

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**  
**ECONÓMICAS**



**TESIS**

**INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL  
PERSONAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DEL DISTRITO DE LINCE, Lima,**

**2018**

**Para optar el título profesional de:**

Licenciado en Administración

**Presentado por:**

**Bach. Administración Bermúdez Martínez, Ricardo José**

**Bach. Administración Castro León, Marco Antonio**

**LIMA – PERÚ**

**2018**

## **DEDICATORIA**

Con todo nuestro amor, cariño y respeto para nuestros padres, porque sin ustedes no hubiese sido posible lograr nuestros sueños, por motivarnos y apoyarnos siempre, más aún cuando sentíamos que el mundo se nos terminaba, a ustedes por siempre nuestra eterna gratitud.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por ser siempre mi guía, mi camino y mi luz porque siempre estará ahí cuando más lo necesite.

A mis padres, por su generoso amor y cariño por que siempre apoyaron mi formación como persona y como profesional.

A mi esposa, quién supera las expectativas de amor y comprensión

A mis hermanos por su siempre generoso apoyo.

A mi profesor de tesis, cuya paciencia y sabiduría han hecho posible la presente investigación

## PRESENTACIÓN

Señores componentes del Jurado Dictaminador:

En cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la **Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega**, presentamos la tesis titulada: **“INFLUENCIA DE LA MOTIVACION EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DEL DISTRITO DE LINCE.”** con el propósito de obtener el **título profesional de Licenciado en Administración.** Esperamos que la presente tesis sea de su satisfacción y sirva de fuente de conocimiento para los estudiantes y futuros profesionales de la Carrerade Administración.

Lima, agosto del 2018

## INDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
CAPITULO I .....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1 Situación problemática.....	1
1.2 Problema de investigación .....	5
1.2.1 Problema General .....	5
1.2.2 Problemas específicos .....	5
1.3. Justificación .....	5
1.3.1 Justificación teórica.....	5
1.3.2. Justificación práctica .....	6
1.4 Objetivos.....	6
1.4.1 Objetivo General: .....	6
1.4.2 Objetivos específicos .....	6
CAPITULO II.....	7
MARCO TEORICO.....	7
2.1 Antecedentes de la investigación .....	7
2.2 Bases teóricas.....	41
2.2.1 Teoría Clásica de Administración .....	41
2.2.2 Definición de Motivación .....	42
2.2.3 Teoría de la Necesidad .....	48
2.2.4 Remuneraciones.....	55

2.2.5 Evaluación del desempeño .....	58
2.2.6 Compromiso Organizativo .....	59
2.2.7 Administración de Recursos Humanos .....	62
2.3 Marco Legal.....	65
2.3.1 Seguridad Ciudadana .....	65
2.3.2 Constitución Política del Perú.....	66
2.3.3 El Acuerdo Nacional.....	68
2.3.4 Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana,.....	68
2.3.5 El Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana .....	69
2.3.6 Ley Orgánica de las Municipalidades Ley No. 27972 (2003)Art. 39 , Art. 40.....	69
2.4 Glosario de términos .....	70
CAPITULO III.....	73
HIPOTESIS Y VARIABLES.....	73
3.1 Hipótesis General.....	73
3.1.1 Hipótesis Específicas .....	73
3.2 Identificación de variables .....	73
3.2.1 Variable independiente: .....	73
3.2.2 Variable dependiente: .....	73
3.2.3 Operacionalización de variables.....	74
3.2.3 Matriz de consistência (ver anexo).....	74
CAPITULO IV .....	75
METODOLOGÍA .....	75
4.1 Tipo de investigación.....	75
4.2 Diseño de la investigación .....	75

4.2	Unidad de análisis .....	76
4.3	Población de estudio .....	76
4.3.1	Tamaño de muestra .....	76
4.3.2	Selección de muestra.....	77
4.3.3	Técnicas de recolección de datos. ....	77
CAPITULO V .....		79
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....		79
5.1	Análisis e interpretación de la información. ....	79
5.3	Prueba de hipótesis .....	97
5.3.1	Contrastación de Hipótesis general .....	97
5.3.2	Contrastación de Hipótesis específicas .....	98
5.4	Discusión de los resultados .....	102
CONCLUSIONES .....		103
RECOMENDACIONES .....		105
BIBLIOGRAFÍA .....		106
Anexo N° 01: Instrumento de medición .....		111
Anexo N° 2: Matriz de consistencia.....		113

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla N° 1:</b> ¿Considera Ud. que la remuneración es adecuada al trabajo que realizan? .....	79
<b>Tabla N° 2:</b> ¿considera Ud. que los premios son adecuados?.....	80
<b>Tabla N° 3:</b> ¿considera Ud. que los incentivos son los más aplicables?.....	81
<b>Tabla N° 4:</b> ¿considera Ud. suficientes los cursos que se dictan en la capacitación?.....	82
<b>Tabla N° 5:</b> Considera Ud. ¿Que los entrenamientos son importantes para el desarrollo laboral?.....	83
<b>Tabla N° 7:</b> Considera Ud. Que la vocación de servicio es importante.....	85
<b>Tabla N° 8:</b> ¿considera Ud. de relevante importancia tener valores para las funciones que desempeña?.....	86
<b>Tabla N° 9:</b> ¿Considera Ud., que es muy importante estar identificado con su trabajo?.....	87
<b>Tabla N° 10:</b> ¿considera Ud., que es importante ser productivo en sus labores? .....	87
<b>Tabla N° 11:</b> ¿considera Ud., que las intervenciones diarias que realizan son aceptables? .....	89
<b>Tabla N° 12:</b> ¿considera Ud., que casi siempre toma buenas decisiones en el desarrollo laboral?.....	90
<b>Tabla N° 13:</b> ¿considera Ud., que casi siempre es buena la calidad de servicio que ofrecen? .....	91
<b>Tabla N° 14:</b> ¿considera Ud., que tiene buenas relaciones con los vecinos?.	92

<b>Tabla N° 15:</b> ¿Considera Ud., que los trabajadores de serenazgo tienen buena predisposición al trabajo? .....	92
<b>Tabla N° 16:</b> ¿considera Ud., que se observa la puntualidad en el trabajo? ..	94
<b>Tabla N° 17:</b> ¿considera Ud., que tienen permanencia regular en el puesto de trabajo?.....	95
<b>Tabla N° 18:</b> ¿considera Ud. que son constantes en el trabajo? .....	96
<b>Tabla N° 19:</b> Prueba de hipótesis general .....	97
<b>Tabla N° 20:</b> Prueba de hipótesis específica 1 .....	98
<b>Tabla N° 21:</b> Prueba de hipótesis específica 2.....	100
<b>Tabla N° 22:</b> Prueba de hipótesis específica 3.....	101

## RESUMEN

El objetivo general del presente trabajo de investigación fue establecer la relación de la motivación con la satisfacción laboral de los servidores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana del Distrito de Lince.

Para este tipo de trabajo, la investigación fue descriptiva y el tipo aplicado, el método y diseño de investigación fue correlacional.

En esta investigación, la población está compuesta por 120 trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana del Distrito de Lince; los mismos que se desempeñan en funciones administrativas y de campo; y la muestra está constituida por 91 trabajadores; los mismos que fueron seleccionados a través del muestreo probabilístico aleatorio simple.

El instrumento que se utilizó fue un cuestionario conformado por 18 preguntas para medir la motivación y la satisfacción laboral; empleando para ello la escala de valoración de Likert.

Por tratarse de variables cualitativas, en la verificación de hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica chí cuadrado, teniendo en cuenta un margen de error de 0.05.

Los resultados fueron que la motivación se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los servidores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana del Distrito de Lince.

Finalmente, se comprobó que los tres estamentos de la motivación guardan estrecha relación con satisfacción laboral de los servidores administrativos y de campo de la Gerencia de Seguridad Ciudadana del Distrito de Lince

Palabras claves : motivación, remuneración, capacitación, compromiso

## ABSTRACT

The general objective of this research work was to establish the relationship of motivation with job satisfaction of the servers of the citizen security management of the district of Lince.

For this type of work, there search was descriptive and the peapplied, there search method and design was correlational.

In this investigation, the population is composed of 120 worker of the citizen security management of the district of Lince; the same ones who perform administrative and field functions ; and the sample is made up of 91 worker; the same ones that were selected through simple random probabilistic sampling.

The instrument that was used was a questionnaire consisting of 18 questions to measure motivation and job satisfaction ; using the likert rating seale.

Since these are qualitative variable, the non-parametric chi-squared test was used in the verification of hypotheses, taking into account a margin of error of 0.005

The results were that the motivation is positively related to the job satisfaction of the servants of the citizen security management of the district of Lince .

It was found that three levels of motivation are closely related to job satisfaction of the administrative and field servers of the citizen safety management of the district ofLince.

Keywords : motivation, remuneration, training, commitment.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se denomina: “Influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal de la Gerencia de Seguridad Ciudadana del Distrito de Lince - 2018”; Gerencia que a través del servicio de serenazgo brinda sus servicios, con la finalidad de dotar de seguridad al Distrito de Lince a través de sus empleados de campo y administrativos

En, los últimos años se ha observado que las instituciones prestan mayor énfasis al capital humano. Asimismo, se viene haciendo prioritario que, además de las remuneraciones, es importante prestar atención a las necesidades de capacitación y de un mayor compromiso, así como la participación en la toma de decisiones, en los trabajadores que es importante para generar oportunidades de realización.

Es entonces que, el estudio de la motivación y el desempeño laboral resulta muy importante porque permite a los trabajadores expresarse sobre el funcionamiento de la organización y su satisfacción laboral.

El objetivo de la presente investigación es determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los empleados de la Gerencia de Seguridad Ciudadana en el Distrito de Lince, a continuación, los siguientes capítulos:

En el **capítulo I.-** La identificación del problema; la importancia de la motivación está basada en la influencia que esta ejerce sobre el desempeño de los empleados y su relación con el funcionamiento laboral, siendo preciso su examen para la conformación de procedimientos de gestión empresarial. Es evidente que un buen clima organizacional repercute en el bienestar de la institución y del trabajador. Por lo tanto, una adecuada motivación incidirá positivamente en el rendimiento de los empleados.

En el **capítulo II**, se encuentra el marco teórico de la investigación; que se basa en los antecedentes que guardan relación con la problemática de la investigación (internacional, nacional y local) así mismo la información teórica tanto de las variables a estudiar como de sus respectivas dimensiones.

En el **capítulo III**, se encuentran las hipótesis y variable; En este capítulo se caracteriza por presentar las premisas que trabajaremos para resolver el problema de la investigación, así mismo se establecerán los indicadores necesarios que facilitarán la medición de las dimensiones de cada una de nuestras variables.

En el **capítulo IV**, se presenta el método de investigación a seguir, que para este caso es el descriptivo correlacionar, el mismo que describe, analiza e interpreta en forma sistemática un conjunto de hechos que guardan relación con otras variables tal y como se da en el presente trabajo de investigación De igual manera el diseño de la investigación es experimental transversal; decimos que nuestra investigación es transversal porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único y es correlacionar porque está orientada a determinar el grado de relación que existe entre variables de interés en una misma muestra de sujeto o también el grado de relación entre dos fenómenos o eventos observados.

En el **capítulo V**: La presentación de resultados, en este capítulo y desarrolla el análisis e interpretación de resultados que se obtienen mediante las encuestas las cuales han sido demostradas de manera estadística de manera confiables para determinar la influencia entre ambas variables, a su vez se demuestra las hipótesis planteadas.

En el **Capítulo VI** están las conclusiones y recomendaciones que se realizan con el propósito de fortalecer las actividades de integración entre el personal y sus directivos de la institución, a fin permitir un buen desarrollo de sus actividades diarias.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Situación problemática

La Seguridad Ciudadana es el derecho que tiene todo individuo de desarrollar una vida pacífica., con las condiciones necesarias para su propio desarrollo.

El homicidio constituye uno de los indicadores más completos, comparables y precisos para medir la violencia en el mundo

El mayor porcentaje de los homicidios se dan en países que concentran poco más de la décima parte de la población mundial.

Hace seis años casi medio millón de personas perdieron la vida a causa de homicidios dolosos en todo el mundo.

Más de una tercera parte de estos tuvieron lugar en el continente americano, en África 31%, en Asia 28 %, mientras que en (5%) Europa y (0.3% ) Oceanía se dieron las más bajas tasas de homicidios .América Central y África del Sur sus estadísticas se muestran cuatro veces mayores (arriba de 24 víctimas por cada 100,000 habitantes ) lo que lo vuelve las regiones con las tasas más elevadas de homicidios, seguidas por el Caribe, África Central y América del Sur ( entre 16 y 253 homicidios por cada 100,000 habitantes ). Por su parte con estadísticas por debajo del promedio se encuentran Europa (del sur y Occidental) y, la parte oriental de Asia, las cuales son las regiones con menor índice de homicidio (Observatorio de Seguridad Ciudadana,2015)  
Conasec.Mininter.gob.pe/obnasec

La Seguridad Ciudadana en América Latina, se ha convertido en uno de los continentes más violentos del mundo, si ponemos como referencia la tasa de homicidios.

La Violencia crece en las ciudades en un ritmo superior a la de la urbanización, convirtiéndose en uno de los factores de la calidad de vida en la población urbana. No hay lugar dentro de las ciudades donde no se viva con algún tipo de violencia. En América Latina se producen alrededor del 36 % del total de homicidios del mundo. De las 50 ciudades más violentas del mundo, 45 pertenecen a América Latina.

La seguridad ciudadana en el Perú, Con respecto a la Seguridad Pública, desde Setiembre del 2002 en el Perú en el marco del Acuerdo Nacional se propulsa una seguridad madura y responsable, analizada y pública, teniendo en torno a si la Sétima Política del Estado. Eliminando la violencia y fortaleciendo la ciudadanía teniendo la seguridad ciudadana como base y pilar del desarrollo poblacional.(Observatorio de Seguridad Ciudadana,2015)

[Conasec.Mininter.gob.pe/obnasec](http://Conasec.Mininter.gob.pe/obnasec)

En la Gerencia de Seguridad Ciudadana en el Distrito de Lince, el desarrollo operativo del trabajador de serenazgo, está influenciado por varios acontecimientos que determinaran su compromiso hacia el trabajo y su eficiencia, los mismos que incidirán directamente en un mejor servicio para los vecinos del Distrito de Lince para los que laboran.

El personal de serenazgo del Distrito de Lince muestran un descontento, por las entre otras, siguientes razones:

La Insuficiente preparación calificada; teórica y práctica que debe recibir cada ingresante de serenazgo.

Insuficientes remuneraciones que perciben por las condiciones mismas de trabajo; donde muchas veces tienen que arriesgar su integridad física y soportar las inclemencias del tiempo.

El poco apoyo que presta la Policía Nacional del Perú, ante alguna intervención que realicen.

Ante la poca dotación de elementos no letales para su defensa y propia seguridad personal ante cualquier intervención que realicen (gas pimienta, pistolas de shock, etc.)

Baja predisposición de ayuda mutua entre los diferentes servidores de este servicio (patrullaje a pie, en moto y en carro)

Conflicto entre Supervisores y subordinados; y entre trabajadores administrativos y de servicios.

Los ascensos y promociones se efectúan sin tener en cuenta la capacitación y preparación, no permitiendo aprovechar al máximo las potencialidades y capacidades del personal.

Rotación de funcionarios y directivos (en puestos de confianza), así como su designación sin atender a criterios de aptitud y actitud gerencial.

No hay programa de incentivos remunerativos al personal. (Bono por labores nocturnas, quinquenios, etc. que cumpla el trabajador

No hay política y estrategias de desarrollo de personal a mediano y largo plazo; las labores operativas se han tornado en rutina, no significando una motivación en sí para el trabajador.

Todos estos aspectos derivan en un índice de ausentismo físico y ausentismo emocional o psicológico que sumado a la tensión en el trabajador por presencia de situaciones que se dan dentro del horario de trabajo, (patrullaje) así como los problemas extra institucionales (familiares y otros) que inciden negativamente en el su desempeño laboral.

No asumir el problema podría agravarlo de forma significativa; y se reflejaría en :

Un mayor número de personal ausente (migración del personal) tanto física como emocionalmente, así como su desmotivación

Se afectaría el rendimiento, grave hecho que pone en peligro la eficacia de los servicios Operativos, que brinda Seguridad Ciudadana a la comunidad.

Al no poder despedir a personal ineficiente por ser insuficiente el número de trabajadores que ostenta esta Gerencia, tendría que renovarse con personal contratado tratando de buscar eficiencia con nuevo personal; incrementado los costos de operación innecesariamente.

Se vería afectada la institución con la pérdida de imagen; los vecinos ya verían defraudada su confianza y no estarían contentos con la Administración

Estos acontecimientos podrían evitarse con el desarrollo de estrategias integrales para la formación del potencial humano y sobre todo para generar una política motivacional que signifique mejoras para el personal y por ende del rendimiento laboral.

## **1.2 Problema de investigación**

El problema descrito, en su forma original y sus implicancias en la motivación laboral, nos conduce a plantear la siguiente interrogante, de la cual desarrollaremos esta investigación:

### **1.2.1 Problema General**

¿De qué manera la motivación influye en el desempeño laboral del personal de Seguridad Ciudadana del Distrito de Lince?

### **1.2.2 Problemas específicos**

De la pregunta arriba señalada se desprenden las siguientes sub preguntas:

- a) ¿De qué forma las remuneraciones influyen en el desempeño laboral del personal de Seguridad Ciudadana del Distrito de Lince?
- b) ¿En qué medida el compromiso influye en el desempeño laboral del personal de Seguridad Ciudadana del Distrito de Lince?
- c) ¿En qué medida la capacitación influye en el desempeño laboral del personal de Seguridad Ciudadana del Distrito de Lince?

## **1.3. Justificación**

### **1.3.1 Justificación teórica**

El presente trabajo servirá para contrastar y así afirmar la importancia y el porqué es necesaria una política motivacional que se ajuste a las necesidades del personal de serenazgo de seguridad ciudadana del distrito de Lince y optimizar la eficacia y eficiencia de su trabajo.

### **1.3.2. Justificación práctica**

Las alternativas analizadas mejorarán sustancialmente la conducta motivacional en el Distrito de Lince.

Las conclusiones y recomendaciones del presente trabajo beneficiaran a los trabajadores y por ende al Distrito de Lince; así como a los vecinos y proveedores a la que sirven, pues habría una mejora sustancial en la atención del servicio de seguridad ciudadana.

### **1.4 Objetivos.**

#### **1.4.1 Objetivo General:**

Conocer si la motivación influye en el desempeño laboral del agente de Seguridad Ciudadana del Distrito de Lince

#### **1.4.2 Objetivos específicos**

- a) Conocer si las remuneraciones influyen en el desempeño laboral del personal de Seguridad Ciudadana del Distrito de Lince
- b) Conocer si el compromiso influye en el desempeño laboral del personal de Seguridad Ciudadana del Distrito de Lince
- c) Conocer si la capacitación influye en el desempeño laboral del personal de Seguridad Ciudadana del Distrito de Lince

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

**Sum, M. (2015)** plantea las siguientes conclusiones:

Determina que motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, en la prueba estandarizada escala de motivaciones psicosociales, aplicada a los colaboradores para medir el nivel de motivación, evalúa diferentes factores, como son Aceptación e integración social, reconocimiento social, autoestima/autoconcepto, autodesarrollo, poder, seguridad, obtuvieron diferentes puntuaciones en su mayoría altas las cuales se tomaron dos aspectos a calificar y fueron incentivo y satisfacción.

**Molina, E. (2015)** en su investigación concluye:

- a) En San Juan de Miraflores la participación de la comunidad en la lucha contra el crimen a nivel local y en temas de seguridad ciudadana, es muy poca. Los funcionarios locales (municipalidad – PNP – comunidad) no tienen mayor interés en sumar esfuerzos para optimizar la participación ciudadana; entre estos tres vitales elementos no existe coordinación alguna, por lo que no pueden trabajar en equipo y establecer una campaña vertical de lucha contra la delincuencia. Sólo existe una trivialidad entre estos tres elementos por el uso del poder, y la figuración política, lo que genera entre los vecinos una gran confusión. La batalla contra la

delincuencia, debe ser liderada por estos funcionarios locales sin buscar ganancias de ningún tipo a cambio.

- b) La falta de confianza hacia sus autoridades desmotivan a los vecinos, hacia una participación directa, de otro lado constantemente se observa una falta de valores y principios entre los funcionarios ediles lo cual alejan a los vecinos a toda forma de participación vecinal. Con la finalidad de cubrir el nivel de participación y coordinación local en la lucha contra la delincuencia, en SJM, se proponen las siguientes recomendaciones:
- c) La promoción de programas ocupacionales alternativos, los mismos que no deben ser usados políticamente; la recuperación de espacios públicos (parques, lozas deportivas etc. ); charlas participativas a la población educando tanto en acciones preventivas como disuasivas, así como implementación de medidas de seguridad vecinales ( barrio seguro )
- d) Es necesario mejorar los niveles de participación vecinal en coordinación con el ámbito municipal para obtener un buen sistema de prevención, con el trabajo conjunto de la municipalidad, la Policía Nacional y las juntas vecinales son los elementos necesarios para el éxito de la prevención y dela lucha contra la delincuencia .
- e) Es importante la formulación de estrategias para que la vecindad se sienta apoyada por sus funcionarios locales, eliminando cualquier vestigio de utilización política.

- f) La mayor creación de comedores populares y la utilización de programas de interés social, harán perder la desconfianza a los vecinos de este distrito y el desinterés por el trabajo de prevención con su gobierno local. Por el contrario, estos programas podrán servir para esparcir a los vecinos de las políticas, reformas y estrategias que sobre seguridad se formulen de manera conjunta. El binomio gobierno local más junta vecinales son indispensables para una mejora en seguridad ciudadana, a esto le debemos agregar una policía nacional, plenamente identificada con los problemas vecindarios de su jurisdicción.
- g) La policía Nacional del Perú y la gerencia de Seguridad Ciudadana deben realizar patrullajes conjuntamente con una mayor intensidad, con la finalidad de que la población sienta la presencia de ambas instituciones y tenga una mayor y mejor sensación de protección.
- h) Es muy importante también que se les provea a estas dos instituciones de los mecanismos necesarios para que puedan brindar un trabajo de manera constante y eficaz.

La motivación a estas dos instituciones es fundamental, para eso se deberán implementar las estrategias necesarias a fin de que personal de estas dos instituciones se encuentren motivados y logren una satisfacción laboral

**Larico , R. (2015)**, en su investigación concluye:

a) Existe un vínculo, muy cercano entre los elementos motivadores y un deseable desarrollo laboral en los empleados de la Municipalidad Provincial de San Román.

b) La relación es muy significativa entre las remuneraciones de los empleados y el desarrollo de sus responsabilidades laborales porque eso incide significativamente en el desarrollo laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de San Román.

