✓	✓	✓	✓		
		6. Recibo de parte de los jefes, reconocimiento por el trabajo que realizo.									✓	✓	✓	✓		
	Confiabilidad en los otros trabajadores	7. Si estas en peligro por actividades de tu trabajo, crees que tus compañeros irán en tu ayuda.									✓	✓	✓	✓		
		8. Existe confianza en dejar tus artículos personales en tus labores, y saber que el día siguiente estarán en el mismo lugar. .										✓	✓	✓	✓	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ° CUESTIONARIO SOBRE LA MOTIVACIÓN LABORAL°
OBJETIVO : DETERMINAR EL NIVEL DE LA MOTIVACIÓN LABORAL
DIRIGIDO A : SERENOS DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO - ICA 2018
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : DR. OCHOA CARBAJO, JESÚS ALBERTO
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR

VALORACIÓN

Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy Deficiente
-----------	------------------	---------	------------	----------------



Firma del evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ° CUESTIONARIO SOBRE LA MOTIVACIÓN LABORAL°
OBJETIVO : DETERMINAR EL NIVEL DE LA MOTIVACIÓN LABORAL
DIRIGIDO A : SERENOS DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO - ICA 2018
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : MG. RAMOS CÓRDOVA, GABRIELA OLIVIA
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER
VALORACIÓN

Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy Deficiente
-----------	-------	---------	------------	----------------



Gabriela Olivia Ramos Cordova
Magister en Gestión Pública

MATRIZ DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO, VARIABLE Y: DESEMPEÑO LABORAL

Título: Motivación y desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018.

Autora: Br. CAPCHA JURADO, Eder Aroon.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIONES					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
DESEMPEÑO LABORAL	D1: Capacitación del trabajador	Capacitación en liderazgo	1. Recibo capacitación relativos al liderazgo en el ámbito de mi labor.						✓		✓		✓		✓		
			2. Me considero una persona con capacidades para liderar mis propias acciones como trabajador.						✓		✓		✓		✓		
		Capacitación en gestión del tiempo	3. En esta municipalidad recibo capacitación para dosificar el tiempo y emplear las actividades encomendadas.						✓		✓		✓		✓		
			4. En esta municipalidad existen disposiciones claras para utilizar racionalmente en tiempo.						✓		✓		✓		✓		
		Capacitación en desarrollo de habilidades organizativas	5. Se me capacita en la institución para organizar el servicio de serenazgo que se brinda al ciudadano						✓		✓		✓		✓		
			6. Recibo capacitación sobre estrategias para organizar mi trabajo con efectividad.						✓		✓		✓		✓		
		Actitud hacia la capacitación	7. Tengo interés especial por participar en acciones de capacitación.						✓		✓		✓		✓		
			8. Considero que la capacitación mejora mi desempeño laboral.						✓		✓		✓		✓		
	D 2: S		9. Los usuarios se muestran satisfechos con la forma en que trabajo.						✓		✓		✓		✓		

