



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Motivación y el desempeño laboral de los colaboradores
de la gerencia de transporte y tránsito de la
municipalidad provincial del Callao 2013-2014.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

br. Karol Huamán Cáceres

ASESOR:

dr. Luis Alberto Nuñez Lira

SECCIÓN

Ciencias empresariales y médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ – 2015

Página del Jurado

Dra. Isabel Menacho Vargas
Presidente

Dr. Alejandro Menacho Rivera
Secretario

Dr. Luis Alberto Nuñez Lira
Vocal

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi esposo y mis hijos por su paciencia infinita, por su apoyo incondicional y por los sabios consejos que me brindaron a lo largo de mi desarrollo académico, sin los cuales este camino no hubiera sido tan gratificante.

Agradecimiento

A los colaboradores de la Gerencia de Transporte y Tránsito de la Municipalidad Provincial del Callao por brindarme la información necesaria para la realización de este trabajo.

A mi asesor por su paciencia y dedicación en orientarme.

A la Universidad César Vallejo y a sus catedráticos por la noble labor que brindan y por los conocimientos impartidos.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Karol Huamán Cáceres, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 41275353, con la tesis titulada “Motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte y Tránsito de la Municipalidad Provincial del Callao año 2013-2014”.

Declaro bajo juramento que:

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

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

Lima, 09 de enero del 2015.

Karol Huamán Cáceres

DNI: 41275353

Presentación

Señores miembros del jurado examinador:

En cumplimiento con los dispositivos vigentes que establece el proceso de graduación de la Universidad César Vallejo, con el fin de optar el grado de Magister en Gestión Pública, presento la tesis titulada “Motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte y Tránsito de la Municipalidad Provincial del Callao año 2013-2014”.

El tema de investigación se basa en analizar el grado de relación que existe entre motivación y el rendimiento Laboral, detallándose los elementos de cada variable, considerados en la presente investigación.

El desarrollo comprende el análisis detallado de la variable motivación y rendimiento laboral con la finalidad de aplicar la teoría ya existente al respecto en la realidad problemática existente en la Gerencia de Transporte y Tránsito de la Municipalidad Provincial del Callao y de esta manera lograr que el resultado del tema de investigación pueda convertirse en fortaleza futura para ella y misma y para otras Instituciones Públicas que deseen asimilar estos conceptos a sus experiencias.

Esta tesis consta de seis capítulos:

Capítulo I: Introducción, se define el problema, los objetivos y la información teórica y conceptual que sirven como base del presente estudio.

Capítulo II: Metodología, comprende las etapas de comprobación científica de las hipótesis propuestas a través de la aplicación del instrumento seleccionado (encuesta) sobre la muestra propuesta para posteriormente ser validada a través de los métodos estadísticos pertinentes.

Capítulo III: Resultados, contiene las respuestas de la aplicación del instrumento.

Capítulo IV: Discusión, realiza el contraste de la parte metodológica vs los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento.

Capítulo V: Conclusiones, sinopsis a la cual se llega luego del contraste efectuado en el capítulo anterior.

Capítulo VI: Recomendaciones, narra las propuestas de mejora y de posibles soluciones al problema desarrollado.

La autora.

Índice

página del jurado	ii
dedicatoria	iii
agradecimiento	iv
declaratoria de autenticidad	v
presentación	vi
índice	viii
resumen	xii
abstract	xiii
I. introducción	14
1.1. antecedentes	15
1.2. fundamentación científica	19
1.2.1 bases teóricas de la variable motivación	19
1.2.2 bases teóricas de la variable desempeño laboral	37
1.3. justificación	42
1.4. problema	43
1.4.1 realidad problemática	43
1.4.2 formulación del problema	48
1.5. hipótesis	49
1.6. objetivos	49
II. marco metodológico	51
2.1. variables	52
2.2. operacionalización de variables	53
2.3. metodología	54
2.3.1 tipo de estudio	54
2.3.2 diseño	55
2.4. población, muestra y muestreo	56
2.4.1 población	56
2.4.2 muestra	56
2.5. técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
2.5.1 técnica	57
2.5.2 instrumento	58
2.5.3 validación y confiabilidad del instrumento	58
2.6. métodos de análisis de datos	59
2.7. aspectos éticos	62
III. resultados	63
3.1 relación de la direccionalidad de comportamiento y desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de transporte y tránsito	

de la municipalidad provincial del callao.	68
3.2 relación de la intensidad de esfuerzo y el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de transporte y tránsito de la municipalidad provincial del callao.	71
3.3 relación de la duración del esfuerzo y el desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de transporte y tránsito de la municipalidad provincial del callao	74
IV. discusión	77
V. conclusiones	80
VI. recomendaciones	82
VII. referencias bibliográficas	84
anexos	89