La reacción por los incentivos pecuniarios (bonificación extraordinaria, bonos por producción etc.) otorgados fue muy significativa entre los empleados de la municipalidad haciéndose notoria la producción, permanencia y compromiso de estos mismos.

c) La capacitación, funciona también como una forma eficaz de motivar al personal, ya que mediante ella los trabajadores pueden acceder de mejor manera a algún tipo de promoción en el trabajo, alcanzar un puesto de nivel mayor.

d) A través de estos incentivos, se evidencia una mejor condición entre los empleados de la municipalidad. Se advierte una mejor estima al puesto de trabajo y una mejor dedicación al mismo; por lo que la motivación incide de forma relevante en el desarrollo laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de San Román.

**Aranda L. (2015)**, en su investigación concluye

- a) Que es muy importante implementar planes y estrategias con la finalidad de motivar favorablemente a los trabajadores y aumentar su potencial productivo.
- b) En cuanto a la satisfacción laboral los trabajadores de la empresa se encuentran bastante motivados ya que no presentan quejas tanto en el aspecto remunerativo como en otros factores determinantes, como la estabilidad laboral y sus beneficios sociales.
- c) En cuanto a la capacitación, estos se encuentran conformes, porque la empresa sostiene un programa bastante amplio para desarrollar el potencial intelectual de sus trabajadores, capacitándolos constantemente, mejorando su hoja de vida y estableciendo una escala de puntuaciones con la finalidad de que puedan participar activamente en un proceso de selección de personal ante un concurso para ocupar plazas de mayor nivel.
- d) Es necesario establecer políticas, para el mejoramiento de las relaciones humanas dentro de la empresa, de tal manera que se eviten todo tipo de confrontaciones entre los trabajadores y sus jefes inmediatos, ya que estos originan desgano, disminución del compromiso laboral y desinterés en el desarrollo de sus labores cotidianas.
- e) En cuanto a la seguridad industrial, esta se ve seriamente comprometida por razón de que los equipos que usan los trabajadores para realizar sus tareas, son antiguos y se encuentran desfasados y muy gastados, no se cuenta con una oportuna renovación por lo que corren

riesgo de sufrir accidentes de trabajo y una disminución importante de su productividad, teniendo en consideración que gozan de un bono por este último rubro .

f) El departamento de relaciones humanas deberá establecer políticas y estrategias destinadas a un programa que permita eliminar el stress y la apatía de los trabajadores , fortaleciendo el compromiso de los trabajadores con su empresa a través de actividades extra laborales , donde los trabajadores interactúen entre ellos, conjuntamente con sus familias .

Se pueden realizar muchas actividades recreacionales donde la participación e interacción de los trabajadores se manifieste en un mayor grado de esta manera también se manifestara en el centro de trabajo, cuando se tenga que establecer grupos de trabajo.

Es importante establecer un programa de rotación de puestos , ya que esto permitirá que los trabajadores se motiven eliminando la rutina que origina desgano y apatía en los trabajadores. El hecho de conocer nuevas funciones es un buen aliciente para el trabajador promedio, para esto se deberá tener un programa de adiestramiento rápido que permita que en un corto tiempo el trabajador se pueda desempeñar en un nuevo puesto.

g) El otorgar algún tipo de reconocimiento especial (medallas, diplomas etc. )reconociendo estándares especiales (por tiempo de servicio, por producción, por puntualidad) es una forma de motivar y fortalecer el compromiso laboral de los trabajadores con su empresa.

La motivación a través del aumento remunerativo es probablemente la más importante en toda empresa, pero no se le puede estar dando aumento al trabajador cada 6 ó 7 meses, para esto es importante el reconocimiento que le pueda dar la empresa ya que influirá emocionalmente en el trabajador y fortalecerá el compromiso laboral identificándose plenamente con ella, cumpliendo con sus labores eficazmente y así ayudar al logro de las metas y objetivos institucionales

**Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012)** en su investigación concluye:

- a) En la actualidad el papel que asumen las municipalidades distritales o gobiernos locales en el desarrollo y la economía del país es muy importante. Para ello es de vital importancia que logren sus objetivos.

Para poder lograr esto se debe contar con el personal adecuado, el mismo que deberá estar comprometido y motivado para esto se realiza un trabajo de investigación en tres gobiernos locales de Lima y Callao los que van a estar dirigidos hacia la satisfacción laboral de sus trabajadores.

- b) Este trabajo incidirá en el análisis de las variables ocupacionales:  
(a) Condición Laboral, (b) Género y (c) Tiempo de Servicio y en la satisfacción laboral en las tres municipalidades.

Las conclusiones más significativas se dan en el nivel de satisfacción laboral donde no existen diferencias significativas entre las

tres instituciones , no existe un programa de incentivos a los trabajadores que los motiven en cada una de las tres municipalidades. Este problema puede considerarse promedio en las tres municipalidades; además, que sí existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción de sus trabajadores en sus diversos factores en cada una de ellas. (Alfaro, Leyton, Meza, & Sáenz, 2012).

- c) En lo que respecta a la capacitación esta se da en forma moderada, a los obreros, no se le da mucha participación salvo que sean casos en que se dictan cursos a nivel técnico (Senati), en contraste con los empleados que tienen cursos a nivel de especialización.
- d) El reconocimiento que se les da a los trabajadores por el tiempo de servicio ya está instituido en estas municipalidades, además de los reconocimientos que otorga el Estado para los trabajadores públicos, a estos se les otorga diplomas, medallas y otros por tiempo de servicio, por ser el trabajador del mes, por tener una mejor puntualidad etc.

**De la Cruz, E. y Huamán A.(2015)**en su investigación concluyen :

- a) Es importante recomendar a la institución CUNA MÁS a robustecer más sus programas sobre clima organizacional mediante talleres de capacitación y eventos de interacción de personal.
- b) La capacitación a realizar deberá estar acorde a las funciones que realizan los empleados de Cuna Más, ya que de la investigación

desarrollada se desprende que un gran porcentaje de los trabajadores no cumplen a cabalidad sus funciones y otro porcentaje lo realizan solo por cumplir.

- c) Esto es muy importante porque a través de la capacitación el personal refuerza sustancialmente sus conocimientos y sus capacidades en relación al mejor desarrollo de sus labores.

Todo esto está direccionado a levantar la producción de los trabajadores, hacer que su trabajo se vea en forma eficaz y por el mejor cumplimiento de sus objetivos y metas

No existe compromiso laboral de los trabajadores con la institución porque no se motiva adecuadamente al personal.

- d) El departamento de personal debería establecer acciones que conduzcan a los trabajadores a una interacción entre ellos mismos, procurando realizar eventos extra laborales (campeonatos de fútbol etc.) , con la finalidad de brindar recreación y sano esparcimiento a los trabajadores y combatir el stress de estos .

- e) El mejoramiento del ambiente laboral, dotarlos de ambientes, pintados y con buena iluminación, así como dotarles de algún tipo de comodidad hará que las labores sean más llevaderas y puedan cumplir eficiente y eficazmente con sus labores.

**Quispe,N. (2015)**, en su investigación sobre clima organizacional y satisfacción laboral en la Asociación para el desarrollo Empresarial Apurímac – Andahuaylas, concluye :

- a) Que es importante recomendar a los funcionarios de las empresas la creación de un adecuado clima organizacional capacitando y adiestrando a los empleados con la finalidad de que se sientan motivados, valorados y satisfechos, ya que es la manera de establecer un verdadero compromiso con su empleo y la empresa.
- b) También es importante la difusión de las políticas y los objetivos de la institución, ya que conociéndolas los empleados podrán asumirlas en sus labores propias y así podrán coadyuvar a lograr las metas de las empresas.. Es importante tener las herramientas abiertas a una rápida comunicación entre jefes y empleados, a fin de que pueden mantener buenas relaciones entre ellos; tener una mejor y fluida comunicación ayuda al mejoramiento de equipos laborales y al bienestar del clima laboral.
- c) La desmotivación de los empleados se da en la parte remunerativa, ya que las empresas no conceden ningún tipo de incentivo económico por el buen desempeño de los trabajadores. Una forma de solucionar este problema sería otorgando un bono financiero al trabajador que alcance los mejores indicadores de productividad al mes, asimismo por el cumplimiento de determinados años de servicio (20, 30 años) en la institución. De igual manera se podría implementar otro tipo de reconocimiento por puntualidad y permanencia en el puesto de trabajo. Es muy importante tener siempre vigente una buena política de motivación, satisfacción laboral para así mantener un buen clima laboral dentro de la institución

**Quispe , E(2015)**

en su investigación concluye:

- a) Entre la comunicación interpersonal y la productividad laboral , existe una relación directa, positiva, moderada en la Municipalidad Distrital de Pachuca Andahuaylas, es decir que crece para ambas variables a medida que la relación será más alta si va en un solo sentido, de igual manera para la variable autonomía para la toma de decisiones y productividad laboral.
- b) Entre las dimensiones motivación laboral y productividad laboral, la relación existente es directa, positiva, débil existen pruebas estadísticas para rechazar la relación.
- c) Entre la dimensión comunicación interpersonal y eficacia, la relación existente demuestra una relación directa, positiva débil
- d) La relación existente entre la motivación laboral y la productividad laboral es muy débil, porque la motivación ejerce influencia en forma directa en el desarrollo laboral del trabajador. Es muy importante que las estrategias de motivación sean bien utilizadas; no solo se motiva al trabajador con incrementos remunerativos, sino también con promociones de puestos de trabajo, reconocimiento laboral, participación en la implementación de políticas etc.
- e) La municipalidad deberá formular planes y estrategias de comunicación con la finalidad de robustecer lo relacionado a la producción, es importante considerar a la interacción de personal como elemento clave de las labores en equipo.

Los empleados de la municipalidad no se encuentran debidamente motivados; para solucionar este problema se deberán implementar estrategias que estén directamente relacionados a darle un mayor impulso a la eficacia de estos mismos.

- f) La capacitación y la interacción del personal extra laborales son tareas fundamentales del departamento de personal, ya que si no se tiene la forma de realizar incrementos remunerativos, se puede motivar al personal con estas dos dimensiones que fortalecerán el compromiso laboral de los trabajadores

**Campos, R. (2016)** en su investigación concluye

- a) El ausentismo expresado a través de huelgas, paralizaciones y otros da por resultado una baja en la productividad de la empresa, asimismo, demuestra que los trabajadores se encuentran insatisfechos, pasando por etapas de dudas y pánico laboral.
- b) Los trabajadores que oscilan entre 25 a 35 años de edad son los que expresan mayor inconformismo e insatisfacción a diferencia de los mayores. De otro lado, los hombres manifiestan un mayor descontento laboral a diferencia de las mujeres.
- c) En cuanto a los beneficios económicos el porcentaje de descontento siempre será mayor porque la mayoría de trabajadores no están de acuerdo con sus remuneraciones ó con la política remunerativa de la empresa, ni con sus beneficios sociales. Por ello es importante buscar la incorporación de incentivos y beneficios que permitan mejorar la calidad de vida del trabajador y también mejorar la productividad laboral. Del mismo modo es importante establecer políticas de capacitación del personal que estén en relación directa a las características propias de la labor que se realiza, ya que esto redundará en la productividad de la empresa.
- d) Es importante la intervención de profesionales especializados en el área de motivación, afín de que mediante talleres motivacionales puedan hacer que la satisfacción de los trabajadores mejore sustancialmente, mejore el compromiso con la empresa y se tengan un mejor clima laboral

**Castro F. y Ramón S.,(2016)** en su investigación concluyen:

- a) Las condiciones laborales juegan un factor muy importante en el desarrollo laboral de los funcionarios especiales (funcionarios de negociación empresarial) de esta institución financiera. Estas realmente no son las esperadas o las requeridas por ellos, esto determina una merma en el desarrollo de sus metas y por lo tanto va en desmedro del servicio que ofrecen a sus clientes. Si las condiciones laborales que se ofrecen no están de acuerdo a lo que el trabajador espera entonces este trabajador no se encuentra satisfecho laboralmente.
- b) Es determinante la incidencia que tiene el clima laboral en el desarrollo de los funcionarios de negociación empresarial, y los factores directamente vinculados son el control y las condiciones labores.  
  
Con relación al desempeño guarda relación directa con el perfil propio de estos funcionarios.
- c) Las empresas tienen que cumplir con los derechos de los empleados conforme dictan la legislación laboral existente, así el trabajador se sentirá realizado laboralmente y elevará su auto-estima, de tal manera que podrá desarrollar sus labores con una mejor eficiencia. Es importante recomendar la aplicación de procedimientos cortos, con la finalidad de agilizar la labor de estos funcionarios de nivel y acortar la duración del tiempo mejorando de esta manera el servicio de atención al cliente.
- d) De igual manera es importante la identificación con la empresa y sus objetivos con tal fin es importante que los Directivos de la empresa, tengan reuniones de trabajo con estos funcionarios de nivel, que estos participen también en la elaboración de planes y programas tomando en consideración

sus datos é ideas a implementar, para el mejoramiento de la labor que ellos realizan .

e) Es importante una supervisión adecuada por eso es muy significativo que estos funcionarios tomen parte en mejorar los procedimientos actuales, acortando de esta manera la reducción del tiempo de espera y mejorando así el servicio a los clientes.

f) La comunicación interna es bastante eficaz, es importante mantenerla, implementando reuniones de trabajo con mayor regularidad.

Las condiciones laborales son el elemento determinante para que estos funcionarios se puedan desarrollar plenamente ya que laborarán motivados y podrán lograr el desarrollo profesionalmente y personalmente

g) En el aspecto remunerativo no están del todo satisfechos; por ello es sustancial una evaluación en este aspecto y a su vez una comparación con otros puestos similares del mismo nivel.

El ambiente de trabajo deberá estar acorde con los demás ambientes existentes en otras empresas de tipo financiero con muebles y decoración de primera categoría, ya que estos funcionarios tratan con personas muy especiales y las negociaciones que realizan son muchas veces de grandes montos de dinero, por lo que requiere este tipo de ambiente de trabajo.

Demás está decir que estas personas tienen un nivel alto intelectualmente y personas muy preparadas, de igual manera las personas que colaboran con ellas deberán tener también un buen grado de especialización en el puesto que se desempeñen.

**Gutiérrez P. y Huamán F. (2014)**

en su investigación concluyen:

- a) Es necesario e importante que el trabajador de cualquier empresa pueda desarrollar sus actividades laborales de la mejor manera, para esto la empresa, deberá tener en cuenta que para lograr esto se deberá motivar al trabajador de diferentes formas y maneras. Que para esto es necesario implementar una serie de políticas y estrategias orientadas a la motivación de los trabajadores, que esto significa que no solo se puede motivar a los trabajadores a partir de incentivos económicos.
- b) En el caso que nos ocupa la Financiera Uno Oeschle, no realiza trabajos de motivación de su personal, lo cual se traduce en un bajo índice de productividad, esto nos indica que existe una relación directa entre la motivación y la productividad.
- c) Que es muy importante con relación a la productividad de la empresa, que se establezcan políticas orientadas a motivar a los empleados. Hemos mencionado que no solo el incentivo económico sirve como acicate para estimular la motivación entre los trabajadores, también existe la capacitación orientada a las funciones de los trabajadores, la cual contribuirá a fortalecer el intelecto del trabajador y una buena disposición a realizar el trabajo indicado, también a la resolución inmediata de problemas que se puedan presentar sin necesidad de acudir por consulta al jefe inmediato, mejorando la producción.
- d) Que el ambiente laboral limpio, pintado y con una mejor iluminación, dotado de mobiliario que estén en buenas condiciones, también surtirá un efecto motivacional en los trabajadores

- e) Que el establecer reconocimientos al personal por tiempo de servicio, por productividad o por puntualidad, ejercerá un efecto de reconocimiento laboral entre el trabajador y su empresa, dando por resultado un trabajador comprometido e identificado con los intereses, metas y objetivos de la empresa; de otro lado la Gerencia deberá entender mejor que sin la motivación del personal es algo imposible de alcanzar estándares deseados de producción , y el cumplimiento de metas y objetivos de la institución.

**Jaramillo J. (2016) en su investigación concluye:**

- a) Según la opinión de los encuestados (trabajadores), el nivel en que se encuentra el Clima Organizacional en la Municipalidad de los Olivos es intermedio, esto podría mejorar si se le da una mejor atención a la solución de los conflictos laborales que existen, para esto es importante que la Gerencia de Recursos Humanos implemente un trabajo destinado a la interacción de los trabajadores entre sí, con la finalidad de eliminar los contratiempos y roces que existen entre ellos.
- b) La cooperación laboral está en estándares bajos, los trabajadores solo se preocupan por realizar su trabajo, desatendiendo la ayuda que debe existir entre ellos, es por eso que en este municipio, el trabajo en equipo se ve mermado ampliamente, porque no interactúan entre sí, para lograr las metas y objetivos de cada departamento y así cumplir con los objetivos generales de la institución
- c) Se da estos conflictos cuando los objetivos son comunes a ambas partes y unas intervienen en el trabajo de la otra parte.
- d) En relación a la capacitación, el municipio deberá mejorar los presupuestos destinados a esta partida, porque es importante que los trabajadores puedan

acceder a una capacitación acorde a las funciones que realizan, de tal manera que estos trabajadores puedan resolver cualquier tipo de problema que se les presente y de esta manera aumentar la productividad.

Mucho juega el papel en que las remuneraciones puedan tener una influencia positiva ó negativa dentro del ámbito de la satisfacción laboral. Un trabajador bien pagado se sentirá satisfecho y realizara su trabajo de la mejor forma y manera, fortaleciendo el compromiso con su institución.

e) Las remuneraciones en la municipalidad de los olivos, evidencian una insatisfacción por parte del personal que no son de confianza, los estándares de conformidad existentes son bajos, esto nos lleva a concluir en este rubro, que es importante y decisivo se pueda otorgar un aumento de salario a los trabajadores, antes que comience el ausentismo de los trabajadores (paralizaciones, huelgas etc.).

f) El nivel de la motivación laboral , es aceptable pero debe mejorar a través de incentivos que estimulen a los empleados y funcionarios , otorgándoles mejores reconocimientos ( trabajador del mes, años de servicio , cumpleaños, etc. ) más y mejores talleres , mejores cursos de capacitación , otorgándoles uniformes de calidad a los empleados (varones y mujeres) que los distinga y hagan que el trabajador se sienta comprometido laboralmente con su institución

g) La motivación remunerativa si bien es cierto es muy importante, también es muy importante que se combine tanto los incentivos económicos, con el fortalecimiento de los valores que son intrínsecos de la persona, que son los que nos mueven a realizar de manera óptima un trabajo.

h) También definir y establecer metas y objetivos que guardan relación directa con la institución, haciendo que los trabajadores tomen parte en la formulación de estos es muy importante para el proceso de identificación y compromiso laboral.

Esto es parte importante de la satisfacción laboral, el sentirse comprometido con su institución, formando parte intelectual de las estrategias que la dirigen nos da como resultado un trabajador plenamente identificado y comprometido con su institución.

**Julca E. (2015)** en su investigación concluye:

- a) La importancia que tiene la capacitación, como parte de la motivación(en esta dirección regional)para los trabajadores se da en indicadores muy altos.
- b) Los trabajadores entienden a la capacitación como el mejor de los procesos ya que esto lo ayudará en el oficio que han escogido. Estar capacitados equivale a estar bien valorados en su ámbito laboral, el realizar en forma eficaz sus labores los hace dueños de un prestigio el cual va a redundar en una mayor y mejor producción laboral.
- c) El trabajador en el nivel remunerativo está totalmente inconforme ya que los sueldos y salarios no se ajustan a las escalas que maneja construcción civil, por lo que continuamente encontramos ausentismo laboral el que se manifiesta a través de paralizaciones y huelgas.
- d) El sueldo no compensa el sacrificio que realiza un trabajador de transportes y comunicaciones, ya que muchas veces lo tienen que realizar en zonas despobladas, teniendo que cohabitar en campamentos.

- e) No se puede establecer un compromiso laboral adecuado ya que los trabajadores sienten que existe demasiada desigualdad entre ellos y otros trabajadores del mismo nivel, pero de la región Lima; por lo que exigen un reajuste salarial que nivele a los trabajadores por igual.
- f) El personal obrero de mejoramiento de carreteras, están totalmente insatisfechos con el nivel remunerativo que perciben, ya que reclaman que ellos muchas veces tienen que vivir en campamentos, un promedio de 40 a 60 días calendarios y la paga no justifica.
- g) El personal administrativo, no tiene algún tipo de motivación, ya que estos están totalmente desmotivados, al no existir un programa de capacitación adecuado, sin actividades extra laborales, y sin la oportunidad de recibir algún incentivo económico, salvo el que ofrece el gobierno a su escala remunerativa

**Mariño J.(2015)**en su investigación concluye:

- a) No se implementan estrategias orientadas hacia una política de capacitación adecuada a los profesores en enseñanza didácticas, que puedan lograr una buena formación estudiantil.
- b) La participación escolar es muy aceptable, en cuanto se propone directivas que apuntan a robustecer su estándar de aprendizaje, desarrollando su intelecto.
- c) Existe relación entre las variables motivación y la variable material didáctico y aprendizaje por descubrimiento las cuales guardan relación directa con el aprendizaje de los números racionales

- d) De otro lado se puede establecer que son deficientes las estrategias de motivación en el aprendizaje de los alumnos.
- e) Por eso es importante que en los centros de estudios universitarios para la enseñanza pedagógica se den más cursos de matemáticas porque permite el análisis y raciocinio, elemento básico para la formación de los alumnos
- f) Los directivos deberán realizar el uso de estrategias motivacionales (material didáctico) con la finalidad de aumentar el coeficiente de aprendizaje de los números racionales en los alumnos.
- d) El material didáctico, hace mucho más fácil la enseñanza a los alumnos y establece una rápida y eficaz comunicación entre ellos y el profesor  
Aumenta el coeficiente intelectual de los alumnos y hace que los temas sean de más fácil recordación.  
Como estrategia de enseñanza el material didáctico, influye positivamente en el aprendizaje de los alumnos

**Millán J. y Montero C.(2016)**en su investigación concluye:

- a) Que es un hecho comprobado que existe una relación entre la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional ; ya que la estimulación en cualquiera de sus formas ayudará a tener un mejor clima organizacional el mismo que será base fundamental para lograr que los trabajadores obtengan en buen grado la satisfacción laboral deseada.

Por lo que es muy importante que la empresa apueste siempre por hacer que el personal de su institución se sienta realizado, para esto es importante aplicar estrategias definidas de motivación personal: tales como el uso de talleres, y seminarios de capacitación; los que transmitirán

los conocimientos y valores acordes a las funciones que se desarrollan en la empresa, la participación en el desarrollo de políticas estratégicas lo que lo hará sentir importante dentro de la empresa y fortalecerá su compromiso con ella.

- b) Parte muy importante son los incentivos económicos lo cual guarda estrecha relación con el mejoramiento de su status de vida, aquí se pueden desarrollar una serie de estrategias bien definidas que elevarán la productividad del trabajador y por resultado una mejor producción de la empresa; tales como bono de reconocimiento por productividad, ser mejor trabajador del mes, el cumplimiento de años de servicio etc.
- c) A través de todo esto buscamos lograr que el trabajador se sienta involucrado y comprometido con la empresa, además de mejorar la interacción del trabajador, haciéndolo participar en labores de equipo, fortaleciéndolo con programas deportivos y recreacionales los que obviamente buscan además de identificar al trabajador con su empresa, llevarlo a un buen nivel de sociabilización con sus compañeros de trabajo.