	Reconocimiento de la labor	10. Recibo reconocimiento sincero por la labor que realizo de parte de los usuarios.						✓	✓	✓	✓			
	Reconocimiento del trato adecuado	11. Al realizar mi servicio, me dirijo al ciudadano con un lenguaje respetuoso y amable.					✓	✓	✓	✓				
		12. Los usuarios reconocen el trato humano que les brindo					✓	✓	✓	✓				
	Satisfacción por la información brindada	13. Los usuarios valoran la información clara que suelo brindarles en lo que solicitan					✓	✓	✓	✓				
		14. Los usuarios valoran mi actitud de escuchar con interés lo que solicitan					✓	✓	✓	✓				
	Satisfacción por el apoyo y rapidez	15. Los usuarios muestran su agradecimiento por el apoyo en la gestión que les brindo					✓	✓	✓	✓				
		16. Los usuarios reconocen la rapidez con que resuelvo sus peticiones					✓	✓	✓	✓				
	D3: Productividad	Eficiencia en la labor que desempeño	17. Mi jefe está satisfecho del trabajo que realizo						✓	✓	✓	✓		
			18. Recibo reconocimiento por el esfuerzo que pongo en la ejecución de mi trabajo					✓	✓	✓	✓			
		Eficacia en las funciones que cumple	19. En lo que corresponde a mi labor, resuelvo problemas cuando éstos se presentan					✓	✓	✓	✓			
20. Las estrategias que empleo en mi labor diaria son efectivas para el cumplimiento de mis funciones							✓	✓	✓	✓				
Calidad del servicio que presta		21. Considero que el trabajo que realizo, presta un servicio de calidad hacia los usuarios.					✓	✓	✓	✓				
		22. En todo lo que realizo como parte de mi función, verifico que éstos estén bien hechos					✓	✓	✓	✓				
Satisfacción por la productividad		23. Consideras que la labor en la institución es productiva para la mejora de la municipalidad.					✓	✓	✓	✓				
		24. Recibo reconocimiento por la institución por la productividad para la mejora de la municipalidad.					✓	✓	✓	✓				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ° CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL°
OBJETIVO : DETERMINAR EL NIVEL DEL DESEMPEÑO LABORAL
DIRIGIDO A : SERENOS DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO - ICA 2018
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : DR. OCHOA CARBAJO, JESÚS ALBERTO
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR
VALORACIÓN :

Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy Deficiente
-----------	------------------	---------	------------	----------------



Firma del evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: " CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL "

OBJETIVO : DETERMINAR EL NIVEL DEL DESEMPEÑO LABORAL

DIRIGIDO A : SERENOS DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO - ICA 2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : MG. RAMOS CÓRDOVA, GABRIELA OLIVIA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER

VALORACIÓN :

Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy Deficiente
-----------	-------	---------	------------	----------------



Gabriela Oliva Ramos Cordova
Magister en Gestión Pública

Anexo 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Motivación y desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018.

Autora: Br. CAPCHA JURADO, Eder Aroon

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre motivación y desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la motivación por las expectativas y el desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la motivación por las condiciones laborales y el desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre motivación y desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018.</p> <p>Objetivo específicos Analizar la relación que existe entre la motivación por las expectativas y el desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la motivación por las condiciones laborales y el desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018.</p> <p>Evaluar la relación que</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación directa y significativa entre motivación y desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación directa y significativa entre la motivación por las expectativas y el desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018.</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la motivación por las condiciones laborales y el desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018.</p>	<p>Variable X: Motivación laboral D1: Expectativas D2: Condiciones laborales D3: Relaciones interpersonales</p> <p>VY; Desempeño laboral D1: Competencias cognitivas D2: Competencias actitudinales y sociales. D3: Competencias técnicas</p>	<p>Tipo de investigación: No experimental Diseño: Correlacional</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>Donde: M = Muestra probabilística. O1 = Observación de la variable motivación laboral O2 = Observación de la variable desempeño laboral r = Coeficiente de correlación</p> <p>Población: Serenos de la Municipalidad de Santiago.</p> <p>Muestra: 50 serenos de la Municipalidad de Santiago</p>

<p>¿Qué relación existe entre la motivación por las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018?</p>	<p>existe entre la motivación por las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018.</p>	<p>Existe relación directa y significativa entre la motivación por las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, en el año 2018.</p>		<p>Técnica e instrumentos: Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario sobre motivación laboral Cuestionario sobre desempeño laboral</p>
---	---	--	--	---

Anexo 3: Constancias de aplicación de instrumentos



**Municipalidad Distrital
de Santiago**

FUNDADO EL 31 DE OCTUBRE DE 1870



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

El que suscribe el, C.P.C, CESAR AUGUSTO SALAZAR CARPIO, en representación de la **MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO**,

HACE CONSTAR,

Que, la Sr. **EDER AROON CAPCHA JURADO**, identificada con D.N.I N° 70270373, que realizó las encuestas a los serenos que laboran en la Municipalidad, desde el 02 de julio de 2018 hasta el 13 de julio, para obtener los instrumentos necesarios para la presentación de su Tesis en la Maestría de Gestión Pública.

Se expide la presente, para fines convenientes.