Lista de tablas

Tabla 1	Proyección de reclamos por atender en la Gerencia de Transporte y Tránsito de la Municipalidad Provincial del Callao	45
Tabla 2	VARIABLES DE INVESTIGACIÓN	52
Tabla 3	Operacionalización de la variable motivación	53
Tabla 4	Operacionalización de la variable desempeño laboral	54
Tabla 5	Escala usada	58
Tabla 6	Fiabilidad de instrumento	59
Tabla 7	Nivel de confiabilidad	59
Tabla 8	Procesamiento de datos	61
Tabla 9	Alfa de Cronbach	61
Tabla 10	Media, Varianza y Desviación estándar	61
Tabla 11	Distribución de frecuencia y porcentajes de los trabajadores de la Gerencia de Transporte y Tránsito según los niveles de motivación y desempeño laboral	64
Tabla 12	Correlación Motivación – Desempeño Laboral	67
Tabla 13	Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman	68
Tabla 14	Distribución de frecuencia y porcentajes del nivel de dirección del comportamiento de los trabajadores de la Gerencia de Transporte y Tránsito de la Municipalidad Provincial del Callao	69
Tabla 15	Correlación entre desempeño laboral y dirección del comportamiento	70
Tabla 16	Distribución de frecuencia y porcentajes del nivel de intensidad del esfuerzo de los trabajadores de la Gerencia de Transporte y Tránsito de la Municipalidad Provincial del Callao	71
Tabla 17	Correlación entre desempeño laboral e intensidad del esfuerzo	73
Tabla 18	Distribución de frecuencia y porcentajes del nivel de duración del esfuerzo de los trabajadores de la Gerencia de Transporte y Tránsito de la Municipalidad Provincial del Callao	74
Tabla 19	Correlación entre desempeño laboral e intensidad del esfuerzo	76

Lista de figuras

Figura 1	Pirámide de las necesidades de Maslow.	24
Figura 2	Modelo de la Teoría de Expectativas.	31
Figura 3	Esquema Teoría de la Equidad.	32
Figura 4	Muestreo por programa STATS 2.0	57
Figura 5	Distribución porcentual de los trabajadores de la Gerencia de Transporte y Tránsito de la Municipalidad del Callao según el nivel de motivación	65
Figura 6	Distribución porcentual de los trabajadores de la Gerencia de Transporte y Tránsito de la Municipalidad del Callao según el nivel de desempeño laboral.	65
Figura 7	Gráfico de dispersión que relaciona la correlación existente entre la variable motivación y desempeño laboral	66
Figura 8	Distribución porcentual de los niveles de dirección del comportamiento de los trabajadores de la Gerencia de Transporte y Tránsito de la Municipalidad Provincial del Callao	69
Figura 9	Grafica de puntos de dispersión de la variable desempeño laboral y la dimensión dirección del comportamiento	70
Figura 10	Distribución porcentual de los niveles de intensidad del esfuerzo de los trabajadores de la Gerencia de Transporte y Tránsito de la Municipalidad Provincial del Callao	72
Figura 11	Gráfica de dispersión que correlaciona intensidad del esfuerzo y desempeño laboral	73
Figura 12	Distribución porcentual de los niveles de duración del esfuerzo de los trabajadores de la Gerencia de Transporte y Tránsito de la Municipalidad Provincial del Callao	75
Figura 13	Gráfica de dispersión entre desempeño laboral y duración del esfuerzo	76

Resumen

En la presente investigación se busca determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte y Tránsito de la Municipalidad Provincial del Callao, inquietud que surge al existir altibajos en el desempeño de los colaboradores durante un periodo determinado, el cual genera el continuo retraso en la atención de las solicitudes de la Institución mencionada.

La investigación realizada es de tipo básica sustantiva, utilizando un diseño no experimental, ya que la información se ha obtenido sin manipular las variables, además el estudio es de corte transversal.

Las variables en estudio comprende a su vez dimensiones que son características que las hacen medibles, para la presente investigación la motivación según el autor escogido comprende las siguientes dimensiones: dirección del comportamiento, intensidad del esfuerzo y duración del esfuerzo. De igual forma la variable desempeño laboral según el autor escogido propone las siguientes dimensiones: desempeño contextual interpersonal, contextual sobre la tarea y contextual sobre la organización.

Los resultados obtenidos señalan que existe una relación directa entre ambas variables ya que los resultados obtenidos señalan una correlación positiva entre ambas variables.

El instrumento de medición aplicado es la encuesta y se usó en los colaboradores de la Gerencia de Transporte y Tránsito de la Municipalidad Provincial del Callao.

Este estudio permitió la comparación de hipótesis planteadas, donde se obtuvieron resultados significativos con relación a las dos variables usadas, demostrando así que el colaborador motivado aumenta su desempeño laboral.

Abstract

In the present investigation seeks to determine the relationship between motivation and performance of employees of the Management of Transport and Traffic Provincial Municipality of Callao, concern arises when there ups and downs in the performance of employees during a given period, which generates the delay in care applications mentioned Institution.

The substantive investigation is basic type, using an experimental design, since information has been obtained without manipulating variables, and the cross-sectional study.

The variables studied in turn comprises dimensions that are measurable characteristics that make for this research motivation chosen according to the author includes the following dimensions: behavior management, stress intensity and duration of the effort. Likewise, the work performance varies according to the chosen author proposes the following dimensions: interpersonal, contextual contextual performance on the task and contextual about the organization.

The results indicate that there is a direct relationship between the two variables since the results indicate a positive correlation between the two variables.

The measuring instrument is applied and used in survey employees of the Transportation and Traffic Management of the Provincial Municipality of Callao.

This study allowed comparison of hypotheses, where significant results were obtained with respect to the two variables used, thus demonstrating that the reasoned partner increases job performance.