Se debe llevar a cabo una labor de gestión de personal bastante activa, controlando y supervisando constantemente sus programas.

- c) La comunicación parte activa e importante dentro de la empresa, deberá hacerse fluida tanto personalmente como masivamente para esto deberán establecerse políticas y estrategias que permitan al trabajador hacerse escuchar, esto dará como resultado la minimización de los conflictos laborales. Una comunicación abierta y anónima (Buzón de opiniones) será de mucha utilidad, porque el trabajador podrá emplear este canal sin inhibiciones y sin temor a represalia alguna.

- d) El fortalecimiento del compromiso institucional, por parte de la empresa hará que el trabajador se sienta profundamente ligado a la empresa donde labora, por eso es importante definir las políticas necesarias que coadyuven a incentivar al trabajador con relación a la empresa. Este se podrá obtener mediante acciones que tiendan a la interacción de los trabajadores entre si con la finalidad de crear un buen clima de trabajo.

El reconocimiento a sus labores, a través de otorgamiento de diplomas, medallas, menciones de honor, hará que el trabajador se sienta respaldado por su empresa, porque siente que su labor a lo largo de los años, coadyuvando al desarrollo y engrandecimiento de la empresa ha sido reconocida por los directivos de su empresa.

- e) La empresa también deberá contar con programas de ayuda social, para la protección del trabajador en caso de accidentes de trabajo, maternidad, vivienda etc. Este programa fortalecerá grandemente el compromiso entre la empresa y el trabajador

**Ramírez, E. (2017)** en su investigación concluye:

- a) En el Distrito de San Martín de Porres, la labor de prevención del delito por parte de los funcionarios locales es muy deficiente, Así como al control y persecución de este, de igual manera la reinserción social y la rehabilitación de sujetos con problemas de violencia es muy deficiente. La atención de las víctimas, sujetas de violencia, es bastante deficiente.
- b) La participación vecinal es muy baja ya que no tienen confianza en sus autoridades, porque continuamente se ven defraudados por el manejo político que se le da a la institución.
- c) La Policía Nacional no fortalece el programa de patrullaje conjunto, porque continuamente niega sus efectivos para las rondas que se realizan en la jurisdicción, el control de la delincuencia se ve entorpecido por este tipo de actitudes, el parque automotor, está muy por debajo de lo que se requiere con la finalidad de cubrir todo el distrito, por tanto la persecución a los delincuentes muchas veces no se realiza, aparte la partida presupuestal que se maneja para reparación vehicular y combustible es muy insuficiente de tal manera que encontramos muchos vehículos de seguridad ciudadana estancados en el depósito vehicular.
- d) Los policlínicos municipales, se encuentran totalmente desabastecidos tanto de medicamentos como de instrumentos quirúrgicos, necesarios, para una pronta atención a las víctimas que han sufrido algún tipo de violencia delincencial.
- e) Los vecinos deberán entender al margen de esta problemática, que el resentimiento y alejamiento de sus autoridades locales, no le llevarán a nada positivo, por el contrario, hará que la delincuencia este presente

siempre en su localidad. Deberán insistir a través de las juntas vecinales, a establecer un diálogo con sus autoridades y juntos con ellos, diseñar y establecer estrategias de seguridad local.

- f) Los gobiernos locales, deberán motivar a las juntas vecinales, a través de programas orientadas al acercamiento de estas, fortaleciendo programas como de los comedores populares, vaso de leche, etc.
- g) La presencia continua de los funcionarios locales (municipalidad, PNP, Iglesia) en los barrios locales hará que la delincuencia se aleje paulatinamente y que la población se acerque y tenga confianza en sus directivos. El trabajo comunitario de estas instituciones, conjuntamente con la junta vecinal hará retroceder significativamente a la delincuencia, también es necesario que la población comprenda que se necesita manejar un mayor presupuesto para la lucha delincencial, por tal motivo los vecinos deberán cumplir con sus responsabilidades económicas con la Municipalidad, ya que esto hará posible que se compren más vehículos, recuperar vehículos malogrados, una mejor dotación de combustible , contratación de personal para la Gerencia de Serenazgo y sobre todo realizar acciones orientadas al acercamiento de las juventudes hacia sus autoridades locales .

El distrito de San Martín de Porres es uno de los distritos más grandes que tiene Lima, por lo que es difícil se cubra en su totalidad, con las carencias que se tienen en cuanto a transportes y personal de seguridad ciudadana y de la policía nacional, por eso es muy importante que las juntas vecinales se organicen y formulen sus propios planes de seguridad, (con el apoyo de las instituciones anteriormente señaladas) ya que ellos conocen

perfectamente la zona donde habitan y también a las personas que moran en ellas; identificando las áreas que crean de menor y mayor peligrosidad, a las personas que extrañamente estén circulando por la zona , estableciendo sus mecanismos de comunicación veloz ( silbatos, alarmas etc. )

**Ramos, W. (2017)** en su investigación concluye:

- a) Que el incremento de la delincuencia, y el ausentismo de interés de los vecinos por desarrollar una política conjunta de estrategias para la prevención y la lucha contra los delincuentes, hace ver con cierta preocupación un nivel moderado de satisfacción laboral del efectivo policial que debilita la eficiente y eficaz intervención policial, debilitando con esto el nivel de seguridad ciudadana .
- b) Existe una desconfianza y desmotivación de la población con sus autoridades locales, que están optando por alternativas como la intervención de las FF.AA., en la realización de patrullajes diurnos y nocturnos, así como establecer justicia directa, o sea por ellos mismos en sus propias manos.
- c) Está claro que para que tenga éxito la lucha contra la delincuencia, se deberá trabajar conjuntamente en talleres con la población organizada, a través de juntas vecinales, las que se encargarán de brindar información adecuada para estos programas de protección vecinal con la participación de todos los vecinos de la zona para esto se deberá emplear una comunicación directa y masiva a todos los vecinos de una determinada zona.

d) De otro lado los funcionarios públicos tanto del gobierno central como del gobierno local deberán promover recompensas y reconocimientos por labores cumplidas fuera del horario normal de trabajo. Ya que se tiene que las remuneraciones policiales son muy bajas y merma sustancialmente la satisfacción de estos efectivos.

Es muy importante fortalecer el nivel de reconocimiento a la labor de la policía ya que ellos aseguran la paz y la tranquilidad, y establecen el orden para que los vecinos puedan tener una vida pacífica.

**Reátegui L. (2016)** en su investigación concluye:

a) La motivación en los trabajadores de la institución educativa integrada materia del presente estudio es bastante deficiente.

b) El nivel de desempeño laboral se encuentra en un nivel bastante bajo. Existe relación entre el factor salario y Beneficios, con el factor desempeño laboral.

c) Es recomendable el diseño e implementación de políticas institucionales

con la finalidad de mejorar las condiciones de trabajo en los profesores y en el personal administrativo, así como desarrollar un mejor compromiso de los trabajadores a través de una buena política motivacional que ayudará para el cumplimiento de sus actividades y de sus metas y objetivos.

d) El desarrollo de estrategias adecuadas para el normal abastecimiento de insumos y materiales necesarios para el desarrollo laboral de los docentes con la finalidad de que puedan cumplir con satisfacción su plan de trabajo educativo.

- e) La capacitación adecuada a los docentes con la finalidad de fortalecer sus conocimientos generando óptimos resultados en los educandos como producto final. De igual manera es muy importante la capacitación para poder intervenir con mayor éxito en las evaluaciones que realiza el gobierno, al otorgarles aumento salarial.
- f) Como elemento motivador, la capacitación influye positivamente en el ámbito de los docentes y administrativos, logrando obtener con esto un mayor compromiso laboral, aparte de la vocación de enseñar que es innata en los docentes.

**Reynaga Y. (2015)**, en su investigación concluye:

- a) Para un mejor desempeño laboral es muy importante que esta entidad pública este considerando básicamente cuales son los factores laborales más importantes a mejorar de la conducta humana del personal que labora en esta institución.
- b) Es importante establecer una buena estrategia motivadora en todos los trabajadores; la capacitación juega en este caso un papel muy importante, ya que el aspecto remunerativo es fijado a través de escalas salariales que otorga el gobierno, haciendo imposible establecer mecanismos de esta índole para los trabajadores con la finalidad de motivarlos. Es común que las instituciones públicas, no manejen una buena partida presupuestal en este rubro, pero es importante que los trabajadores sientan que están enfocando sus esfuerzos a fin de lograr los cursos promocionados, ya que definitivamente el logro de estos mejorará su hoja de vida y por tanto serán acreedores a una escala remunerativa más elevada.

- c) De otro lado a través de un mejoramiento de las condiciones del centro laboral también se podría generar un mayor compromiso del trabajador con su institución.

El Ciclo motivacional puede ser visto como un proceso que se inicia a partir del conocimiento de una necesidad, hasta el logro de los factores que la satisfacen; la motivación puede ser definida de distintas maneras por lo tanto se origina a partir de las fuerzas que le dan poder (motivación extrínseca y motivación intrínseca)

**Rivadeneira J. ( 2015)** en su investigación concluye:

- a) El sistema nacional de seguridad ciudadana, es el órgano estatal encargado de diseñar, y establecer, normas y políticas generales de seguridad ciudadana en todo el ámbito del territorio peruano , los gobiernos locales y la Policía Nacional del Perú , sólo se encargan de ejecutar dichas normas en coordinación de las juntas vecinales .
- b) Las comisarias que están dentro de la jurisdicción del distrito son las encargadas de cuidar el orden interno, las mismas que hacen una labor de prevención en coordinación con las juntas vecinales , y que por sus funciones generales establecen el cuidado y protección del ciudadano, llevando a cabo las estrategias necesarias para tal fin ( seguimiento, control y detención de personas delincuenciales asegurando con ello la seguridad necesaria para el desarrollo empresarial y social del Distrito .
- c) Las coordinaciones con las juntas vecinales , se hacen a través de reuniones que son promocionadas por el comisario de la zona y el alcalde del Distrito

aquí a través de charlas didácticas se da a conocer a los vecinos de la forma en que deberán actuar frente a la comisión de algún delito en la zona , las estrategias de comunicación rápida que deberán implementar con la finalidad que los vecinos se enteren rápidamente de lo que está sucediendo y puedan apoyar en la identificación y detención de los sospechosos comunicándoles de este hecho en forma inmediata y presentando la respectiva denuncia .

- d) El patrullaje a realizarse es integrado, es decir lo componen integrantes de la policía nacional y personal de serenazgo. Para que el patrullaje sea en forma constante y pueda cubrir el ámbito territorial del distrito, es importante tener el parque automotriz en óptima situación, los vehículos deberán estar operativos y reparados, la dotación de combustible deberá estar asegurada implementando para esto las estrategias que se considere necesarias.
- e) El gerente de seguridad ciudadana del Distrito a través de políticas de capacitación y con propósito de instruir a su personal en el conocimiento de políticas públicas, deberes y derechos de los trabajadores, organizara cursos didácticos para que el personal de serenazgo pueda brindar una atención adecuada a los vecinos y tener la firmeza de carácter necesaria ante la intervención de alguna comisión de delito

**Ruiz ,J (2014)**en su investigación concluye

- a) Esta institución, (la municipalidad provincial Sánchez Carrión), presenta varias irregularidades con relación al desarrollo de las políticas de personal en relación con el personal de planta. Estos (personal de planta) no muestran mucho interés por las estrategias de capacitación, y /o asistencia a seminarios, talleres y cursos, por lo que no se ha mejorado intelectualmente el nivel de los trabajadores en los últimos años; esto comienza a partir de no existir una adecuada promoción a este tipo de eventos, y de no darle la verdadera importancia que tiene. El capacitar al personal, hará que los trabajadores obtengan un buen nivel académico, hecho que obviamente redundará en beneficio de la institución.
- b) El nivel de Satisfacción Laboral en estos trabajadores está muy por debajo de los funcionarios de la municipalidad , para poder elevar estos niveles son de vital importancia establecer y definir estrategias motivacionales que estén orientadas al compromiso del trabajador con la institución para de esta manera optimizar sus capacidades y aumentar la productividad de la institución . Dentro de estas estrategias se deberán incluir, el aspecto remunerativo, el de capacitación, el de integración, el proceso de comunicación, el de mejoramiento de sus beneficios sociales.
- c) Asimismo la institución deberá realizar seguimientos constantes a los planes de desarrollo laboral; ya que de esta manera con el control y la supervisión constante de éstos, se podrá llegar a una plena identificación del trabajador con su institución .Queda demostrada la importancia del desarrollo del personal ya que sin este no sería posible llegar a una verdadera satisfacción laboral.

- d) La Desmotivación existente, es a partir del desinterés de los directivos de la institución en realizar planes y programas de motivación, no incentivan al personal a realizar en forma eficiente y eficaz sus labores.
- e) Con la finalidad de que el trabajador pueda llegar a una plena satisfacción es necesario motivarlo de una u otra manera; los incentivos económicos son importantes pero no son los únicos que pueden funcionar en la motivación de los empleados, existe otras estrategias, tales como la capacitación y el reconocimiento laboral, esto genera auto-estima é identificación en los trabajadores para con su empresa.

**Tiburcio V.(2017)**,en su investigación concluye:

- a) El problema específico de la inseguridad ciudadana, mal que ataca a toda la sociedad en su conjunto es un problema público , por lo tanto corresponde según la constitución al Estado, a través de sus distintos organismos proteger y salvaguardar al ciudadano común y corriente ( Policía Nacional del Perú, Ministerio del Interior , gobiernos locales etc. ) otorgándoles la tranquilidad necesaria, para desarrollar una vida pacífica y protegida contra los delincuentes a través de programas de prevención de delitos los que serán creados y establecidos en un trabajo correlacionado entre la población, a través de sus gobiernos locales y la policía Nacional del Perú, órgano encargado según la constitución de velar por el orden interno .
- b) El caso que corresponde al presente estudio se refleja en la Municipalidad Distrital de Santa Anita , donde la correlación entre estos estamentos presenta diversos tipos de problema, la falta de comunicación, falta de coordinación, falta de elementos logísticos , no se establecen reuniones de

trabajo con las juntas vecinales , la falta de reconocimientos y/o recompensas , no se capacitan a los directivos de las juntas vecinales, el ausentismo de los trabajadores de serenazgo de la municipalidad etc.

- c) Con la finalidad de llegar a trabajos integrados entre la Policía Nacional y la Municipalidad , estos deberán establecer mecanismos adecuados de comunicación los que se deberán llevar a cabo entre el Jefe de la Comisaría de la Jurisdicción y el Alcalde del Distrito, con la finalidad de establecer estrategias orientados a llevar adelante un trabajo integrado entre ambas instituciones , la falta de elementos de logística, se deberá solucionar, comprometiendo las partidas adecuadas para la compra de vehículos, la reparación y mantenimiento del parque automotor.
- d) De otro lado es de vital importancia que se establezcan reuniones de trabajo con las juntas vecinales, ya que estos como parte integrante ( vecinos ) del distrito conocen la problemática directamente , en estas reuniones se deberán dar charlas de capacitación por parte de la Policía Nacional orientadas a una labor de vigilancia y monitoreo de sus respectivas zonas de vivienda , así como determinar una alerta rápida para que los vecinos se integren rápidamente y puedan capturar al delincuente siempre con las previsiones del caso
- e) El ausentismo de los trabajadores de serenazgo del Distrito, se da por el descontento laboral que tienen estos trabajadores. No tienen las condiciones mínimas de protección ante un ataque delincuencial ,No tienen seguridad laboral, muchos de ellos son contratados por una temporada corta, renovándoles el contrato cada 3 meses , no cuentan con el sistema de Seguridad Social , ante cualquier tipo de accidente están desprotegidos .

- f) Se debe establecer estrategias motivacionales orientados a alejar el ausentismo de los trabajadores de serenazgo, con una mejor logística que lleve a modernizar este servicio, dotándole de elementos de protección adecuada(cascos, escudos, armas no letales etc.)todo esto con la finalidad de protegerlos de ataques delincuenciales ,otorgar algún tipo de reconocimiento por acciones valerosas, (medallas , diplomas etc.) otorgarles una estabilidad laboral, la misma que redundará en una estabilidad emocional.
- g) La capacitación es un elemento bastante motivador, la municipalidad deberá otórgales cursos de capacitación teórica – práctica , para que el trabajador conozca sus funciones, deberes y derechos, de un trato cordial a los vecinos de la municipalidad , sepa como intervenir ante cualquier acción sospechosa, del uso de la radio y otros elementos de comunicación, el manejo de cámaras audiovisuales , simulacros de operativos , cursos de defensa personal . Estos son algunos de los mecanismos que puedan fortalecer el compromiso laboral de los trabajadores de serenazgo y logra una satisfacción laboral de estos trabajadores de serenazgo de la Municipalidad de Santa Anita .
- h) El señalamiento de áreas de mayor peligrosidad tanto diurna como nocturna, y la protección al ciudadano de común dándole a conocer la no circulación por estas zonas en los horarios señalados, estableciendo en dichas zonas, un patrullaje integrado por los miembros de seguridad ciudadana y por la policía nacional. Los vecinos de dicha zona también deberán hacer sentir su presencia haciendo rondas vecinales, identificando a los miembros sospechosos y dándole cuenta de ello a la policía para su intervención.

## 2.2 Bases teóricas

### 2.2.1 Teoría Clásica de Administración

#### a) Henry Fayol (1916)

Formula la teoría clásica de administración caracterizada por el énfasis en la estructura que la organización debería poseer para ser eficiente, en contra de lo que postulaba Taylor la Administración Científica caracterizada en el énfasis de la tarea realizada por el operario (es decir el cargo ó función).

De acuerdo a Taylor, la eficiencia en las organizaciones se obtiene a través de la racionalización del trabajo del operario y en la sumatoria de la eficiencia individual. Sin embargo, en la teoría clásica por el contrario, se parte de un todo organizacional y de su estructura para garantizar eficiencia en todas las partes involucradas, fuesen ella órgano o personas .Divide a la empresa en seis grupos ó funciones : Funciones técnicas,(producción) comerciales (compra-venta e intercambio) , financieras(búsqueda de capitales ) ,seguridad (protección de los bienes ) , contables(inventarios, registros, etc.) y administrativas (integración, coordinación y sincronización) Esta última función la desglosa en elementos :

Planeación (vista al futuro) Organización, Dirección (conduce a funcionar) coordinación (armoniza las actividades de la empresa)Control ( verificación y comprobación del plan adoptado)

#### b) George Terry (2011)“La gestión Administrativa”

La Administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar una determinada tarea para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y recursos.

A partir de estos conceptos podemos enunciar que gestión administrativa es el proceso de implementar, diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupo los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos. Teniendo como elementos: Planeación (planificar implica que se piensa con antelación en sus metas y acciones) Organización (proceso para ordenar)

### 2.2.2 Definición de Motivación

**Según Chiavenato** en su libro “Gestión del talento humano” (2015) define: Motivo, es aquello que hace actuar a la persona de determinada manera; dando origen a un determinado comportamiento” (p.46).

También nos dice que el desempeño, son las acciones ó conductas de los empleados de una empresa orientados para la consecución de metas y objetivos importantes para la empresa, este puede ser medible en niveles de productividad de cada trabajador y su incidencia en los logros de la empresa

**Según Robbins** (2004) “La motivación define los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo”

Define a la intensidad, como la suma de esfuerzos tanto físicos como intelectuales que la persona invierte para realizar una meta. La dirección se

da en tanto se orienten los esfuerzos hacia el logro de una determinada meta, Del mismo modo, está implicada la selección de tareas en las que las personas aplicaran todo su esfuerzo con la finalidad de alcanzar una meta.

**La persistencia**, es un esfuerzo continuado por un tiempo indeterminado, esto hace que la persona encuentre su camino hacia el cumplimiento de una meta (Muchinsky, 2011). La persistencia consiste en el enfrentamiento de una persona con una tarea difícil, sin tener en cuenta el tiempo ni la cantidad de veces que lo intente (Feather, 1962)

La persistencia forma el carácter en una persona, lo ayuda a no desmayar y siempre luchar por lo que él más desee. Las personas persistentes casi siempre logran cumplir sus objetivos.

**Según Velázquez Rivas José** (1996) “Motivos y Motivación (Ediciones Díaz de Santos S.A. Madrid – España ) nos dice : que la motivación , se acciona conjuntamente con el estado interno (impulso ) y del incentivo “ ( p. 24)

**Según Mc. Clelland, David** (1989) ” Estudio de la Motivación” define a los motivos como elementos primordiales de la conducta humana. (ed.Díaz de Santos S.A., Madrid )p. 20

De otro lado Mc. Clelland , David define a la motivación como un propósito que va desde el sentido común a los propósitos conscientes de pensamientos

íntimos; también a los propósitos conscientes que hacemos a partir de la observación del comportamiento(p.20)

### **Motivación Extrínseca. (teoría higiene motivacional Herzberg, 1968)**

La motivación extrínseca, es la que nos impulsa a la acción debido a que se obtiene una recompensa o premio, ahora si bien es cierto estos motivos que impulsan al individuo a realizar la acción son ajenos a la propia acción, están determinados por la recompensa o el beneficio que se recibe

(Neulinnger, Jhon 1974 “La Psicología del Ocio” (p.22 )

Para Campanario (2002), citado por Janto (2014), comenta “que cuando el estímulo no guarda relación directa con la materia desarrollada se produce la motivación extrínseca; o sea que es cuando una persona satisface una meta intermedia .

Según la definición de Campanario se podría enunciar que en el desarrollo laboral la motivación sería laboral solo por el hecho de percibir un sueldo y no por el desempeño mismo del trabajo a realizar, sino que el hecho de percibir un sueldo lo ayudará a satisfacer alguna necesidad extra laboral

Mahillo (1997) define a la motivación como “el empuje necesario que nos orienta a una determinada acción”. Para que una persona pueda desarrollar y cumplir con una determinada meta será necesario motivarlo; por eso y con la finalidad de reducir el uso de energías en este proceso; los directivos deberán

establecer políticas y estrategias determinantes que estén orientados y/o fortalezcan la motivación en sus trabajadores.

Neulinnger ,Jhon (1974) “La empresas deberán tener estrategias definidas sobre cómo aplicar la motivación é incentivación en sus trabajadores “

### **Motivación intrínseca**

Es la realización de acciones por el simple gusto de querer realizarlas, es decir realizar una acción sin recibir ningún beneficio a cambio, como el gusto de leer un libro que a alguien le llame la atención, el estudiar por simplemente conocer más sobre un tema determinado y no por la nota que pueda sacar; es decir la motivación nace del mismo individuo y no de la recompensa que se puede obtener por haber realizado esta acción por el hecho simple de sentir satisfacción al poder hacerlo. Neulinnger, J (Psicología del Ocio”, p. 23 )

**Morán y Valdez (2015)** escribieron: la motivación intrínseca se basa en las tareas propias de retos, desafíos y realización , la naturaleza es psicológica no fisiológica y obedece a un conjunto de emociones y necesidades personales.