Santiago, 16 julio de 2018

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO - ICA

P.C. César Augusto Salazar Carpio
Alcalde

Anexo 4: Registro de datos

Anexo 4.1 Registro de datos de la motivación laboral

MOTIVACIÓN LABORAL

	D1: Expectativas								D2: Condiciones laborales								D3: Relaciones interpersonales							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	3	4	3	3	4	0	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	0	3	4	4	3	0	3	2
2	4	4	3	2	4	1	2	4	2	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	2	0	4	2
3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	1	3	4	4	3	3	1	3	3	3	2	2	2	2
4	4	4	3	3	4	2	4	4	2	4	3	4	2	2	4	2	2	3	4	2	4	4	2	1
5	4	3	4	4	4	1	4	4	4	2	3	3	2	2	3	0	1	3	4	4	2	0	3	0
6	4	4	4	1	2	0	2	3	3	4	2	3	4	3	3	2	1	4	3	3	3	2	1	0
7	4	4	3	3	4	2	4	4	2	4	3	4	2	2	4	2	2	3	4	2	4	4	2	1
8	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	2	4	2	2	3	4	2	4	4	2	1
9	4	4	3	3	4	2	4	4	2	4	3	4	2	2	4	2	2	3	4	2	4	4	2	1
10	4	4	3	4	4	0	0	4	4	4	1	4	3	3	4	0	1	4	3	3	2	0	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	0	4	4	4	4	1	4	4
12	4	4	4	3	4	0	2	4	4	4	3	4	4	3	4	2	3	1	4	4	3	0	4	4
13	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	0	2	0	1	1	1	1
14	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	2	1	0	1	1	1	2	1	0	0	1	0	2	1
16	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	4	2	1	2	1
17	1	2	1	4	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	4	2	1	1	2	3	4	1
18	3	2	2	4	2	1	0	1	2	1	1	2	4	2	1	1	1	2	4	1	2	1	2	1
19	3	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	4	2	1
20	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	4	2	1
21	3	0	3	1	2	3	1	2	3	2	3	2	2	0	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1
22	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	0	1	0	2	0	2	0	1	1	1	1	1
23	1	1	2	1	2	1	2	4	0	1	4	3	2	3	2	2	1	4	2	1	2	3	1	1
24	1	1	2	1	2	4	2	1	3	3	4	2	2	2	3	2	2	1	2	1	4	2	2	1
25	0	2	2	2	2	4	2	1	1	0	1	0	2	0	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2
26	3	2	2	2	3	1	1	1	3	2	2	2	1	1	1	2	4	2	2	3	2	2	3	2
27	2	2	2	1	1	0	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	0	0	2	0	2	2
28	2	1	2	1	2	4	2	1	0	0	2	0	0	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2
29	2	2	2	2	3	2	2	2	1	4	1	2	1	3	1	2	0	3	0	2	4	2	3	2
30	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	4	3	2	1	2	2	3	2	4	1	2	1	2
31	2	0	4	1	2	1	3	2	2	1	3	1	4	1	0	2	0	2	3	0	2	4	2	2
32	3	1	3	1	1	4	1	2	1	0	2	4	2	2	1	2	2	2	0	3	4	0	4	2
33	2	3	3	2	2	2	2	2	0	3	0	2	4	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2
34	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	3	4	2	1	2	3	0	2	0	4	2	3	2	3

35	1	2	2	1	4	4	2	2	1	2	1	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2
36	3	1	1	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	2	2	2	3	4	1	3	1	2
37	3	3	2	2	1	2	1	2	3	1	2	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2
38	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	4	3	3	1	2	3	2	1	2	1	2	1	1	2
39	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	0	0	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3
40	2	2	2	1	2	1	2	3	1	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3
41	1	2	1	2	1	3	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	2	3	4	2	3	2
42	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	4	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
43	1	2	1	2	4	2	1	2	4	4	3	1	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	1	2
44	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	4	3	3	2	1	3	3	2	2	3	2	3	2	2
45	2	4	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	2	4	2	4	4	2	4
46	2	2	2	2	3	4	2	3	1	2	3	2	3	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4	2
47	3	4	3	4	3	2	4	2	4	2	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	2
48	4	4	3	2	2	3	2	3	1	2	4	1	2	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
49	4	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	4
50	4	3	4	4	2	2	3	4	2	2	4	3	2	3	2	4	2	2	2	3	3	3	2	4

