

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



TESIS

“INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
SAN JUAN DE LURIGANCHO, Lima, 2018”

Presentado por:

BACH. ADM. SILVIA DEOLINDA BELLIDO CHIPANA

Para optar el Título Profesional de:

Licenciado en Administración

LIMA – PERÚ

2018

DEDICATORIA

Con todo mi cariño y mi amor para mis padres y mis adorados y bellos hijos, quienes, con su apoyo emocional, me dieron energías positivas; son ustedes y por ustedes hacen que logre mis sueños, y son el incentivo y mi motivo, a ustedes por siempre mi corazón.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme dado la fuerza de culminar con éxito esta etapa de mi vida, porque él representa mi fuente de inspiración más grande para seguir adelante.

A mis padres, a quienes a lo largo de toda mi vida me han apoyado motivando mi formación académica.

PRESENTACIÓN

Señores miembros 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, presento a vuestra consideración la tesis titulada: “INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, Lima 2018” con el propósito de obtener el **título profesional de Licenciada en Administración.**

Esperando que la presente tesis sea de su satisfacción y sirva de fuente de conocimiento para los estudiantes y futuros profesionales de la Carrera de Administración.

Lima, agosto del 2018

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
ÍNDICE.....	v
INDICE DE TABLAS.....	vii
INDICE DE GRÁFICOS.....	ix
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Situación problemática.....	1
1.2 Problema de la investigación.....	3
1.2.1 Problema general.....	3
1.2.2 Problemas específicos.....	4
1.3 Justificación.....	4
1.4 Objetivos de la investigación.....	5
1.4.1 Objetivo general:.....	5
1.4.2 Objetivos específicos.....	5
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	6
2.1 Antecedentes de la investigación.....	6
2.2 Bases teóricas.....	13
2.3 Glosario de términos.....	31
CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	34
3.1 Hipótesis general.....	34
3.2 Hipótesis específicas.....	34
3.3 Identificación de variables.....	34
3.4 Operacionalización de variables.....	35
3.5 Matriz de consistencia.....	35

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA	36
4.1 Tipo de la investigación.....	36
4.2 Diseño de la investigación	36
4.3 Unidad de análisis.....	37
4.4 Población de estudio	37
4.5 Tamaño de muestra.....	37
4.6 Selección de muestra	37
4.7 Técnicas de recolección de datos.....	38
4.8 Análisis e interpretación de la información.....	39
CAPÍTULO V PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	40
5.1 Análisis e interpretación de resultados	40
5.2 Prueba de hipótesis	58
CONCLUSIONES	72
RECOMENDACIONES.....	74
BIBLIOGRAFÍA	75
ANEXOS	78

INDICE DE TABLAS

Tabla No 1 ¿Considera Ud. que la entidad aplica una comunicación eficiente al personal de la Entidad?	40
Tabla No 2 ¿Considera Ud. que la entidad realiza una comunicación asertiva con el personal?	41
Tabla No 3 ¿Considera Ud. que la entidad desarrolla una comunicación empática con el personal de la entidad?	42
Tabla No 4 ¿Considera Ud. que los jefes se preocupan por las relaciones interpersonales?.....	43
Tabla No 5 ¿Considera Ud. que la entidad brinda las debidas condiciones de trabajo?	44
Tabla No 6 ¿Considera Ud. que la entidad distribuye equitativamente las labores a desarrollar?.....	45
Tabla No 7 ¿Considera Ud. que la capacitación le permite mejorar el desarrollo de las tareas?	46
Tabla No 8 ¿Considera Ud. que la entidad fomenta el desarrollo integral del personal de la entidad a través de capacitación?	47
Tabla No 9 ¿Considera Ud. que la capacitación permite mejorar la responsabilidad del cargo?.....	48
Tabla No 10 ¿Considera Ud. que la productividad permite mejorar el rendimiento laboral?.....	49
Tabla No 11 ¿Considera Ud. que la entidad debería otorgar incentivos y/o premios al personal?	50
Tabla No 12 ¿Considera Ud. que la entidad proporciona las herramientas para desarrollar adecuadamente su labor diaria?	51
Tabla No 13 ¿En relación al ambiente físico, considera Ud. que es adecuado para el desarrollo de sus actividades cotidianas?.....	52
Tabla No 14 ¿Considera Ud. que el ambiente social es propicio para el desarrollo de sus labores?	53
Tabla No 15 ¿Considera Ud. que los jefes ejercen el liderazgo en el ambiente de trabajo?.....	54
Tabla No 16 ¿Considera Ud. que la evaluación del desempeño permite mejorar la eficiencia en el desarrollo de sus actividades?.....	55

Tabla No 17 ¿Considera Ud. que la evaluación del desempeño permite mejorar la eficacia en el desarrollo de sus actividades?	56
Tabla No 18 ¿Considera Ud. que la evaluación de desempeño permite identificar el trabajo en equipo?	57
Tabla No 19 Frecuencias observadas de la primera hipótesis específica	60
Tabla No 20 Frecuencias esperadas de la primera hipótesis específica.....	61
Tabla No 21 Chi cuadrada de la primera hipótesis específica	61
Tabla No 22 Frecuencias observadas de la segunda hipótesis específica.....	63
Tabla No 23 Frecuencias esperadas de la segunda hipótesis específica.....	64
Tabla No 24 Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica	64
Tabla No 25 Frecuencias observadas de la tercera hipótesis específica.....	66
Tabla No 26 Frecuencias esperadas de la tercera hipótesis específica	67
Tabla No 27 Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica	67
Tabla No 28 Frecuencias observadas de la hipótesis general	69
Tabla No 29 Frecuencias esperadas de la hipótesis general	69
Tabla No 30 Chi cuadrada de la hipótesis general.....	70