Esto nos dice que las personas se enfrentan a retos acorde a sus capacidades de tal manera que el desafío se da como producto del resultado con los estímulos adecuados.

La clave en este caso se da por el aprendizaje por que proporciona la fuerza necesaria para realizar lo deseado.

Las personas siempre desean controlar sus acciones; este deseo es básicamente el comportamiento intrínseco de la motivación. A las personas les gusta hacer las cosas por el gusto de hacerlas

**Baquero y Luque** (1999, p.30) señala “que la motivación intrínseca son aquellas acciones propias del sujeto, que este realiza experimentando satisfacción sin obtener recompensa alguna.

Según con esta definición de Baquero, la principal motivación sería el deseo é interés del individuo de realizar alguna actividad sin esperar nada a cambio.

**Robbins** (2004), citado por Riofrío (2015): “Define la motivación como una variedad de factores que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia de la persona con la finalidad de poder satisfacer alguna necesidad.” p.36

Según la definición anterior, se puede definir a la motivación como un proceso con el cual conseguiremos satisfacer algún tipo de necesidad; asimismo estas metas dependerán en forma directa del individuo (esfuerzo, dirección e intensidad), es decir que no solo es la necesidad de algo que nos motive, sino la lucha y la perseverancia que pongamos en esto, nos llevara a lograr la meta deseada

**Amorós** (2007), citado por Riofrío (2015), explica lo siguiente : la motivación está referida a los factores que se dan en el interior de un individuo y originan un cambio sustancial en su comportamiento, el mismo que estará , dirigida

directamente a las metas, deseadas teniendo en cuenta la capacidad del esfuerzo y dinamismo que emplee para satisfacer su necesidad. (p.36)

Estos factores son intrínsecos quiere decir que viven internamente en una persona pero van a determinar cambios en su conducta orientadas hacia los objetivos fijados desarrollando fuerza y ganas para lograr cumplir con lo propuesto.

**Solana (1993)**, citado por Jánto (2014), refiere “La motivación es la fuerza que hace que la conducta de un individuo cambie de forma determinante. Es la combinación de esfuerzos tanto corporales, mentales e intelectuales en una determinada situación; en la dirección y el vigor con que se actúa” (p.44)

La motivación es la energía que determina el cambio en el comportamiento conductual de un individuo. Es la fusión de energía tanto mental como física, los que van a estar encaminados en la orientación de los esfuerzos para la consecución de los objetivos.

Para Solana, la motivación dirige el comportamiento de un individuo, acompañado de los procesos psicológicos, fisiológicos e intelectuales; es decir, que para satisfacer algún tipo de necesidad afectara los procesos básicos dela persona.

**Sexton (1977)**, citado por Trujillo (2015), refiere: “Define a la motivación como un ciclo mediante el cual se estimula a una persona con la finalidad de que pueda

realizar una acción que pueda satisfacer algún tipo de necesidad y pueda alcanzar sus metas deseadas.” (p.20).

Es una determinada dimensión de tiempo en el cuál la persona se ve estimulada a realizar acciones orientadas a la satisfacción de necesidades y al desarrollo de sus objetivos planificados.

### **2.2.3 Teoría de la Necesidad**

#### **a) Maslow (1943)**

Maslow presenta una teoría de la motivación en donde las necesidades humanas se encuentran ordenadas en niveles, en una escala de importancia e interés y en varios niveles. Se visualiza como una pirámide donde las necesidades primarias (necesidades biológicas), se encuentran en la base y en la cumbre se hayan las necesidades más elevadas (necesidades de autorrealización (maslow, theory of Human Motiva tión, 1943)

Las necesidades que no son satisfechas son las que van a influir en la conducta de los individuos, porque cuando satisfacemos una necesidad no generamos algún tipo de comportamiento.

Las necesidades fisiológicas, son aquellas que son inherentes a la persona porque nace con ella, las demás necesidades se adquieren con el transcurrir del tiempo. Conforme una persona logre controlar sus necesidades básicas iran apareciendo paulatinamente otras necesidades superiores. La necesidad de autorrealización, no se da en forma general en todas las personas en razón de que es un reto y conquista de la persona

Para satisfacer necesidades básicas no se requiere de un mayor tiempo, pero la satisfacción de necesidades más altas si requiere de un tiempo mayor.

b) **Chiavenato (2014)“Teoría de la Administración”** En el primer nivel de las necesidades humanas se hallan por **las necesidades de tipo fisiológico**, las que son de gran importancia vital para el ser humano, son todas las que tengan: hambre, sed, cansancio, frío , calor , sexo etc. En el segundo nivel se encuentran **las necesidades de seguridad** las que son: de seguridad, estabilidad, protección contra el peligro etc.las necesidades de seguridad, surgen cuando las necesidades fisiológicas se encuentran satisfechas; esta necesidad es de gran importancia en la conducta del trabajador ya que este depende directamente de la empresa, en donde ,las políticas fallidas y/o erróneas pueden provocar estados de dudas en cuanto a la estabilidad laboral en la empresa. En el tercer nivel se encuentran **las necesidades sociales**, estas surgen cuando las necesidades fisiológicas y las de necesidad se encuentran satisfechas, están en relación directa con sentirse parte de un grupo, con la necesidad de aceptación y participación grupal. la no consecución de esta necesidad, lleva a la persona a sentirse frustrado, hostil y aislado con las personas, que conducen a una carencia de adaptabilidad social ya la soledad. Una de las fuerza más importantes en las conductas humanas y motivadoras es la capacidad de dar y recibir afecto . En el cuarto nivel esta la **necesidad de estima** que son las necesidades por la cual la persona se evalúa , esto conduce a sentimientos como la autoconfianza, poder, control, fama, dependencia, inferioridad, las que pueden llevar a un estado de desgano y apatía y a otros tipos de situaciones . El quinto nivel está conformado por las **necesidades más altas en el individuo** está relacionada con el potencial y superación

continuada, está caracterizada por las ganas que tiene la persona por ser más de lo que ya es y ser todo lo que quiera ser .(p.286)

- c) **Mc.Clelland “Teoría de las Necesidades”**(1973) citado por León (2011), ofrece una forma muy diferente de concebir la satisfacción - insatisfacción laboral. Sostiene que los individuos satisfacen las necesidades pertenecientes a un determinado grupo y que son adquiridas en razón del aprendizaje. Sus investigaciones se ampliaron en tres necesidades: la necesidad del logro (afín de alcanzar objetivos y demostrar su competencia) la necesidad de afiliación(describe la necesidad de afecto e interacción) la necesidad del poder (interés por el control)

**Mc. Clellanda** través de sus investigaciones descubre que en las personas existen cada una de estas tres necesidades en cierta forma, sin embargo no hay dos personas que las posean igualmente y en las mismas proporciones. Por ejemplo. “Una persona sentirá de enorme manera una gran necesidad de logro pero poca necesidad de acreditación. Otra podría tener una alta necesidad de acreditación pero poca necesidad de control” ( Dessler, 1991)

**Según Drucker (1999),**”El enfoque de relaciones humanas ve el conocimiento y el orgullo de los trabajadores de línea como el mayor recurso para controlar y mejorar la calidad y la productividad”. (pag.218)

Cuando Drucker habla del conocimiento y el orgullo de los trabajadores, nos dice que un trabajador bien capacitado, se sentirá satisfecho de la labor que

realiza, porque tendrá la certeza de que su labor está bien realizada. Por lo tanto esta labor incidirá automáticamente en el desarrollo y buen índice de la productividad.

A partir de la Teoría de las Necesidades de Maslow (1948) se apertura una nueva gama de posibilidades para poder experimentar en el campo de la motivación de los trabajadores, a partir del desarrollo de actividades dirigidas para la satisfacción de necesidades de diferentes niveles: básicas y de desarrollo personal.

**Según Mc. Gregor** (1974) en su teoría “X/Y” explica que los empleados tendrán siempre tendrán la tendencia de realizar bien las cosas y la organización deberá invertir en capacitar al personal para lograr esto.

El trabajador en su intención de preservar su puesto de trabajo hará su labor de la mejor manera que este a su alcance, pero si la empresa invirtiese recursos suficientes para capacitar a este trabajador, el producto final sería muy mejorado y por lo tanto la productividad de la empresa se vería mejor reflejada en los estándares de la empresa.

La teoría X propugna que a las personas les gusta trabajar y deben ser obligadas y contratadas para que cumplan con los objetivos de la organización. La teoría Y plantea que las personas poseen un interés intrínseco en su trabajo y que desean actuar por su propia iniciativa

**Según Ouchi (1982)** en su teoría “Z” populariza la escuela administrativa sustentada en la cultura organizacional, detalla la participación de los trabajadores como un factor determinante en la productividad de cada proceso. La creación de buen ambiente laboral es necesario contar con valores como la confianza, la sutileza, la flexibilidad que son características de empresas competitivas las que sustentan su gestión en su cultura de trabajo.

Se basa en la sutileza de los valores como factores determinantes en la participación de los trabajadores de una empresa; estos valores tienen relación directa con el compromiso laboral que cada uno de ellos pueda sentir

Entonces, la cultura organizacional según Ouchi, está estrechamente ligada al sostenimiento de los valores de los trabajadores que la conforman.

**Según Tynjälä (2008)** nos explica lo siguiente:“ En una organización, los cargos laborales que existen por su propia característica, no ofrecen iguales oportunidades de aprendizaje al trabajador, el factor más importante para el aprendizaje se da en la organización propia del trabajo”

Nos dice con esta definición que en una empresa los puestos de trabajo existen por la propia característica de la empresa, estos no ofrecen oportunidades de capacitación iguales a todos los trabajadores, porque estos desempeñan diversas funciones (limpieza – finanzas etc.) la mayor fuerza de aprendizaje está al interior de la propia empresa.

En una empresa cuyos directivos hagan una verdadera labor de prevención , harán que los trabajadores (por lo menos ) de orden técnico realicen rotación de puestos , de tal manera que todos estén preparados para realizar las diversas tareas propias de la empresa y no exista algún tipo de desbalance por algún ausentismo que se produzca.

**Según Sambrook**, (citado por Tynjälä, 2008) resume los factores que influyen en el **aprendizaje en el puesto de trabajo** y los clasifican en tres factores principales: Factor organizacional, factor funcional y factor individual.

**Factores organizacionales.**- son aquellos factores que se relacionan con la estructura y la cultura; el interés de la gerencia, la misma organización del trabajo , la presión en el trabajo, las tareas y su relación entre ellas vs. La orientación al aprendizaje.

**Factores Funcionales.**- están referidos a aquellos factores orientados a la realización del trabajo Tal como está definido en la función de los recursos humanos en cuanto a desarrollo y características de la organización como la medición de la información disponible.

**Factor individual** Es el trabajador propiamente dicho a aquel que la organización va a desenvolver en cuanto a capacitación disponga para que tenga un mejor y óptimo funcionamiento.

**Gestión-admtva.blogspot.com**

**Para Jorgensen y Warrubg (2003) e Illeris (2004)**son dos los factores existentes que van a incidir en el desarrollo del aprendizaje: los factores ambientales relacionados con el tipo de organización y de tecnología usada

para la producción y los factores relacionados con la trayectoria de aprendizaje del individuo

En el desarrollo de la administración y a través de investigaciones realizadas y orientadas al desarrollo del aprendizaje de técnicas dirigidas a lograr una mejor producción de la empresa, tenemos a los factores ambientales y de tecnología; para lograr un buen factor ambiental se deberá tener en cuenta el tipo de trabajo que se realiza en esa área, luego dotarlos de un área amplia, ventilada, buena iluminación, pintada y con mobiliario; así como dotarlos de máquinas inherentes a su labor que estén realizando en perfecto uso y modernidad.

La capacitación, elemento importante dentro del esquema productivo de la empresa, esta deberá invertir en este rubro, porque es la garantía de que el trabajador que este bien preparado para el cumplimiento de sus tareas, contribuirá notablemente en la producción y garantía de la empresa.

Las funciones del administrador están dadas por elementos tales como la planeación, la organización, la dirección y el control; aunque estos elementos varían en relación ó criterio de cada autor o teórico.

La relación entre estas funciones consideradas como un todo es llamada el proceso administrativo, cuyo fin es alcanzar la eficacia y eficiencia en la organización a través del cumplimiento de los objetivos propuestos; donde cada función interactúa en la otra haciendo que el objetivo de una función pueda determinar el desarrollo de otra, estableciendo un constante control y que sea entendida como un sistema integral, complejo, interactivo, flexible y dinámico (Bernal & Sierra, 2008, p.49)

El proceso administrativo ha ido evolucionando a través del tiempo a criterio y pensamientos de nuevos teóricos, pero lo que se ha establecido con el tiempo

es que el trabajador como elemento principal de la organización responde a criterios motivacionales, de acondicionamiento ambiental, tecnológico é intelectual, desarrollando en estos sentimientos de compromiso y lealtad para con su empresa.

#### **2.2.4 Remuneraciones**

##### **a) Valderrama C. Marino (2012)**

**Las remuneraciones** son la parte más compleja, estas son parte muy importante en los costos laborales de los empleadores y constituye la fuente de ingresos de los trabajadores.

Es por esta razón que en una negociación colectiva, el tema de los sueldos y salarios siempre será la parte más difícil a tratar o negociar, de igual manera incide directamente en la elaboración de los contratos personales que se hagan a los trabajadores.

Para poder fijar los sueldos y salarios de los trabajados será de forma muy importante el comportamiento de la empresa elemento muy pertinente tanto en el campo de la microeconomía, como en el de la macroeconomía, teniendo en cuenta factores muy importantes como los niveles de inflación, producción, tasa de empleo, tasas de consumo.

De otro lado es importante para tomar decisiones tales como aumento de sueldo y salarios, basarse en estudios de evaluación y rendimiento laboral, ya que estos

nos darán un índice para establecer una propuesta salarial y estará acorde con los niveles de producción que se están generando.

Constituye una variable fundamental para el estado, la evolución de los sueldos y salarios. El estado como un empleador más deberá estar atento a las implicancias que tenga esta evolución porque estará directamente relacionada con la ampliación del presupuesto nacional y los costos de la seguridad social ( la remuneración mínima en Perú )

**b) Claudio Palavecino (2012)**

“**Se entiende por remuneración** a las contraprestaciones en dinero y las adicionales en especie que son valorables en dinero que debe percibir el trabajador del empleador por causa del contrato de trabajo” (Art. 41, Inc.1 CT.)

Las remuneraciones serán entonces todo tipo de ingreso económico que venga del empleador al trabajador por causa de alguna labor realizada con anterioridad, estas no solamente se dan en dinero sino también se obtienen en alguna especie.

Para la parte legal, ese concepto también incluirá los días de descanso que por ley amerite el trabajador (vacaciones anuales), con el pago de los feriados calendarios y aquellos que señale el gobierno.

Las modalidades de la remuneración pueden ser en dinero y/o en especie, el sistema de remuneración puede ser : remuneración a tiempo y a resultado, remuneración por tarea, comisión, participación en beneficios; composición de

la remuneración, puede ser el sueldo o sueldo base, la semana corrida, el sobresueldo , la gratificación la determinación de la remuneración , será el sueldo base o sueldo base mensual, ingreso mínimo mensual, la semana corrida, el sobresueldo, la gratificación.

El pago de la remuneración se dará en el lugar, tiempo y forma de pago fijado por ambas partes. Este pago de remuneraciones pueden ser de diferentes maneras: a jornal diario, semanal, quincenal mensual, por la realización y culminación de contrato definido así por ambas partes, comisiones etc.

Las remuneraciones tienen garantías frente a los acreedores, tales como la no sujeción de embargos de las remuneraciones, regulación especial frente a los descuentos, reajustes é intereses de remuneraciones atrasadas

(Apunte sobre remuneraciones 2012 pág. 3)

### **Aamodt M. (2010)**

Las organizaciones tienden a introducir niveles de evaluación orientados tanto al área técnica del puesto así como también desean que los trabajadores puedan tener una cultura organizacional dentro y fuera de la empresa.

Cuando una persona es competente, pero no tiene una relación cordial con los demás trabajadores no logrará tener un buen desarrollo de sus actividades

Este desempeño eficiente podrá tener un mejor rendimiento con una buena comunicación con los demás trabajadores, de esta manera se logra obtener un buen clima organizacional (p. 247).

### **2.2.5 Evaluación del desempeño**

**Según Idalberto Chiavenatto (2009)“Teoría de la administración “**

En razón de una focalización neoclásica de la administración, el cual consiste en “identificar la funciones de los administradores y, poder deducir de ellas en forma rápida los principios fundamentales de la dura tarea”(p. 127)

Es decir que dada la complejidad de las tareas, la diversificación de esta misma hará que sea llevada a cabo con mayor rapidez y con una mejor objetividad. Para esto se deberán desarrollar, mantener y mejorar procedimientos conducentes al logro de los objetivos deseados.

La evaluación del desempeño, es un factor constante del desempeño de cada trabajador en su cargo ó el potencial de desarrollarlo a futuro. Es muy importante y fundamental para el desarrollo profesional del trabajador que este participe activa mente en este tipo de evaluaciones. Estas evaluaciones podrán recibir varios nombres tales como evaluación del desempeño, evaluación del mérito, etc.

Para que un trabajador tenga un óptimo desarrollo laboral deberá estar en un ambiente adecuado de trabajo. (p. 127)

El ambiente de trabajo juega un papel muy importante dentro de la productividad laboral, un taller de servicio, con sus áreas definidas, bien iluminado y pintado, con baños y casilleros para los trabajadores, será la motivación ideal para la producción laboral

**Según Judge T. (2009)**

”La evaluación del desempeño tendrá varios causales. Uno de ello es fortalecer a la dirección con la finalidad que tome decisiones de recursos humanos en general. Estas evaluaciones brindan información para la toma rápida de decisiones de vital importancia, tales como promociones, transferencias y despidos” (p.59)

Existen varios estudios conducentes a medir el desempeño, estos están en relación con el área objeto del estudio a desarrollar. Estos estudios, están destinados a evaluar al personal de tal forma que la Dirección de la empresa pueda tomar una decisión importante respecto al personal evaluado.

Se realizan estos estudios en forma anual y extraordinariamente cuando se advierte una baja considerable en la producción de la empresa.

**2.2.6 Compromiso Organizativo**

**a) Juaneda A. Emma (Definición, Antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo- Ayala C. y grupo de investigación FEDRA , 2011)**

**La importancia del Compromiso organizativo** como parte edificante del desarrollo laboral en el trabajador se debe a que es uno de los elementos fundamentales sobre los que se sustentan las estrategias de la organización.

**El deseo de permanencia** y la reducción del ausentismo por parte de los trabajadores harán fácil que se implanten y desarrollen planes estratégicos por lo tanto el logro de los objetivos y metas

**El compromiso organizativo** es un tema investigado exhaustivamente cuya parte principal se establece a partir de estar asociado a resultados de la organización, como el desempeño, la satisfacción laboral o la eficacia organizativa

**En relación a la satisfacción laboral**, desde el punto de vista organizativo es un factor que refleja una conducta afectiva en forma general a la organización como un todo, en tanto la satisfacción laboral está centrada a un puesto de trabajo y aspectos laborales (Backer y Backer 1999).

Por lo que el compromiso está más ligado a los aspectos de la organización, como las metas y valores.

El compromiso tiende a tener una mayor durabilidad, en tanto la satisfacción laboral solo se muestra reacciones rápidas a cuestiones tangibles y específicas

**En cuanto a su relación con la motivación** ambos tienen en común el esfuerzo que realiza la persona, sin embargo el compromiso tiende a realizar en el sujeto un esfuerzo mayor y la motivación es un comportamiento conducente a una determinada meta.

Entonces se puede decir que el **compromiso es un aspecto vinculante del trabajador con la organización**, el mismo que conlleva a una disminución de ausentismo y de migración (p.3591)

**b) P. Drucker (1995)**

**Eficiencia**, es poder realizar las tareas de la mejor manera posible, buscando la optimización de los recursos empleados y los resultados obtenidos. La eficiencia tiene que ver con cómo se hacen las cosas.

**Eficacia**, es ver que las cosas se realicen correctamente, es hacer las cosas que se orienten mejor al logro de los resultados requeridos. La eficacia tiene que ver directamente con cómo se realizan las cosas

**Efectividad** es hacer bien las cosas correctas, es decir hacer las tareas de forma eficiente y eficaz. La efectividad tiene que ver con qué cosas se hacen y con cómo se hacen esas cosas

**Según Drucker**, la efectividad es la clave para el desarrollo del trabajo del conocimiento, porque tanto la eficiencia como la eficacia se centran únicamente en aspectos parciales de esta nueva forma de trabajo.

“No hay nada más inútil que hacer de forma muy eficiente aquello que no debería hacerse en absoluto”. Por eso la eficiencia se centra únicamente en hacer algo lo mejor posible, la eficacia en lograr resultados u la efectividad que es un término medio con sentido, un punto de equilibrio ideal entre la eficiencia y la eficacia.

### **2.2.7 Administración de Recursos Humanos**

#### **Alfaro M. (2012) "Administración del personal"**

"Las denominaciones más precisas son los términos Administración de Personal o de Recursos humanos ya que contienen y desarrollan una serie de normas y reglamentos inherentes a los trabajadores "(p.13)

En el año 1930 se desarrolla un verdadero concepto de las relaciones humanas surgen nuevas investigaciones en relación a la conducta del ser humano, se desarrollan nuevas técnicas y nuevos sistemas de administración de recursos humanos. Durante este periodo surge también lo que hoy conocemos como el positivismo administrativo

El hombre dedica la mayor parte de su vida a las actividades laborales, las que hacen de su trabajo su vida, comparten, cohabitan con otros seres humanos y son los que llevan a cabo el proceso de producción de bienes y servicio.

Constituyen un sistema en el que existe una interrelación entre ellos. La sociedad y el avance de la industria van de la par; hablar del avance del ser humano es tocar los avances en las diferentes áreas del conocimiento, entre las más complejas se vuelvan las organizaciones, será más difícil, para el ser humano el poderse integrar a la misma. Es difícil separar a las personas de las organizaciones y viceversa.

"No pueden ser propiedad de la organización, a diferencia de otros tipos de recursos. Conocimientos, experiencia, habilidades, son patrimonio personal "(Sánchez Barriga," Técnicas de Administración de Recursos Humanos" p.8-9)

La organización podrá contar con el mejor esfuerzo de su personal cuando el trabajador encuentre que su actividad va a ser provechosa tanto para él como para la empresa y que los objetivos de la organización concuerden con los propios

Los conocimientos y las habilidades son intangibles “Se manifiestan sólo a través del comportamiento de las personas en las organizaciones “

Los recursos humanos pueden ser perfeccionados mediante la capacitación y el desarrollo. Es decir, mejorando las habilidades ya existentes o descubriendo otras habilidades básicas que potencialmente tiene el personal

“Los recursos humanos son escasos “. Esto se debe a que no todo el personal posee las mismas capacidades, habilidades y conocimientos(Sánchez Barriga “Técnicas de Administración de Recursos Humanos p.12)

En este sentido hay personas y organizaciones dispuestas a cambiar dinero y otros bienes a cambio de personal técnicamente preparado, con capacidades y habilidades desarrolladas así como intelectualmente capacitados .