Anexo 4.2 Registro de datos del desempeño laboral

DESEMPEÑO LABORAL

	D1: Capacitación del trabajador								D2: Satisfacción de los usuarios								D3: Productividad							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	0	2	0	0	0	0	4	4	4	0	4	4	4	4	4	3	2	0	4	4	0	4	4	0
2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	1	1	2	3	4	4	2
3	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	2

4	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	1	1	2	3	4	4	2
5	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	1	1	2	3	4	4	2
6	1	4	0	4	0	0	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	0	4	4	3	2	4	1
7	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	0	2	3	4	4	3	1
8	1	4	3	2	4	2	4	4	3	2	4	4	3	3	1	2	3	3	4	3	4	4	4	3
9	1	4	2	2	1	0	4	4	4	0	4	3	4	4	4	2	4	1	4	4	4	4	4	2
10	2	2	1	4	4	2	4	4	4	1	4	2	4	4	4	3	2	4	2	3	2	4	4	0
11	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	4	3	2
12	1	4	2	1	3	2	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3	4	4	2
13	2	2	1	0	2	2	1	2	3	3	1	1	1	1	1	2	3	2	1	3	3	4	3	3
14	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	1	2	3	1	2	1	3
15	1	2	0	2	0	2	0	2	2	0	3	0	3	0	1	2	0	2	1	1	1	0	3	1
16	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	1	3	3	2	2	4	2	2	2	2	3	2	3
17	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	1	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3
18	3	1	2	2	0	2	3	1	3	2	1	2	1	2	1	1	3	3	4	2	3	0	2	3
19	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	1	3	2	2	3	2	2	1	2	3	3	3
20	3	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	1	3	3	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3
21	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	2	2	2	1	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3
22	0	1	0	2	3	2	3	2	1	2	1	2	0	1	1	3	2	1	2	0	2	0	1	1
23	2	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	3	1	3
24	2	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	1	3	3	1	3	3	4	4	0	1	0	4	3
25	0	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	1	1	1	3	3	3	3	2	3	1	4	3
26	1	3	4	4	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
27	2	3	1	3	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	1	3
28	3	1	2	1	1	3	2	1	3	1	2	2	2	3	1	1	3	2	1	1	0	0	3	3
29	2	4	3	3	1	3	3	1	3	1	1	2	2	3	3	1	3	1	0	3	1	3	1	3
30	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	1	3	3	3	0	2	2	4	3
31	0	3	4	1	2	1	2	4	3	1	2	2	1	1	4	4	3	3	3	3	3	1	1	4

3																							
2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
3																							
3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
3																							
4	0	4	3	1	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3
3																							
5	4	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
3																							
6	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	2	1	0	0	4	4	2	4	2	4	4	2	4
3																							
7	2	3	1	1	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	2	4	2	2
3																							
8	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	4	4	2	3	2	3	3	3	3
3																							
9	4	2	1	3	1	2	4	4	4	4	1	2	3	2	2	1	4	4	4	2	1	2	4
4																							
0	2	3	1	4	2	1	3	4	3	2	1	3	2	4	1	4	3	2	1	3	3	1	3
4																							
1	0	4	3	4	3	4	4	4	3	1	1	1	1	1	4	4	4	2	3	3	2	4	4
4																							
2	1	4	3	0	4	3	1	4	1	4	1	3	1	3	3	4	3	0	3	3	1	2	4
4																							
3	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	3	4	2	2	0	0	1	2	2
4																							
4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	1	4	2	4	3
4																							
5	4	4	4	3	4	1	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	1
4																							
6	4	4	4	4	4	1	3	2	3	4	4	2	4	2	4	3	4	4	2	3	4	1	4
4																							
7	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4
4																							
8	4	4	4	2	3	2	3	4	4	1	3	4	4	3	4	4	4	1	4	2	4	3	4
4																							
9	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4
5																							
0	4	4	2	4	2	4	2	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3

Anexo 5: Evidencia fotográfica