Victor M. Rodriguez, “Administración Moderna de Personal”( p.19)citado por Alfaro M. (2012) nos dice que la Administración de personal es un conjunto de principios, procedimientos que procuran la mejor selección, educación y organización de los servidores de una organización, su satisfacción en el trabajo y el rendimiento a favor de unos y otros.

Es un conjunto de factores destinados a la consecución de trabajadores, así como velar por su mejor desenvolvimiento dentro de la empresa, atendiendo sus necesidades de remuneración, capacitación y organización, orientados al sostenimiento de una óptima productividad laboral.

Byars y Rue citado por Alfaro M.(2012)

“Nos dice que la administración de personal es el área dentro de la organización de una empresa que se relaciona con todos los aspectos del personal de una organización; determinando las necesidades de personal : reclutar, seleccionar , desarrollar, asesorar y recompensar a los empleados; actuar como enlace con los sindicatos y manejar otros asuntos de bienestar”p.19

Esta área es la encargada de velar por el desarrollo del proceso de selección de personal así como velar por su bienestar, poniendo énfasis en los procesos remunerativos y de aprendizaje ya que estos propiciarán un buen clima laboral, la satisfacción de los trabajadores, el compromiso con la empresa y lo más importante, conservar niveles de producción satisfactorios

**Rodriguez V. Joaquín “Administración Moderna de personal “ (2012)**

Citado por Alfaro M. nos dice que es la planeación, organización , dirección y control de los procesos de dotación, remuneración, capacitación, evaluación del desempeño, negociación del contrato colectivo y guía de los recursos humanos idóneos para cada departamento a fin de satisfacer los intereses de quienes reciben el servicio y también las necesidades del personal p.20

“Es la planeación, organización, dirección y control de la consecución, desarrollo, remuneración, integración y mantenimiento de las personas con el fin de contribuir a la empresa”p.20

Es el conjunto de factores y procedimientos destinados a abastecer de personal a la empresa dotándola de beneficios retributivos al esfuerzo destinado (remuneración beneficios sociales etc.) , así como dotarlos de una estabilidad tanto laboral como emocional , porque esto redundará en beneficio de la institución

## **2.3 Marco Legal**

### **2.3.1 Seguridad Ciudadana**

#### **Concepto**

Según MININTER (2011) el sistema nacional de seguridad ciudadana se define como “es la interacción de la sociedad civil conjuntamente con los organismos del sector público que están orientados a la protección de las personas a su ejercicio del libre derecho y a sus libertades a la paz y tranquilidad de las personas y el respeto y cumplimiento de las garantías individuales.

(Fuente Art...2 del Título I del Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana. Aprobado por D.S. No. 012-2003-IN)

El sistema de Seguridad Ciudadana está integrado por la sociedad civil en su conjunto, así como por los organismos estatales, direccionados a garantizar la integridad de las personas, así como su libre derecho a transitar por los espacios públicos.

En los gobiernos locales esta básicamente referida a las juntas vecinales y a la Gerencia de Seguridad Ciudadana Distrital, el mismo que con la dotación de la Policía Nacional de la jurisdicción realizaran acciones conjuntas, con la finalidad de realizar programas de prevención ante la lucha contra la delincuencia

El Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, está presidida por el Presidente de la República y tiene como parte integrante a la mayoría de su gabinete, Ministerio del Interior, M. Salud, M. Transportes etc.

### **2.3.2 Constitución Política del Perú**

#### **Art. 1.,Art.2,Art.44,Art.166,Art.190,Art.194**

Estos artículos de la constitución consagran a la persona como fin supremo de la sociedad y del Estado, asimismo proclama sus derechos, los deberes primordiales del Estado estando entre los principales proteger a la población de las amenazas contra su seguridad y promover el bienestar general, las funciones básicas de la Policía Nacional del Perú, institución cuyo deber principal es garantizar, mantener y restablecer el orden interno , previene, investiga y combate la delincuencia .

Nos habla también de la creación de las regiones las mismas que conforma unidades económicas sostenibles.

La creación de las municipalidades provinciales y distritales que son los órganos de gobierno local, que cuentan con autonomía política y , económica y administrativa .

Con respecto a la seguridad pública, desde Setiembre del 2002 en el Perú en el marco del **Acuerdo Nacional**, se propulsa una seguridad madura y responsable,

analizada y pública, teniendo en torno a si, la **Sétima Política del Estado**.  
Eliminando la violencia y fortaleciendo a la ciudadanía teniendo la seguridad  
ciudadana como base y pilar del desarrollo poblacional.

### **2.3.3 El Acuerdo Nacional**

Se creó con la finalidad de construir una ruta sostenible para el desarrollo del país, afirmando su durabilidad democrática para esto se dieron políticas elaboradas y aprobadas sobre la base del consenso y del diálogo. Asimismo se realizaron consultas a nivel nacional

**La Séptima Política** de Estado se afirma en la erradicación de la violencia y el fortalecimiento del civismo y la seguridad ciudadana.

Tiene como objetivos el normar y fomentar las acciones destinadas a fortalecer el orden público y el respeto al libre ejercicio de los derechos, al cumplimiento de los deberes individuales

### **2.3.4 Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana,**

**(SINASEC), creada mediante Ley 27933 el 11 de Febrero del 2003 Art. 2 :**

La Seguridad Ciudadana es la desarrollada por el Estado, con la participación del ciudadano que este orientado a la convivencia pacífica, a la no violencia y al pacífico uso de los espacios públicos. así como coadyuvar a la creación de programas de prevención de delitos .

La Política Pública en materia de Seguridad Ciudadana deberá ser programada a partir de una estrategia que sea valedera para las diferentes realidades existentes (Regionales y locales, urbanas y rurales) y que motive la cooperación de la ciudadanía y de los diversos organismos públicos del país (PCM).

### **2.3.5 El Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana**

(CONASEC) Es el organismo del Estado creado para formular, conducir y evaluar todas las políticas y estrategias sobre Seguridad Ciudadana; creada **con autonomía funcional y técnica Ley N° 27933 del 11 de Febrero del 2003).**

Este organismo está directamente ligado a la Presidencia de la República y está regido por el Ministro del Interior. Está integrado por representantes de Organismos Públicos como los ministerios de Justicia, Educación, Salud, Economía y Finanzas, la Corte Suprema de Justicia, La Fiscalía de la Nación, la Defensoría del Pueblo, los Gobiernos Locales Provinciales y Regionales .

Una de sus principales funciones es lograr la integración entre la sociedad civil y el Estado, con la finalidad de alcanzar una cultura de paz y así poder dotar a la población de seguridad ciudadana. Su principal misión es asegurar la convivencia pacífica estableciendo y conduciendo políticas sobre seguridad ciudadana, a través de las instituciones estatales y locales, así como las comunidades organizadas con la finalidad de asegurar los derechos que están vigentes en la constitución.

### **2.3.6 Ley Orgánica de las Municipalidades Ley No. 27972 (2003)Art. 39 , Art. 40**

Para dar a conocer sus acuerdos; las Municipalidades se dan a conocer mediante normas municipales, tales como los acuerdos y ordenanzas, mediante los cuales resuelven asuntos internos concernientes a su propia administración .

El Alcalde es quien tiene las labores ejecutivas de gobierno; es el encargado de representar a la Municipalidad ante cualquier estamento que así lo requiera.

Mientras que quien enfrenta los problemas propios de la organización es el Gerente Municipal; es quien da solución a los problemas administrativos. Las Ordenanzas, tanto provinciales y distritales.; crean, modifican, suprimen o exoneran, los arbitrios, tasas, licencias, derechos y contribuciones.

Las municipales órgano local de gobierno, representa a todos los vecinos de determinada jurisdicción (Distrito) dependerá exclusivamente de estos la aplicación de arbitrios, que se orienten al alumbrado público, limpieza pública y ornato del distrito;el cobro del impuesto predial y sus alcances

Deberá velar por la seguridad dentro de su distrito, estableciendo el servicio de serenazgo dentro de una gerencia de seguridad ciudadana .colaborando para esto estrechamente con la policía nacional de la jurisdicción.

#### 2.4 Glosario de términos

**Agente.-** Persona que tiene la facultad para Agente-producir o causar un efecto

**Calidad de vida en el trabajo.-** Se refiere básicamente al clima laboral existente en una institución

**Capacitación.-**Es el hecho de instruirse para poder desarrollar eficazmente una función

**Convivencia Pacífica.-** son las relaciones armoniosas que deben existir en la sociedad las personas que las componen ponen en práctica sus valores y principios

**Eficiencia y Eficacia.**-Cualidades y calidades en las características de los servicios Cualidades y calidades de una gestión que procura el desarrollo interno de una Institución Municipal y que transfiere esto que ofrecen

**Evaluación del rendimiento laboral.**-Se utiliza para medir como se desarrollan los trabajadores, en sus puestos de trabajo, utilizando los métodos existentes

**Formación del personal.**- Son las acciones que se realizan para el involucramiento en un sistema de valores

**Frustración.**- carga psicológica que se da, en tanto una persona, a pesar del esfuerzo realizado no satisface un deseo y/o carencia dentro de un espacio determinado.

**La tensión (o estrés).**- carga psicológica que nace cuando un persona tiene ciertas demandas muy importantes para él y la oportunidad de realizarlas se muestran esquivas, ofreciendo un pronóstico incierto.

**Motivación.**- Es el impulso necesario para poder satisfacer una necesidad

**Participación Ciudadana.**- Es cuando nosotros los ciudadanos intervenimos en la vida pública y privada del país.

**Perfil.**-conjunto de cualidades y características que definen a una persona , conjunto de rasgos peculiares que un puesto de trabajo engloba

**Pensamiento Estratégico.**- Busca la capacidad de anticipación de los acontecimientos, visualizar un destino y construirlo

**La remuneración y los beneficios sociales .**- Es la contraprestación económica que se hace para compensar r algún tipo de esfuerzo y/o servicio realizado en beneficio propio; los beneficios sociales son por decisión mutua (empleado – trabajador ) o por disposiciones legales . Estos son costos adicionales que asume

el empleador por mandato legal o por disposición mutua entre el trabajador y el empleador.

**Rendimiento laboral.**-Se evalúa a través de técnicas adecuadas y están referidas a la eficiencia del trabajador en el desarrollo de sus funciones habituales.

**Seguridad Ciudadana.**-Es la convivencia pacífica, es un derecho de la persona de poder vivir en paz, respetando su integridad física así como su derecho a su propio desarrollo

**Serenazgo.**- Es un servicio que depende de la Gerencia de Seguridad Ciudadana, para brindar servicios de seguridad a la población. Esta organizado para garantizar y, en su caso, colaborar con los órganos públicos competentes en la protección de personas y bienes y el mantenimiento de la tranquilidad y el orden ciudadano

**Sereno.** -Es aquella persona que labora para el municipio perteneciendo al área de seguridad ciudadana (agente de Serenazgo ), lleva un uniforme que lo distingue como tal. Esta persona debe tener como perfil una fuerte vocación de servicio a la ciudad (vecinos) cumpliendo con las disposiciones que las autoridades superiores le asigne

## **CAPITULO III**

### **HIPOTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1 Hipótesis General**

La motivación influye positivamente el desempeño laboral del personal de serenazgo del Distrito de Lince.

##### **3.1.1 Hipótesis Específicas**

- a) Las remuneraciones influyen significativamente en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana del Distrito de Lince
- b) La capacitación influye significativamente en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana del Distrito de Lince
- c) El compromiso influye significativamente en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana del Distrito de Lince

#### **3.2 Identificación de variables**

##### **3.2.1 Variable independiente:**

Motivación del personal de seguridad ciudadana del Distrito de Lince

##### **3.2.2 Variable dependiente:**

Desempeño laboral del personal del personal de seguridad ciudadana del Distrito de Lince

### 3.2.3 Operacionalización de variables

Variables	Indicadores
Variable independiente: Motivación	1.1 Las remuneraciones del personal de serenazgo de la Gerencia de seguridad ciudadana  1.2 Capacitación del personal de serenazgo de la Gerencia de seguridad ciudadana  1.3 Compromiso del personal de serenazgo de la Gerencia de seguridad ciudadana
Variable dependiente: Desempeño laboral del personal de serenazgo	2.1 eficiencia 2.2 eficacia 2.3 cumplimiento

### 3.2.3 Matriz de consistência (ver anexo)

## CAPITULO IV

### METODOLOGÍA

#### 4.1 Tipo de investigación

El presente trabajo describe y explica la influencia o relación entre las variables de investigación en la realidad concreta del universo por eso es del tipo de investigación descriptiva y correlacional y de enfoque cuantitativo

##### **Descriptiva:**

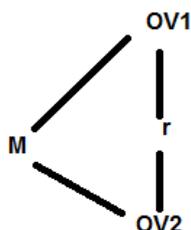
Según Hernández (2006, p.102) descriptivo porque “describen a través de la medición, evaluación o recolección de datos sobre varios conceptos (variables), sobre formas, tamaños o factores de la investigación a desarrollar”.corresponde al enfoque cuantitativo el procesamiento de datos

##### **Correlacional:**

Según Hernández: “busca establecer la relación que existente entre dos o más conceptos o variables de un contexto en particular”. Como es el caso entre la V1 y la V2. (2006, p.104)

#### 4.2 Diseño de la investigación

Estos estudios se realizan sin la manipulación de variables y los fenómenos se observan en su ambiente natural, para después analizarlos; significa que responde a un diseño no experimental de corte transversal. La recolección de datos deberá darse en un momento determinado y en un tiempo único. (Kerlinger, 1983).



Dónde:

M: Muestra

O: Observación

V1: motivación

V2: Desempeño laboral del personal de serenazgo

r: nivel de relación o impacto entre las variables

## 4.2 Unidad de análisis

Esta unidad de análisis se denomina así al elemento de población puede existir más de un elemento de población, en una misma encuesta

Para esta investigación, la unidad de análisis será el personal de serenazgo del Distrito de Lince

## 4.3 Población de estudio

Para esta investigación, la población de estudio estará conformada por la totalidad de trabajadores de seguridad ciudadana; un total de 120 trabajadores de la gerencia de seguridad ciudadana del Distrito de Lince

### 4.3.1 Tamaño de muestra

Es importante determinar la muestra a fin de realizar ciertas inferencias de la población de trabajadores de seguridad ciudadana con relación a la variable: Desempeño laboral de los empleados de de la gerencia de seguridad ciudadana.del Distrito de Lince

### 4.3.2 Selección de muestra

Se decidió tomar una muestra probabilística aleatoria simple de los usuarios, (dado que son 120).

Asimismo, para determinar la cantidad total de elementos muestrales con las que se trabajará respecto a los estudiantes se trabajará con la siguiente fórmula:

$$n = (Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N) / [e^2 \cdot (N - 1)] + (Z^2 \cdot p \cdot q)$$

Donde:

**Z** = 1.96 (95% de confianza)

**p** = 0.50 (probabilidad de éxito)

**q** = 0.50 (probabilidad de fracaso)

**e** = 0.05 error permisible

**N** = 120 trabajadores

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{[(1.96)^2 (0.50)(0.50)(120)]}{[(0.05)^2 - (120 - 1)]} + [(1.96)^2(0.50)(0.50)]$$

$$\boxed{n = 91 \text{ trabajadores}}$$

Tamaño de muestra será de 91 trabajadores de seguridad ciudadana

### 4.3.3 Técnicas de recolección de datos.

Con la finalidad de obtener la información adecuada con relación a las variables arriba señaladas se utilizarán las técnicas siguientes:

- a. **La técnica del análisis documental:** Es utilizada, como técnicas para la recolección de datos: fichas textuales y de resumen; teniendo como fuentes

informes, documentos, oficios etc. y otros tipos documentos de la municipalidad con respecto a las variables dependientes.

b. La técnica de la encuesta: Se utilizo como instrumento un cuestionario; teniendo a los informantes a los trabajadores del Distrito de Lince; cuestionario que se aplicará para obtener los datos de la variable: desempeño y satisfacción laboral

c. De igual manera , se plantearan hipótesis estadísticas para la contrastación de las hipótesis, (Hipótesis Nula e Hipótesis Alternativa), para ello se utilizara la correlación como estadística de prueba , toda vez que se trata de demostrar

## CAPITULO V

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

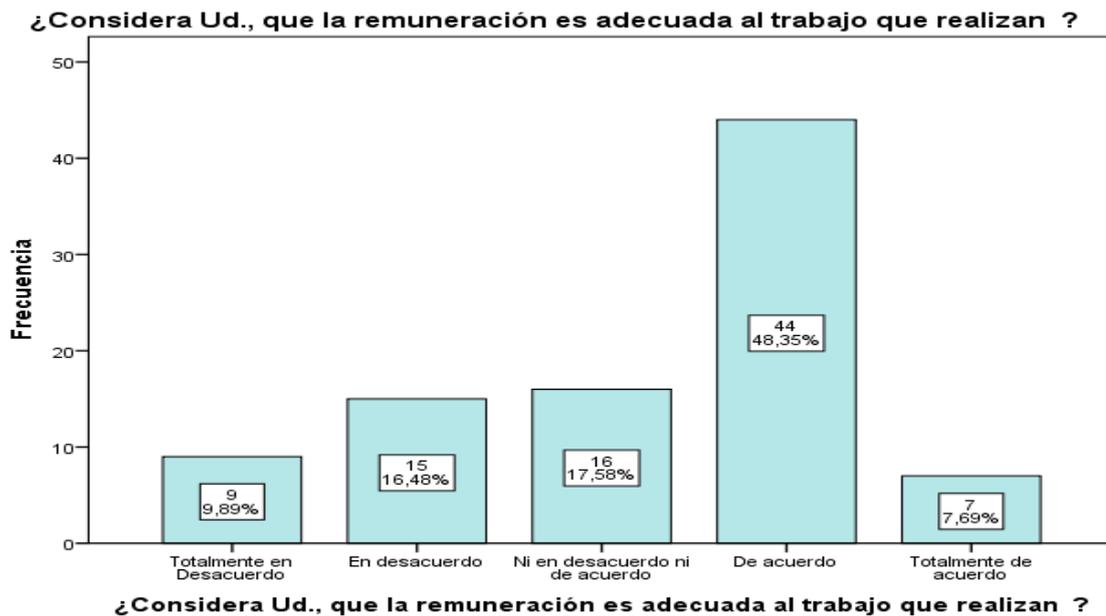
#### 5.1 Análisis e interpretación de la información.

**Tabla N° 1:** ¿Considera Ud. que la remuneración es adecuada al trabajo que realizan?

¿Considera Ud., que la remuneración es adecuada al trabajo que realizan ?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	9	9,9	9,9	9,9
	En desacuerdo	15	16,5	16,5	26,4
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	16	17,6	17,6	44,0
	De acuerdo	44	48,4	48,4	92,3
	Totalmente de acuerdo	7	7,7	7,7	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico No 1:**



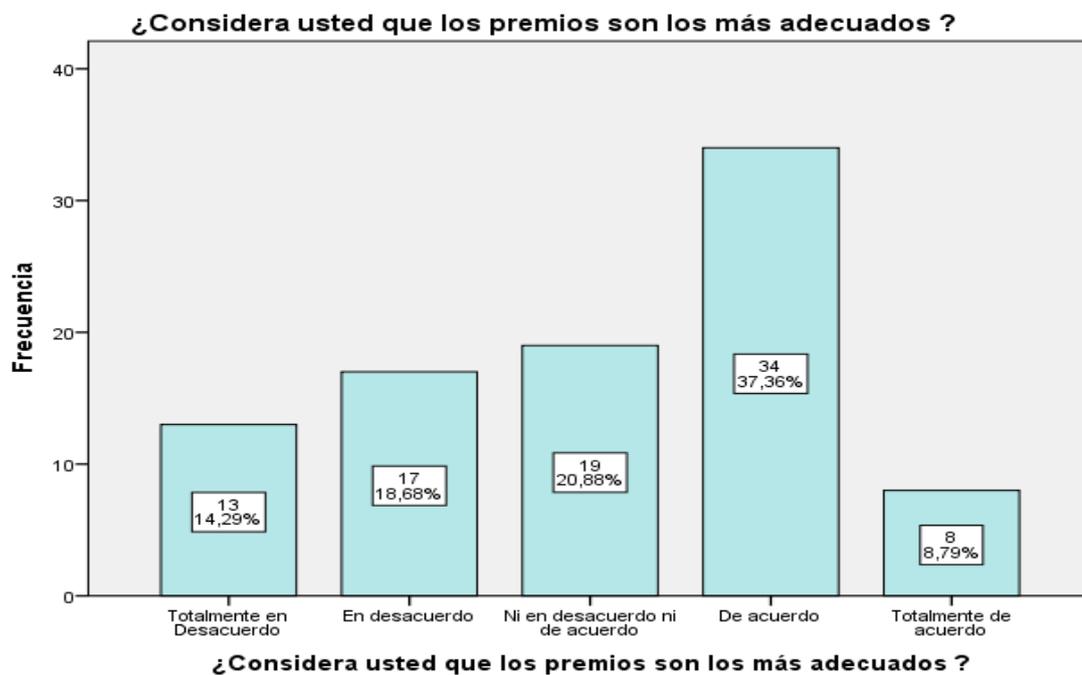
Fuente: Elaboración propia

En la gráfica observamos que del 100 % de los encuestados el 9.89% se encuentra totalmente en desacuerdo, el 16.48% en desacuerdo, el 17.58 ni en desacuerdo ni de acuerdo, mientras que el 48.35 % está de acuerdo y el 7.69% totalmente de acuerdo.

**Tabla N° 2:** ¿considera Ud. que los premios son adecuados?

		¿Considera usted que los premios son los más adecuados ?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	13	14,3	14,3	14,3
	En desacuerdo	17	18,7	18,7	33,0
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	19	20,9	20,9	53,8
	De acuerdo	34	37,4	37,4	91,2
	Totalmente de acuerdo	8	8,8	8,8	100,0
Total		91	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico No 2**

Fuente: Elaboración propia

En la gráfica observamos que del 100 % de los encuestados el 14.29% se encuentra totalmente en desacuerdo, el 18.68% en desacuerdo, el 20.88 ni en desacuerdo ni de acuerdo, mientras que el 37.36 % está de acuerdo y el 8.79% totalmente de acuerdo.

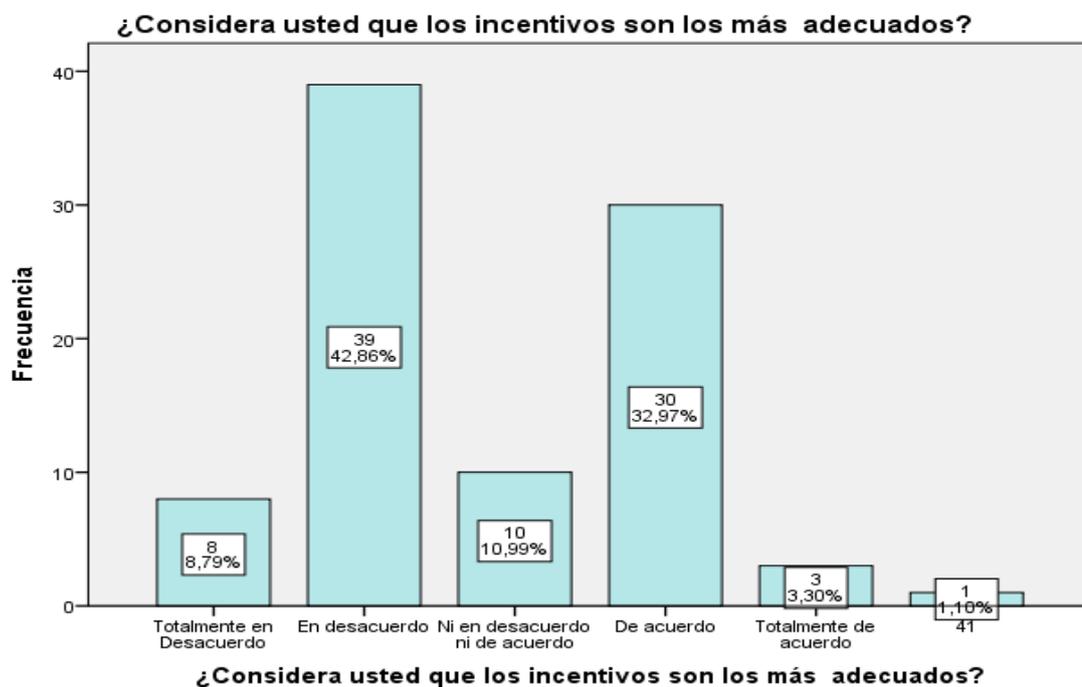
**Tabla N° 3:** ¿considera Ud. que los incentivos son los más aplicables?

¿Considera usted que los incentivos son los más adecuados?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	8	8,8	8,8	8,8
	En desacuerdo	39	42,9	42,9	51,6
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	10	11,0	11,0	62,6
	De acuerdo	30	33,0	33,0	95,6
	Totalmente de acuerdo	3	3,3	3,3	98,9
	41	1	1,1	1,1	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico No 3**

¿considera ud que los incentivos son los más aplicables?



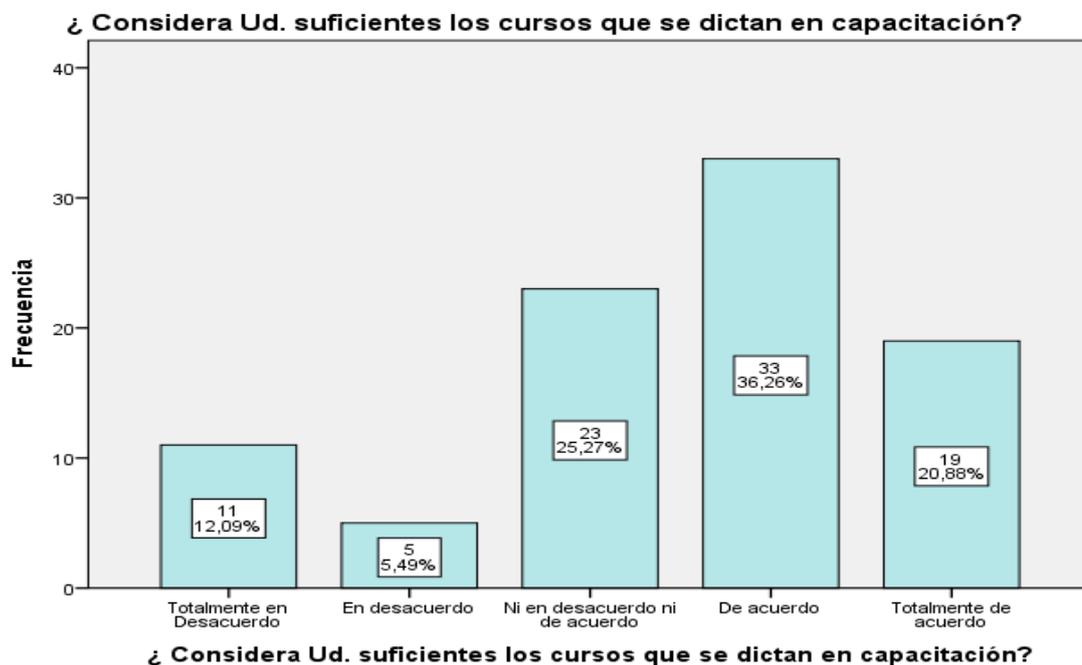
Fuente: Elaboración propia

En la gráfica observamos que del 100 % de los encuestados el 8.79% se encuentra totalmente en desacuerdo, el 42.86% en desacuerdo, el 10.99% ni en desacuerdo ni de acuerdo, mientras que el 32.97 % está de acuerdo y el 3.30% totalmente de acuerdo.

**Tabla N° 4:** ¿considera Ud. suficientes los cursos que se dictan en la capacitación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	11	12,1	12,1	12,1
	En desacuerdo	5	5,5	5,5	17,6
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	23	25,3	25,3	42,9
	De acuerdo	33	36,3	36,3	79,1
	Totalmente de acuerdo	19	20,9	20,9	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico No 4**

Fuente: Elaboración propia

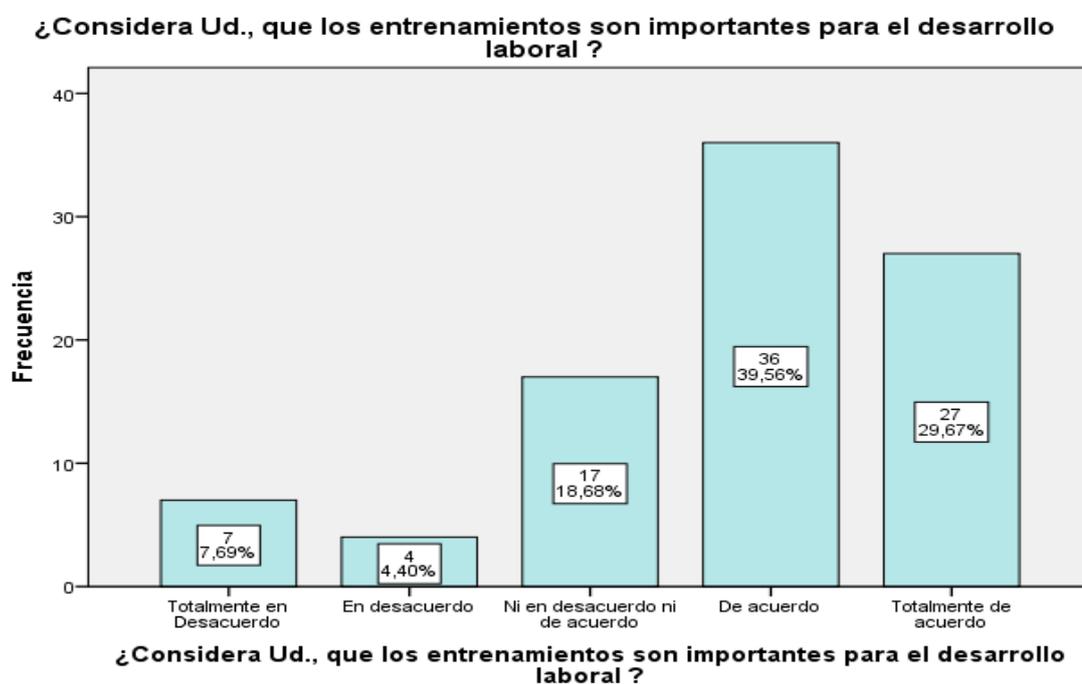
En la gráfica observamos que del 100 % de los encuestados el 12.09% se encuentra totalmente en desacuerdo, el 5.49% en desacuerdo, el 25.27% ni en desacuerdo ni de acuerdo, mientras que el 32.26 % está de acuerdo y el 20.88% totalmente de acuerdo.

**Tabla N° 5:** Considera Ud. ¿Que los entrenamientos son importantes para el desarrollo laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	7	7,7	7,7	7,7
	En desacuerdo	4	4,4	4,4	12,1
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	17	18,7	18,7	30,8
	De acuerdo	36	39,6	39,6	70,3
	Totalmente de acuerdo	27	29,7	29,7	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico No 5**



Fuente: Elaboración propia

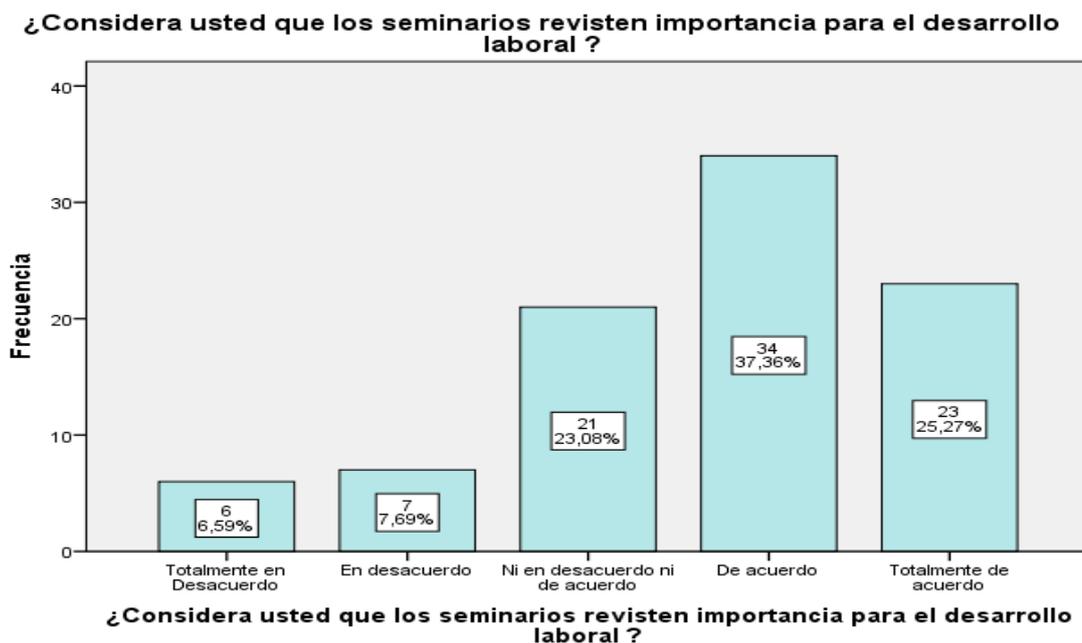
En la gráfica observamos que del 100 % de los encuestados el 7.69% se encuentra totalmente en desacuerdo, el 4.40% en desacuerdo, el 18.68% ni en desacuerdo ni de acuerdo, mientras que el 39.56 % está de acuerdo y el 29.67% totalmente de acuerdo.

**Tabla N° 6:** ¿considera Ud. que los seminarios revisten importancia para el desarrollo laboral?

¿Considera usted que los seminarios revisten importancia para el desarrollo laboral ?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	6	6,6	6,6	6,6
	En desacuerdo	7	7,7	7,7	14,3
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	21	23,1	23,1	37,4
	De acuerdo	34	37,4	37,4	74,7
	Totalmente de acuerdo	23	25,3	25,3	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico No 6**



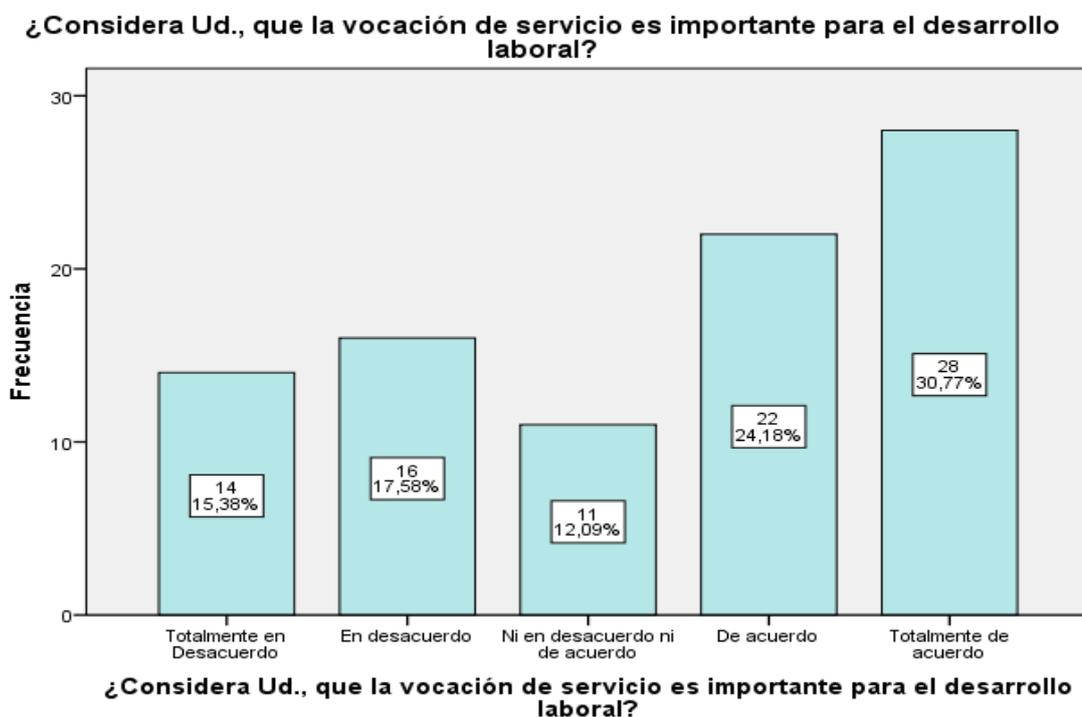
Fuente: Elaboración propia

En la gráfica observamos que del 100 % de los encuestados el 6.59% se encuentra totalmente en desacuerdo, el 7.69% en desacuerdo, el 23.08% ni en desacuerdo ni de acuerdo, mientras que el 37.36 % está de acuerdo y el 25.27% totalmente de acuerdo.

**Tabla N° 7:** Considera Ud. Que la vocación de servicio es importante

<b>¿Considera Ud., que la vocación de servicio es importante para el desarrollo laboral?</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	14	15,4	15,4	15,4
	En desacuerdo	16	17,6	17,6	33,0
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	11	12,1	12,1	45,1
	De acuerdo	22	24,2	24,2	69,2
	Totalmente de acuerdo	28	30,8	30,8	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico No 7**

Fuente: Elaboración propia

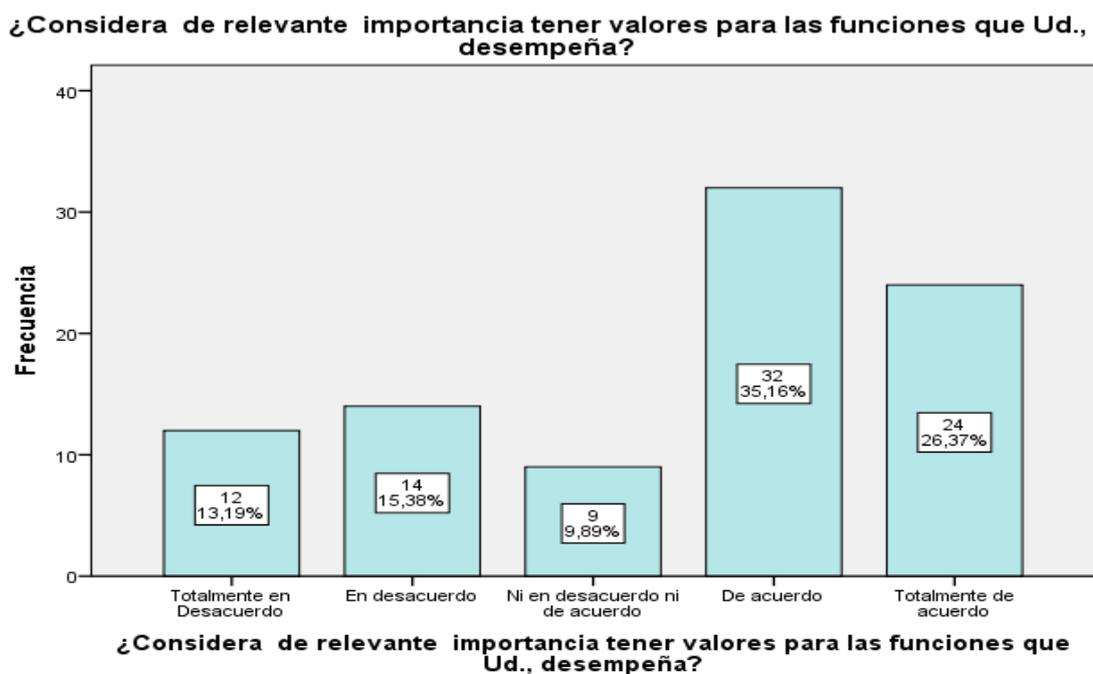
En la gráfica observamos que del 100 % de los encuestados el 15.38% se encuentra totalmente en desacuerdo, el 17.58% en desacuerdo, el 12.09% ni en desacuerdo ni de acuerdo, mientras que el 24.18 % está de acuerdo y el 30.77% totalmente de acuerdo.

**Tabla N° 8:** ¿considera Ud. de relevante importancia tener valores para las funciones que desempeña?

¿Considera de relevante importancia tener valores para las funciones que Ud., desempeña?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	12	13,2	13,2	13,2
	En desacuerdo	14	15,4	15,4	28,6
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	9	9,9	9,9	38,5
	De acuerdo	32	35,2	35,2	73,6
	Totalmente de acuerdo	24	26,4	26,4	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico No 8**



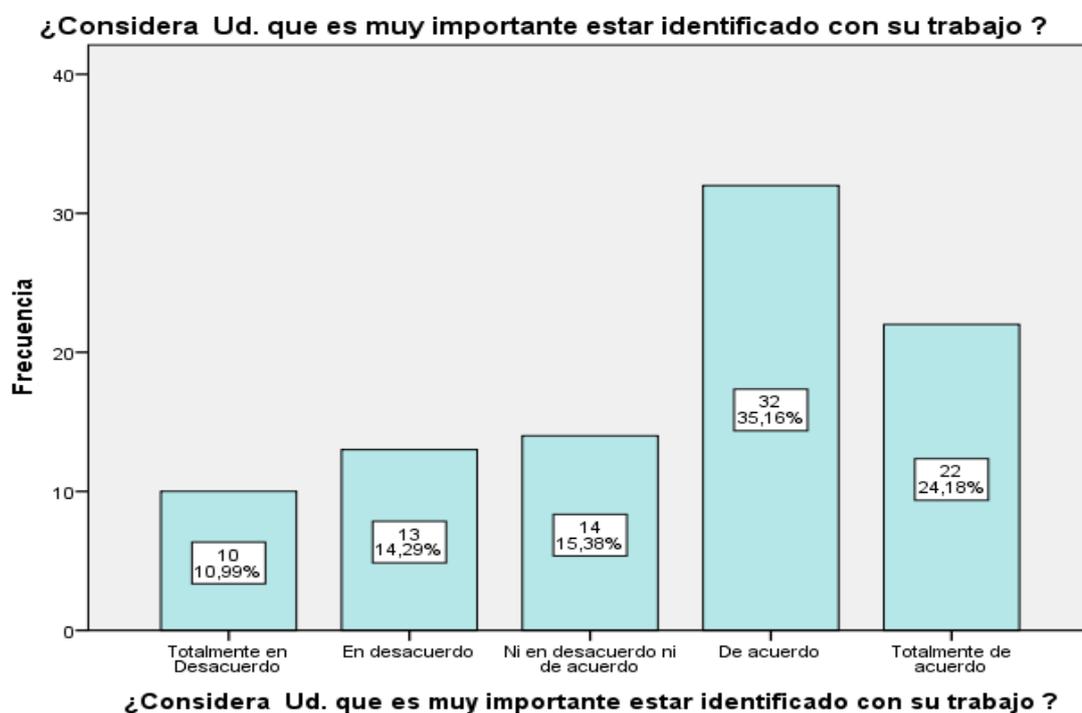
Fuente: Elaboración propia

En la gráfica observamos que del 100 % de los encuestados el 13.19% se encuentra totalmente en desacuerdo, el 15.38% en desacuerdo, el 9.89% ni en desacuerdo ni de acuerdo, mientras que el 35.16 % está de acuerdo y el 26.37% totalmente de acuerdo.

**Tabla N° 9:** ¿Considera Ud., que es muy importante estar identificado con su trabajo?

¿Considera Ud. que es muy importante estar identificado con su trabajo ?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	10	11,0	11,0	11,0
	En desacuerdo	13	14,3	14,3	25,3
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	14	15,4	15,4	40,7
	De acuerdo	32	35,2	35,2	75,8
	Totalmente de acuerdo	22	24,2	24,2	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico No 9**

Fuente: Elaboración propia

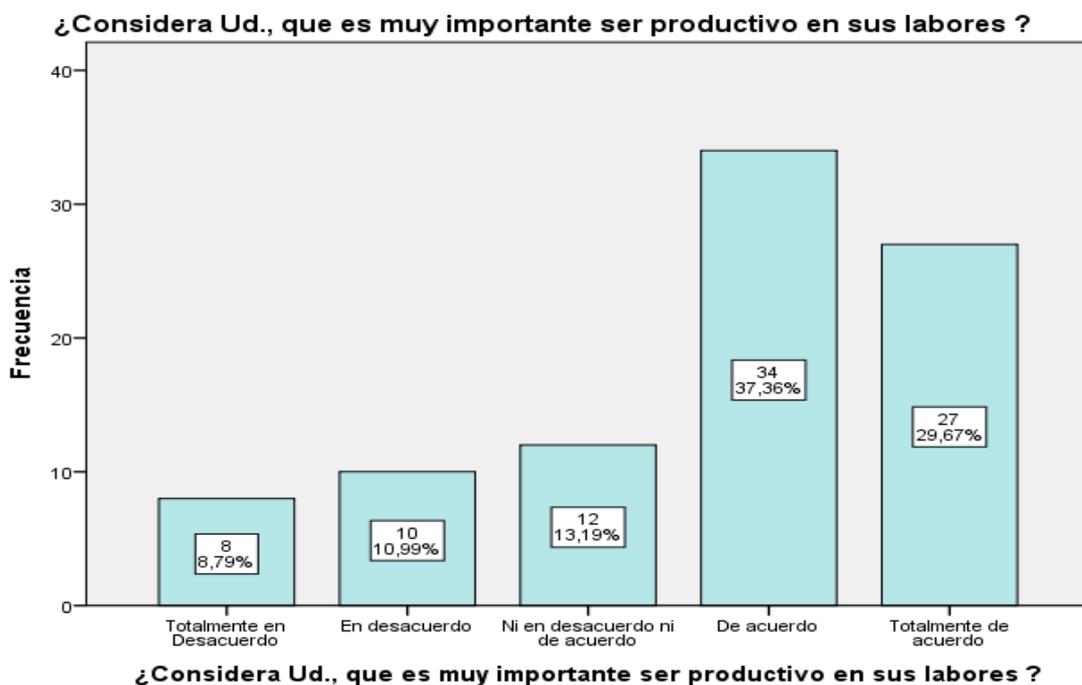
En la gráfica observamos que del 100 % de los encuestados el 10.99% se encuentra totalmente en desacuerdo, el 14.29% en desacuerdo, el 15.38% ni en desacuerdo ni de acuerdo, mientras que el 35.16 % está de acuerdo y el 24.18% totalmente de acuerdo.

**Tabla N° 10:** ¿considera Ud., que es importante ser productivo en sus labores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	8	8,8	8,8	8,8
	En desacuerdo	10	11,0	11,0	19,8
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	12	13,2	13,2	33,0
	De acuerdo	34	37,4	37,4	70,3
	Totalmente de acuerdo	27	29,7	29,7	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico No 10**



Fuente: Elaboración propia

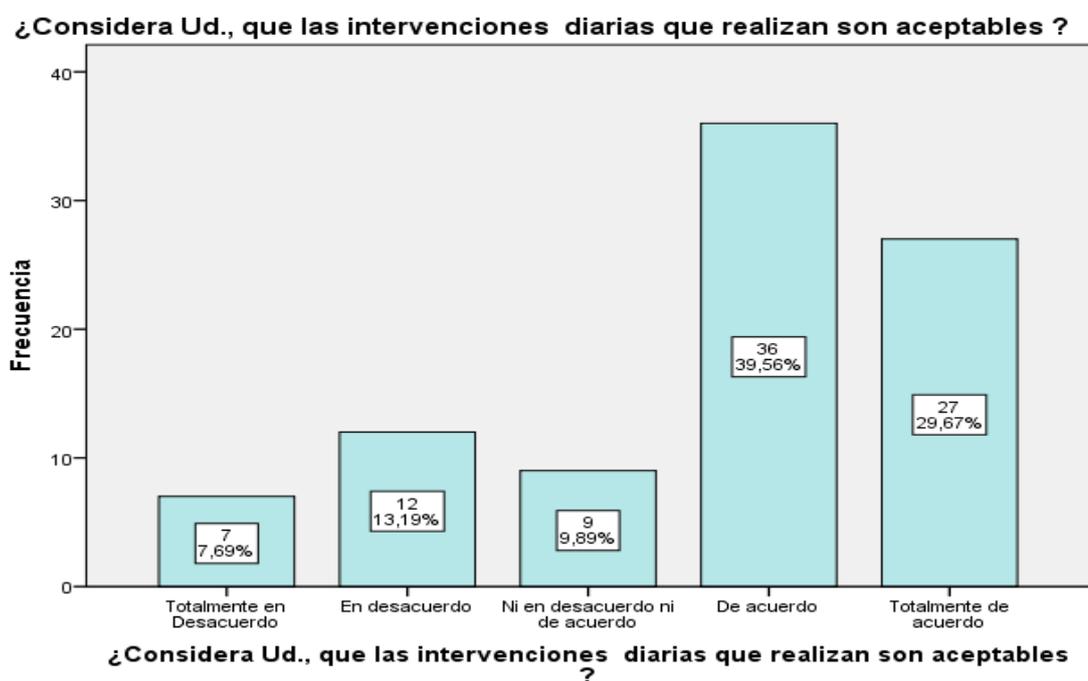
En la gráfica observamos que del 100 % de los encuestados el 8.79% se encuentra totalmente en desacuerdo, el 10.99% en desacuerdo, el 13.19% ni en desacuerdo ni de acuerdo, mientras que el 37.36 % está de acuerdo y el 29.67% totalmente de acuerdo.

**Tabla N° 11:** ¿considera Ud., que las intervenciones diarias que realizan son aceptables?

¿Considera Ud., que las intervenciones diarias que realizan son aceptables ?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	7	7,7	7,7	7,7
	En desacuerdo	12	13,2	13,2	20,9
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	9	9,9	9,9	30,8
	De acuerdo	36	39,6	39,6	70,3
	Totalmente de acuerdo	27	29,7	29,7	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico No 11**



Fuente: Elaboración propia

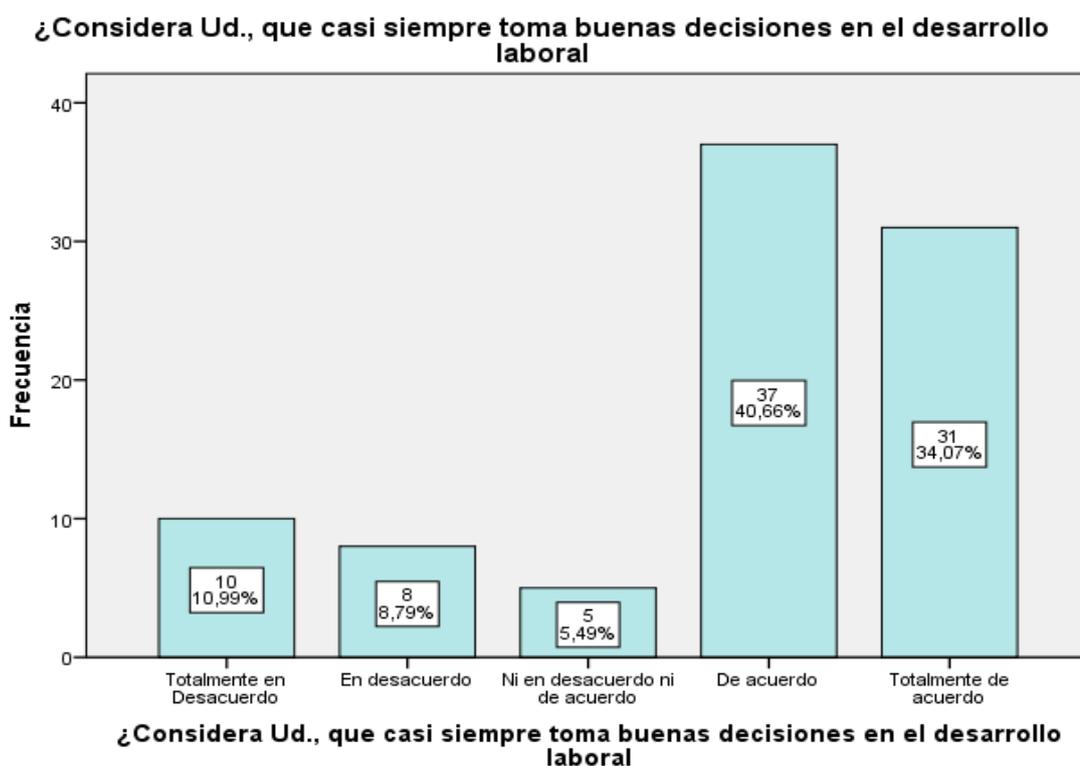
En la gráfica observamos que del 100 % de los encuestados el 7.69% se encuentra totalmente en desacuerdo, el 13.19% en desacuerdo, el 9.89% ni en desacuerdo ni de acuerdo, mientras que el 39.56 % está de acuerdo y el 29.67% totalmente de acuerdo.

**Tabla N° 12:** ¿considera Ud., que casi siempre toma buenas decisiones en el desarrollo laboral?

<b>¿Considera Ud., que casi siempre toma buenas decisiones en el desarrollo laboral</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	10	11,0	11,0	11,0
	En desacuerdo	8	8,8	8,8	19,8
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	5	5,5	5,5	25,3
	De acuerdo	37	40,7	40,7	65,9
	Totalmente de acuerdo	31	34,1	34,1	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico No 12**



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica observamos que del 100 % de los encuestados el 10.99% se encuentra totalmente en desacuerdo, el 8.79% en desacuerdo, el 5.49% ni en desacuerdo, ni de acuerdo, mientras que el 40.66% está de acuerdo y el 34.07% totalmente de acuerdo.

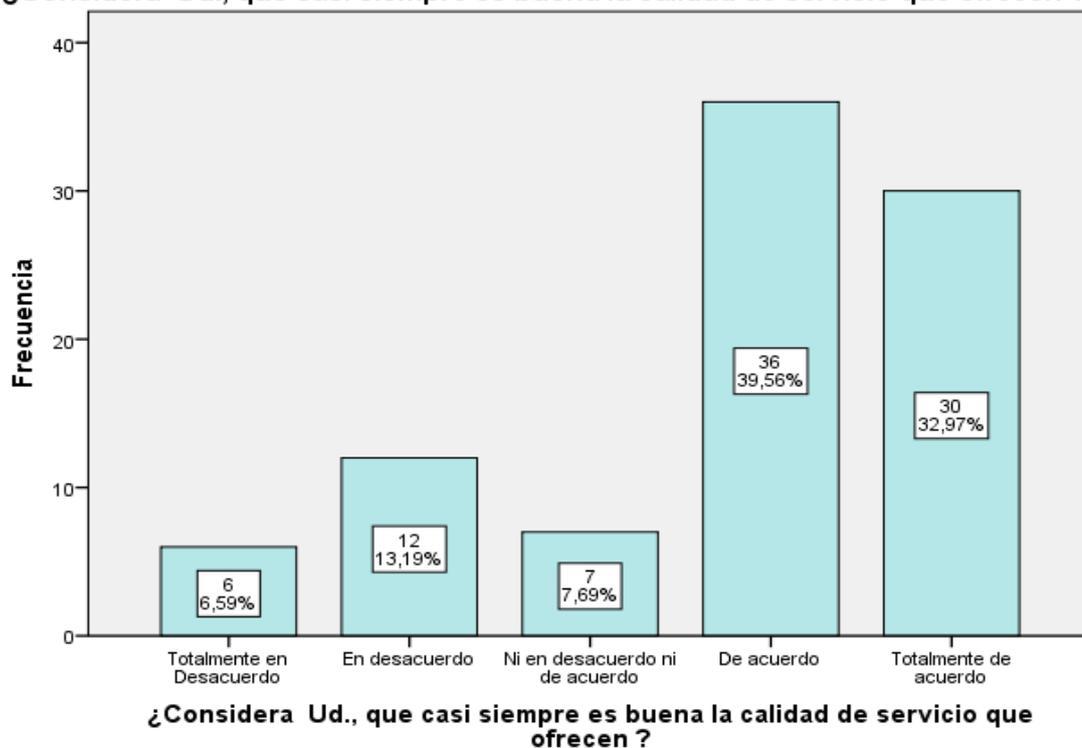
**Tabla N° 13:** ¿considera Ud., que casi siempre es buena la calidad de servicio que ofrecen?

¿Considera Ud., que casi siempre es buena la calidad de servicio que ofrecen ?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	6	6,6	6,6	6,6
	En desacuerdo	12	13,2	13,2	19,8
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	7	7,7	7,7	27,5
	De acuerdo	36	39,6	39,6	67,0
	Totalmente de acuerdo	30	33,0	33,0	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico No 13**

¿Considera Ud., que casi siempre es buena la calidad de servicio que ofrecen ?



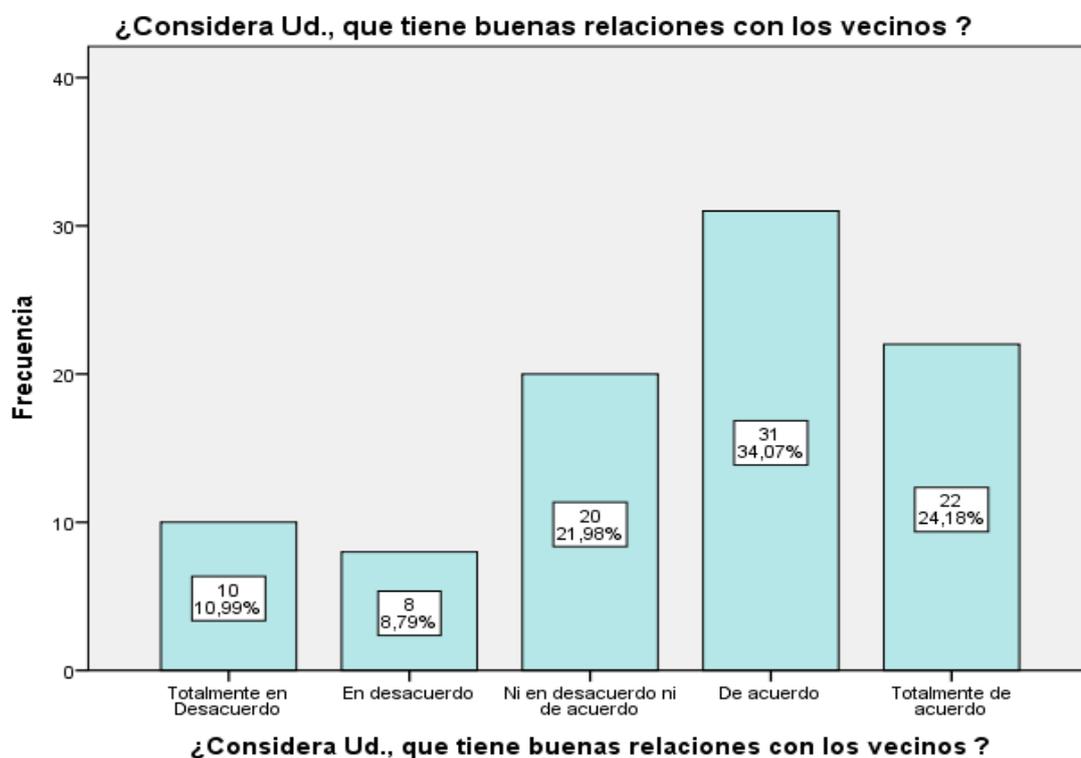
Fuente: Elaboración propia

En la gráfica observamos que del 100 % de los encuestados el 6.59% se encuentra totalmente en desacuerdo, el 13.19% en desacuerdo, el 7.69% ni en desacuerdo ni de acuerdo, mientras que el 39.56 % está de acuerdo y el 32.97% totalmente de acuerdo.

**Tabla N° 14:** ¿considera Ud., que tiene buenas relaciones con los vecinos?

<b>¿Considera Ud., que tiene buenas relaciones con los vecinos ?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	10	11,0	11,0	11,0
	En desacuerdo	8	8,8	8,8	19,8
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	20	22,0	22,0	41,8
	De acuerdo	31	34,1	34,1	75,8
	Totalmente de acuerdo	22	24,2	24,2	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico No 14**

Fuente: Elaboración propia

En la gráfica observamos que del 100 % el 10.99% está totalmente en desacuerdo, en desacuerdo el 8.79% en desacuerdo, el 21.98% ni en desacuerdo ni de acuerdo, mientras que el 34.07% está de acuerdo y el 24.18% totalmente de acuerdo.

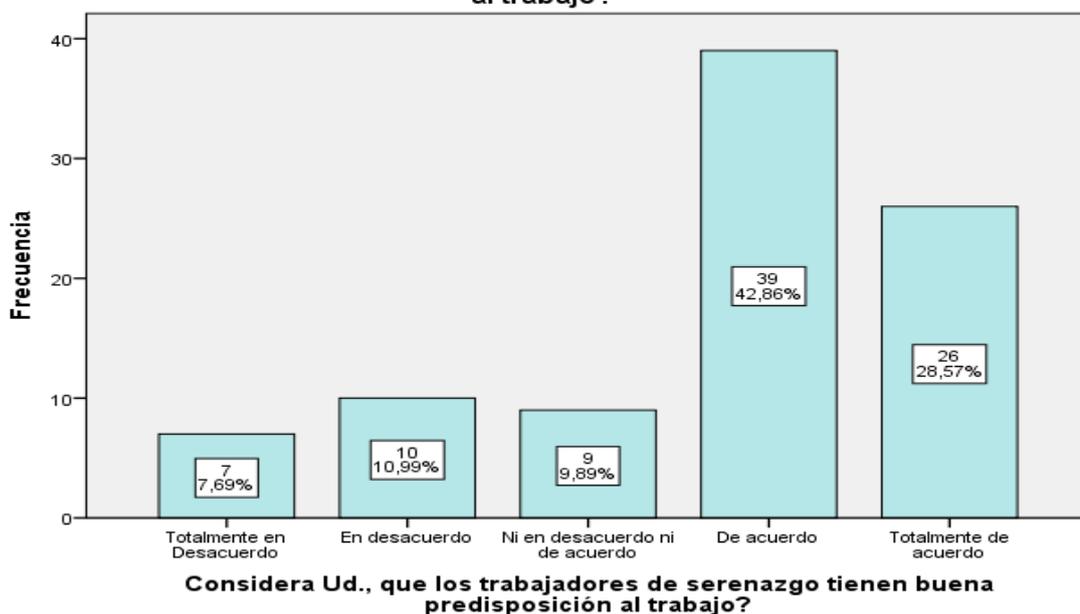
**Tabla N° 15:** ¿Considera Ud., que los trabajadores de serenazgo tienen buena predisposición al trabajo?

<b>Considera Ud., que los trabajadores de serenazgo tienen buena predisposición al trabajo?</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	7	7,7	7,7	7,7
	En desacuerdo	10	11,0	11,0	18,7
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	9	9,9	9,9	28,6
	De acuerdo	39	42,9	42,9	71,4
	Totalmente de acuerdo	26	28,6	28,6	100,0
	<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico No 15**

**Considera Ud., que los trabajadores de serenazgo tienen buena predisposición al trabajo?**



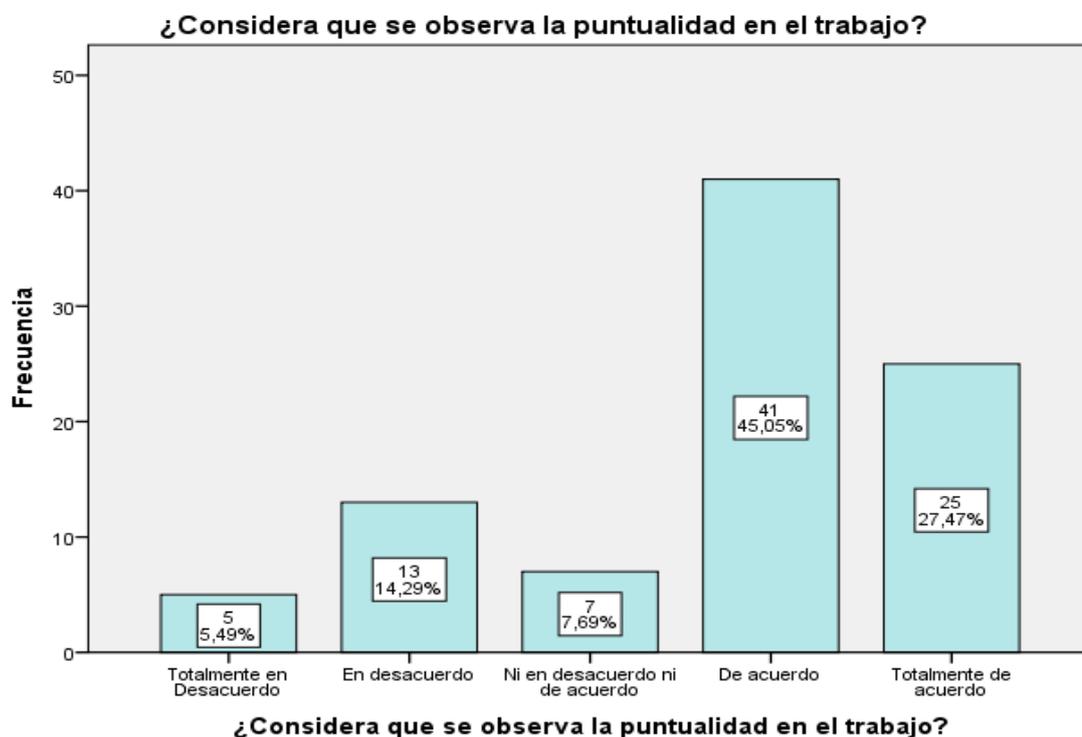
Fuente: Elaboración propia

En la gráfica observamos que del 100 % de los encuestados el 7.69% se encuentra totalmente en desacuerdo, el 10.99% en desacuerdo, el 9.89% ni en desacuerdo ni de acuerdo, mientras que el 42.86 % está de acuerdo y el 28.57% totalmente de acuerdo.

**Tabla N° 16:** ¿considera Ud., que se observa la puntualidad en el trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Totalmente en Desacuerdo	5	5,5	5,5	5,5
	En desacuerdo	13	14,3	14,3	19,8
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	7	7,7	7,7	27,5
	De acuerdo	41	45,1	45,1	72,5
	Totalmente de acuerdo	25	27,5	27,5	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico No 16**

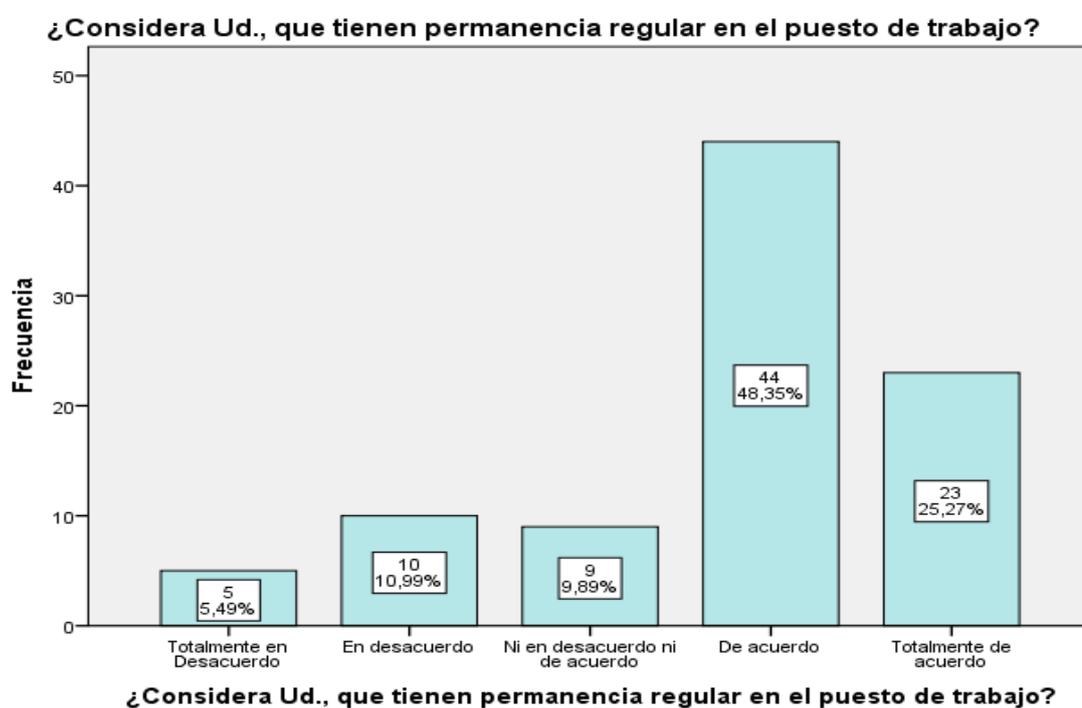
Fuente: Elaboración propia

En la gráfica observamos que del 100 % de los encuestados el 5.49% se encuentra totalmente en desacuerdo, el 14.29% en desacuerdo, el 7.69% ni en desacuerdo ni de acuerdo, mientras que el 45.05 % está de acuerdo y el 27.47% totalmente de acuerdo.

**Tabla N° 17:** ¿considera Ud., que tienen permanencia regular en el puesto de trabajo?

¿Considera Ud., que tienen permanencia regular en el puesto de trabajo?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	5	5,5	5,5	5,5
	En desacuerdo	10	11,0	11,0	16,5
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	9	9,9	9,9	26,4
	De acuerdo	44	48,4	48,4	74,7
	Totalmente de acuerdo	23	25,3	25,3	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico No 17**

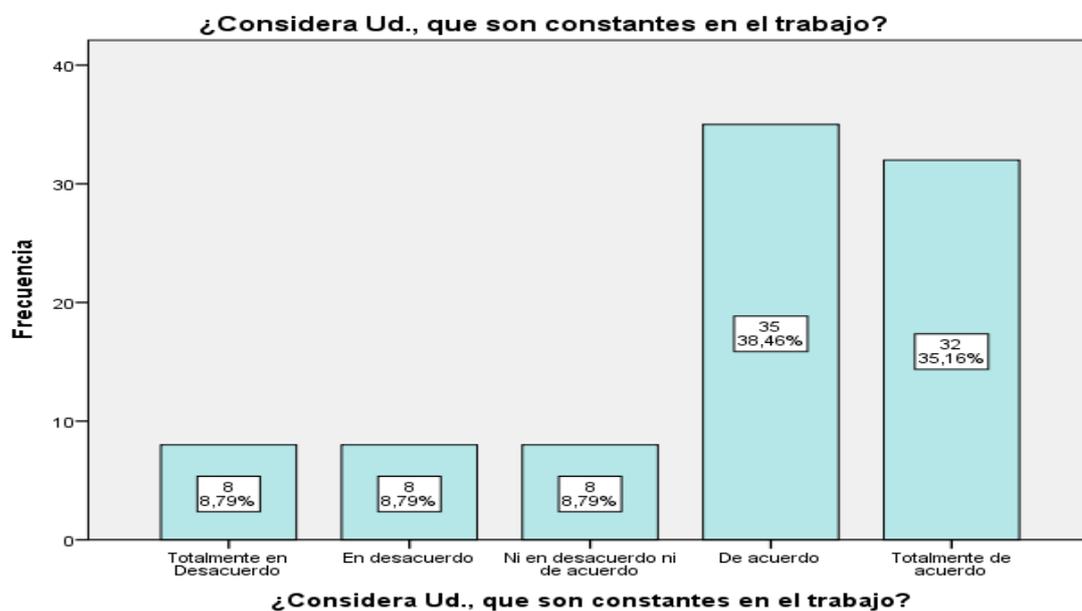
Fuente: Elaboración propia

En la gráfica observamos que del 100 % de los encuestados el 5.49% se encuentra totalmente en desacuerdo, el 10.99% en desacuerdo, el 9.89% ni en desacuerdo ni de acuerdo, mientras que el 48.35 % está de acuerdo y el 25.27% totalmente de acuerdo.

**Tabla N° 18:** ¿considera Ud. que son constantes en el trabajo?

		¿Considera Ud., que son constantes en el trabajo?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	8	8,8	8,8	8,8
	En desacuerdo	8	8,8	8,8	17,6
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	8	8,8	8,8	26,4
	De acuerdo	35	38,5	38,5	64,8
	Totalmente de acuerdo	32	35,2	35,2	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico No 18**

Fuente: Elaboración propia

En la gráfica observamos que del 100 % de los encuestados el 8.79% se encuentra totalmente en desacuerdo, el 8.79% en desacuerdo, el 8.79% ni en desacuerdo ni de acuerdo, mientras que el 38.46 % está de acuerdo y el 35.16% totalmente de acuerdo.

### 5.3 Prueba de hipótesis

La **Prueba Chi–Cuadrada**, es la adecuada por estudiarse variables cualitativas.

#### 5.3.1 Contrastación de Hipótesis general

##### Hipótesis general

##### Hipótesis Alternativa H1

La motivación influye positivamente en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana del distrito de Lince.

##### Hipótesis Nula H0

La motivación no influye positivamente en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana del distrito de Lince.

**Tabla N° 19:** Prueba de hipótesis general

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	488,738 <sup>a</sup>	342	,000
Razón de verosimilitud	214,979	342	1,000
Asociación lineal por lineal	,001	1	,971
N de casos válidos	91		

a. 380 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 0.05. El recuento mínimo esperado es ,01.

La prueba chi cuadrado de Pearson realizada entre las variables motivación y desempeño determinó que el nivel de significancia es menor que 0,05 y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna. Que dice que: ***La motivación influye positivamente en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana del distrito de Lince.***

### 5.3.2 Contratación de Hipótesis específicas

#### Hipótesis específica 1

HA : Las remuneraciones influyen significativamente en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana del Distrito de Lince

H0 : Las remuneraciones NO influyen significativamente en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana del Distrito de Lince

**Tabla N° 20:** Prueba de hipótesis específica 1

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	23,654 <sup>a</sup>	6	,001
Razón de verosimilitud	22,732	6	,001
Asociación lineal por lineal	,086	1	,769
N de casos válidos	91		

a. 6 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,31.

La prueba chi cuadrado de Pearson realizada entre las variables remuneración y desempeño determinó que el nivel de significancia es menor que 0,05 y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna. Que dice que: ***La remuneración influye positivamente en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana del distrito de Lince.***

## Hipótesis específica 2

HA: La capacitación influye significativamente en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana del Distrito de Lince

H0: La capacitación no influye significativamente en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana del Distrito de Lince

**Tabla N° 21:** Prueba de hipótesis específica 2

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	280,199 <sup>a</sup>	171	,000
Razón de verosimilitud	133,957	171	,984
Asociación lineal por lineal	3,041	1	,081
N de casos válidos	91		

a. 200 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 0.05. El recuento mínimo esperado es ,01.

La prueba chi cuadrado de Pearson realizada entre las variables Capacitación y desempeño determinó que el nivel de significancia es mayor que 0,05 y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna. Que dice que: ***La capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana del distrito de Lince.***

### Hipótesis específica 3

HA :El compromiso influye significativamente en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana del Distrito de Lince

H0 : El compromiso NO influye significativamente en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana del Distrito de Lince

**Tabla N° 22:** Prueba de hipótesis específica 3

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	274,673 <sup>a</sup>	209	,002
Razón de verosimilitud	167,496	209	,984
Asociación lineal por lineal	5,340	1	,021
N de casos válidos	91		

a. 240 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 0.05. El recuento mínimo esperado es ,01.

La prueba chi cuadrado de Pearson realizada entre las variables Compromiso y desempeño determinó que el nivel de significancia es menor que 0,05 y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna. Que dice que: ***El Compromiso influye positivamente en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana del distrito de Lince***

#### 5.4 Discusión de los resultados

En base a los resultados plasmados se observa que la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores del área de seguridad ciudadana del distrito de Lince existiendo una relación positiva moderada, con un nivel de significancia correspondiente al 0.000, lo que se asemeja a lo mencionado por Aranda (2015) y Sum (2015) que manifiestan que la relación es muy significativa, ya que sus trabajadores están bastante motivados, de acuerdo a la dimensión de remuneraciones esta investigación tiene un nivel de significancia menor a 0.05 y se aprobó la hipótesis alterna, lo que nos permite llegar a una coincidencia a su vez con las dimensiones de capacitación y compromiso.

Por otro lado, la investigación de Larico (2015) encontró una relación significativa, enfatizando en las remuneraciones, ya que los trabajadores se desempeñaban mejor en sus responsabilidades, en concordancia con esta investigación, también se encontró una relación significativa. Hizo mención de los incentivos pecuniarios, capacitaciones evidenciando una mejor dedicación al puesto de trabajo.

Al igual que (Alfaro, *et al* 2012), en la investigación que realizaron en las tres municipalidades, determinaron que no existe un programa de incentivos a los trabajadores, haciendo énfasis en que la condición laboral influye en el nivel de satisfacción de sus trabajadores y se asemeja con esta investigación ya que los trabajadores tienen el interés y el empeño necesario para desarrollar sus funciones y es importante el factor remuneración, por la cual se sienten motivados para el desempeño de sus funciones.

## CONCLUSIONES

1. Se ha demostrado que la motivación influye positivamente en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana del Distrito de Lince, afirmación sustentada en los resultado estadísticos obtenidos con un nivel de significancia menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) y según el resultado de chi cuadrada X, la Hipótesis general queda aceptada
2. Se ha demostrado que , las remuneraciones influyen positivamente en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana del Distrito de Lince , afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, con un nivel de significancia menor a 0.05 ( $0.01 > 0.05$ ) y según el resultado de la chi cuadrada X<sup>2</sup> la hipótesis nula queda aceptada (Tabla N° 20), esto significa que las remuneraciones influyen positivamente en el desempeño de los colaboradores, estimulándolos y motivándolos a cumplir normalmente con sus funciones.
3. Se ha demostrado que la capacitación influye en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana del Distrito de Lince, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, con un nivel de significancia menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) y según el resultado del chi cuadrada X<sup>2</sup> la segunda hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 21)

4. Se ha demostrado que (HIPOTESIS ESPECIFICA 3), el Compromiso influye en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana del Distrito de Lince afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, con un nivel de significancia menor a 0.05 ( $0.002 < 0.05$ ) y según el resultado de la chi cuadrada  $X^2$  la tercera hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 22)

## RECOMENDACIONES

1. Fortalecer la motivación por parte del personal de Seguridad Ciudadana del Distrito de Lince a fin de que se constituya en una ventaja competitiva y lograr la fidelización del contribuyente. Efectuar una evaluación trimestral sobre la satisfacción de los contribuyentes a través de la metodología del cliente incognito para poder tomar medidas correctivas y mejorar el nivel del servicio.
2. Proponer una política de remuneraciones que beneficien al personal de Seguridad Ciudadana del Distrito de Lince, con la finalidad de que se constituya en una fuente motivacional que permita la identificación del trabajador con su institución. Es necesario crear programas de motivación que consista en incentivos económicos por eficiencia, desempeño y permanencia en la institución.
3. Promover la capacitación constante al personal de Seguridad Ciudadana del Distrito de Lince, toda vez que se transforma en una actividad competitiva y pueda motivar al buen desempeño de sus funciones. Efectuar una evaluación trimestral sobre la aplicación de conocimientos y técnicas adquiridas en dichas capacitaciones.
4. Fortalecer el compromiso por parte del personal de Seguridad Ciudadana del Distrito de Lince a fin de que se logre la identificación del trabajador con su institución y pueda efectuar sus labores responsablemente y por iniciativa propia.

**BIBLIOGRAFÍA**

- Alfaro, R., Leyton S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012) *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* (tesis de pre grado) Universidad Nacional Federico Villarreal. Perú.
- Aranda, Leydi (2015) *Implementación de un plan de estrategias motivacionales para potenciar el desempeño laboral del talento humano de la empresa negocios Valdivieso Saona SAC* Universidad Nacional de Trujillo
- Bunge, M. (1999). *La investigación Científica. Su Estrategia y su Filosofía*. Editorial Ariel. Barcelona – España.
- Castro, F y Ramón S. (2016) *Influencia del clima laboral en el desempeño de funcionarios de negocios del segmento exclusivo de una empresa Bancaria en Lima 2016*. Universidad San Ignacio de Loyola
- Constitución Política del Perú (1993)
- Chiavenato, I. (2000) *Administración de los Recursos Humanos*. Quinta Edición. Bogotá. Editorial McGraw.
- Dessler, G. (2001) *Administración del Personal*. Octava Edición. México. Editorial Pearson Education
- De la Cruz, E. y Huamán, A. (2015) *Clima Organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional CunaMás en Huancavelica* Universidad Nacional de Huancavelica
- Drucker, P. (1999) *Los Desafíos de la Administración para el Siglo XXI*  
Disponible en : [www.óptimainfinito.com](http://www.óptimainfinito.com). 2015/09
- Fayol H. (1916) *Teoría Clásica de la Administración*  
Disponible en <http://Gestión-Admitiva.blogspot.com>

- García, D. (2006). *Metodología del Trabajo de Investigación*. Editorial Trillas S.A. de C.V. México.
- Gutiérrez .,P y Huamán F (2014)*Influencia de la motivación laboral en la productividad en la financiera UNO OESCHLE –Huancayo* Universidad Nacional del Centro del Perú
- Hernández, R. (2006). *Fundamentos de Metodología de la Investigación*. Tercera Edición McGraw-Hill/ Interamericana Editores S. A. México
- Kerlinger, F. (1983). *Investigación del Comportamiento. Técnicas y Metodología*, 2ª. ed., Ed. Interamericana, México.
- Jaramillo M.Janeth (2016) *Clima Organizacional en la Municipalidad de los Olivos* Universidad César Vallejo
- Juaneda A. E.(2011)*Definición, Antecedentes y Consecuencias del compromiso organizativo – Ayala C. y grupo de investigación Fedra – 2011)*
- Disponble en : File:///C:/Users/PC-/downloads/Dialner
- Julca G. Eunice (2015) *Motivación y Satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Piura 2015* Universidad Nacional de Piura
- Larico R. (2014) *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Roman – Juliaca* Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez
- Ley Orgánica de las Municipalidades (2003) Ley N° 27972

Mariño , J (2014) *Estrategias motivacionales en el aprendizaje de los números racionales en el segundo grado de educación secundaria de la I:E “Mariscal Castilla “Universidad Nacional del Centro del Perú*

Maslow,A (1943) theory of Human Motivation

[http:// Gestión- Administrativa.blogspot.com](http://Gestión-Administrativa.blogspot.com)

Mejía, E. (2005) *Metodología de la investigación científica*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Millan J. y Montero, M (2016) *Clima organización y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa ONCORAD*(tesis para optar en título de Licenciado en Administración ) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo – Chiclayo

Ministerio del Interior (2013)*Plan Nacional de Seguridad Ciudadana.2013-2018*  
<https://www.mininter.gob.pe/pdfs/Plan.Naciona.Seguridad.Ciudadana.2013-2018.pdf>

Molina, Z (2016) *Limitada participación ciudadana y coordinación de actores en la prevención del delito a nivel local: el caso de San Juan de Miraflores*  
Pontificia Universidad Católica del Perú

Observatorio de Seguridad Ciudadana

[En línea ]. Disponible en <http://Consasec.minister.gob.pe/obnasec>.

Neulinnger,Jhon (1974) “*La Psicología del Ocio* “://www.saga

[http morepub.com/sites/.../soc.psychleisure-look-inside.opt](http://morepub.com/sites/.../soc.psychleisure-look-inside.opt)

Palavecino, C (2012) *Apuntes sobre remuneraciones 2012 (pg.3)*

[En línea ] Disponible en <https://www.u-cursos-cl/derecho/2012/D1288AO523/2/>

- Piscoya, L. (2003) *Investigación científica y educacional, un enfoque epistemológico* Amaru Editores, Perú
- Popper, K. (1994) *La lógica de la investigación científica*. Editorial Técnos, España.
- Quipe, N, (2015) *Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac – Andahuaylas* (tesis para optar el título de Licenciado en Administración) Universidad Nacional José María Arguedas.
- Quispe , E (2015) *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha – Andahuaylas* Universidad Nacional José María Arguedas
- Terry G. (2011) *La Gestión Administrativa*  
Disponibile en <http://Gestión-Admitiva.blokgspot.com>
- Rámos G. Walter (2017) *Seguridad Ciudadana y trabajo comunitario en la satisfacción laboral policial en las comisarias de El Agustino – Lima* Universidad César Vallejo
- Ramirez, E(2017), *La Seguridad Ciudadana percibida por los vecinos de la Urbanización Valdivieso- San Martín de Porres* Universidad César Vallejo
- Reátegui A. Lola (2016) *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la institución educativa integrada N° 0176 Ricardo Palma, de Huingoyacu, distrito de San Pablo, provincia de Bellavista, región San Martín – 2016* Universidad César Vallejo
- Rivadeneira D. Jaime (2015) *La coordinación entre el gobierno local y la comisaria PNP en la implementación de la política pública de Seguridad*

*Ciudadana en el distrito de San. Martín de Porres durante el año 2014*

Pontificia Universidad Católica del Perú

Rodríguez, M. (1991) *Teoría y diseño de la investigación científica*, Ediciones

Atusparia, Perú

Rodríguez, M. (2002) *La ciencia*, Fondo editorial de la Universidad Inca Garcilaso

de la Vega, Perú

Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (2003) Ley 27933

Sum, M. (2015). “*Motivación y Desempeño Laboral estudio realizado en personal*

*de una empresa de alimentos zona 1 de Quetzaltenango*” TESIS. Caracas

Venezuela: Universidad Rafael Landívar.

Tiburcio, V ,(2017) *La importancia de la coordinación para la prevención del*

*delito y faltas:el caso de la Comisaría de Santa Anita y el Serenazgo(2015*

*– 2016)* Pontificia Universidad Católica del Perú .

Valderrama C. Marino (2012) *La remuneración mínima en Perú*

Disponible en : [cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/)

## ANEXOS

## Anexo N° 01: Instrumento de medición

N°	INDICADORES DEL ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
<b><i>Aplicación de Estrategias de Remuneración</i></b>						
1	¿Considera Ud., que la remuneración es adecuada al trabajo que realizan ?	1	2	3	4	5
2	¿Considera usted que los premios son los más adecuados ?	1	2	3	4	5
3	¿Considera usted que los incentivos son los más adecuados?	1	2	3	4	5
<b><i>Aplicación de estrategias de Capacitación</i></b>						
4	¿ Considera Ud. suficientes los cursos que se dictan en capacitación?	1	2	3	4	5
5	¿Considera Ud., que los entrenamientos son importantes para el desarrollo laboral ?	1	2	3	4	5
6	¿Considera usted que los seminarios revisten importancia para el desarrollo laboral ?	1	2	3	4	5
<b><i>Capacidad de Vocación de Servicio</i></b>						
7	¿Considera Ud., que la vocación de servicio es importante para el desarrollo laboral?	1	2	3	4	5
8	¿Considera de relevante importancia tener valores para las funciones que Ud., desempeña?	1	2	3	4	5
9	¿Considera Ud. que es muy importante estar identificado con su trabajo ?	1	2	3	4	5
<b><i>Producción Laboral</i></b>						
10	¿Considera Ud., que es muy importante ser productivo en sus labores ?	1	2	3	4	5
11	¿Considera Ud., que las intervenciones diarias que realizan son aceptables ?	1	2	3	4	5
12	¿Considera Ud., que casi siempre toma buenas decisiones en el desarrollo laboral	1	2	3	4	5

N°	INDICADORES DEL ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
<b><i>Calidad del Servicio</i></b>						
13	¿Considera Ud., que casi siempre es buena la calidad de servicio que ofrecen ?	1	2	3	4	5
14	¿Considera Ud., que tiene buenas relaciones con los vecinos ?	1	2	3	4	5
15	Considera Ud., que los trabajadores de serenazgo tienen buena predisposición al trabajo?	1	2	3	4	5
<b><i>Puntualidad y Permanencia</i></b>						
16	¿Considera que se observa la puntualidad en el trabajo?	1	2	3	4	5
17	¿Considera Ud., que tienen permanencia regular en el puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
18	¿Considera Ud., que son constantes en el trabajo?	1	2	3	4	5

**Anexo N° 2: Matriz de consistencia**

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>Problema Principal</b>	<b>Objetivo General:</b>	<b>Hipótesis General:</b>	<b>Identificación de Variables.</b>	<b>V. Independiente:</b>
¿De qué manera la motivación influye en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana del distrito de Lince?	Conocer si la motivación influye en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana del distrito de Lince	la motivación influye significativamente en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana del distrito de Lince.	<b>V. Independiente:</b>  X = Motivación	· Remuneraciones del personal de seguridad ciudadana  · Capacitación del personal de seguridad ciudadana
<b>Problemas específicos:</b>	<b>Objetivos Específicos:</b>	<b>Hipótesis específicas:</b>		· Compromiso del personal de seguridad ciudadana
¿De qué manera las remuneraciones del personal de seguridad ciudadana influyen en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana del distrito de Lince?	Conocer si las remuneraciones del personal de seguridad ciudadana influyen en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana del distrito de Lince	Las remuneraciones influyen significativamente en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana del distrito de Lince	<b>V. Dependiente:</b>	· eficiencia
¿En qué medida la capacitación influye en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana del distrito de Lince?	Conocer si la capacitación influye en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana del distrito de Lince	La capacitación influye significativamente en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana del distrito de Lince	Y = desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana	· eficacia
¿De qué manera el compromiso influye en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana del distrito de Lince?	Conocer si el compromiso influye en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana del distrito de Lince	El compromiso influye significativamente en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana del distrito de Lince		· cumplimiento

VARIABLE	INDICADORES	SUBINDICADORES	ITEMS	Nivel de escala
V1 motivación	1.1 Remuneración de personal	1.1.1 remuneraciones	1. ¿considera Ud. que la remuneración es adecuada al trabaja que realizan?	1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo
		1.1.2 Premios	2. ¿considera Ud. que los premios son adecuados?	
		1.1.3 incentivos	3. ¿considera Ud. que los incentivos son los más aplicables l?	
	1.2 Capacitación	1.2.1 Cursos	4. ¿considera Ud. suficientes los cursos que se dictan en la capacitación?	
		1.2.2 entrenamiento	5. ¿considera Ud. que los entrenamientos mejoran su desempeño laboral?	
		1.2.3 Seminarios	6. ¿considera Ud. que los seminarios revisten importancia para el desarrollo laboral?	
	1.3 Compromiso	1.3.1 vocación de servicio	7. ¿considera Ud. que tiene verdadera vocación de servicio l?	
		1.3.2 valores definidos	8. ¿considera Ud. que posee los valores necesarios para las funciones que usted desempeña?	
		1.3.3 identificación laboral	9. Considera Ud. Satisfacción al termino de su jornada	
V2 Desempeño laboral	2.1 Eficiencia	2.1.1 productividad	10 Considera Ud. que es productivo en sus labores	
		2.1.2 cantidad de intervenciones	11 Considera Ud. que es buena la cantidad de intervenciones que realiza	

		2.1.3 Capacidad de toma de decisiones	12 Considera Ud. que toma buenas decisiones	
		2.2.1 calidad de servicio	13 Considera Ud. que tiene buena calidad de servicio	
2.2 Eficacia 2.3 Cumplimiento		2.2.2 buenas relaciones	14 Considera Ud. que tiene buenas relaciones con los vecinos	
		2.2.3 predisposición al trabajo	15 Considera Ud.. que tiene buena predisposición al trabajo	
		2.3.1 puntualidad	16 Considera Ud. que es puntual en el trabajo	
2.3 Cumplimiento		2.3.2 permanencia en el puesto de trabajo	17 Considera Ud. que tiene permanencia en el puesto de trabajo	
		2.3.3 constancia en el trabajo	18 Considera Ud. que tiene constancia en el trabajo	