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No 1 ¿Considera Ud. que la entidad aplica una comunicación eficiente al personal de la Entidad?	40
Gráfico No 2 ¿Considera Ud. que la entidad realiza una comunicación asertiva con el personal?	41
Gráfico No 3 ¿Considera Ud. que la entidad desarrolla una comunicación empática con el personal de la entidad?	42
Gráfico No 4 ¿Considera Ud. que los jefes se preocupan por las relaciones interpersonales?	43
Gráfico No 5 ¿Considera Ud. que los jefes se preocupan por las relaciones interpersonales?	44
Gráfico No 6 ¿Considera Ud. que la entidad distribuye equitativamente las labores a desarrollar??	45
Gráfico No 7 ¿Considera Ud. que la capacitación le permite mejorar el desarrollo de las tareas?	46
Gráfico No 8 ¿Considera Ud. que la entidad fomenta el desarrollo integral del personal de la entidad a través de capacitación?	47
Gráfico No 9 ¿Considera Ud. que la capacitación permite mejorar la responsabilidad del cargo?	48
Gráfico No 10 ¿Considera Ud. que la productividad permite mejorar el rendimiento laboral?.....	49
Gráfico No 11 ¿Considera Ud. que la entidad debería otorgar incentivos y/o premios al personal?	50
Gráfico No 12 ¿Considera Ud. que la entidad proporciona las herramientas para desarrollar adecuadamente su labor diaria?	51
Gráfico No 13 ¿En relación al ambiente físico, considera Ud. que es adecuado para el desarrollo de sus actividades cotidianas?.....	52
Gráfico No 14 ¿Considera Ud. que el ambiente social es propicio para el desarrollo de sus labores?	53
Gráfico No 15 ¿Considera Ud. que los jefes ejercen el liderazgo en el ambiente de trabajo?.....	54

Gráfico No 16 ¿Considera Ud. que la evaluación del desempeño permite mejorar la eficiencia en el desarrollo de sus actividades?.....	55
Gráfico No 17 ¿Considera Ud. que la evaluación del desempeño permite mejorar la eficacia en el desarrollo de sus actividades?	56
Gráfico No 18 ¿Considera Ud. que la evaluación de desempeño permite identificar el trabajo en equipo?	57
Gráfico No 19 Región de rechazo de la hipótesis nula.....	59
Gráfico No 20 Chi cuadrada de la primera hipótesis específica	62
Gráfico No 21 Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica	65
Gráfico No 22 Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica	68
Gráfico No 23 Chi cuadrada de la hipótesis general	71

RESUMEN

La presente tesis titulada: “Influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, Lima, 2018” es de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, de nivel correlacional y diseño no experimental.

La población de investigación se encuentra compuesta por 135 administrativos de la Entidad, la muestra fue determinada de manera probabilística obteniendo un resultado de 100 trabajadores.

Para recolectar los datos respecto al comportamiento de las variables Motivación y Desempeño Laboral, se eligió como técnica de recolección de datos la encuesta y se empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario el cual estuvo constituido por 18 ítems con escala de valoración de Likert.

El análisis de resultados se realizó mediante el empleo de codificación y tabulación de la información, una vez que la información fue tabulada y ordenada se sometió a un proceso de análisis y/o tratamiento mediante técnicas de carácter estadístico.

La presentación de los resultados fue mediante tablas y gráficos, posteriormente para contrastar la hipótesis se aplicó la técnica estadística Chi cuadrado, demostrando la hipótesis general donde el (V1) Motivación se relaciona directa y positivamente con el (V2) Desempeño Laboral de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho. Finalmente se presenta conclusiones y recomendaciones como propuestas del estudio.

Palabras claves: Eficiencia, gestión, calidad, servicio, organización, control, evaluación.

ABSTRACT

The present thesis entitled: "Influence of the motivation in the labor performance of administrative personnel in the District Municipality of San Juan de Lurigancho, Lima, 2018" is a quantitative approach, applied type, correlational level and non-experimental design.

The research population is composed of 135 administrative staff of the Entity; the sample was determined probabilistically obtaining a result of 100 workers.

To collect the data regarding the behavior of the Motivation and Work Performance variables, the survey was chosen as a data collection technique and a questionnaire was used as a data collection instrument, which consisted of 18 items with a Likert rating scale.

The analysis of results was carried out through the use of coding and tabulation of the information, once the information was tabulated and ordered it was subjected to a process of analysis and / or treatment using statistical techniques.

The presentation of the results was through tables and graphs, later to test the hypothesis the statistical technique Chi square was applied, demonstrating the general hypothesis where the (V1) Motivation is directly and positively related to the (V2) Work Performance of the District Municipality of San Juan de Lurigancho.

Finally, conclusions and recommendations are presented as study proposals.

Keywords: Efficiency, management, quality, service, organize, monitor, evaluate, plan.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se denomina: “Influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de san Juan de Lurigancho, Lima, 2018, entidad de tipo gobierno local, brinda atención a los vecinos del distrito, quienes organizan el espacio físico y usos del suelo, brindando servicios públicos a la población, brindando protección y además de la conservación del medio ambiente, promocionando el desarrollo económico de la localidad, participación vecinal, servicios sociales, saneamiento, salud, tránsito vialidad y transporte público, la educación, cultura, lo más importante el deporte y la recreación, y otros servicios públicos.

La investigación tiene como objetivo determinar si la motivación la influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Entidad, teniendo en consideración los siguientes capítulos:

En el **capítulo I**, se identificó el planteamiento del problema, la importancia de la motivación se basa en la influencia que este ejerce sobre el comportamiento del personal administrativo y su relación con el desempeño laboral, siendo fundamental su diagnóstico para el diseño de instrumentos de gestión empresarial. Es evidente que la existencia de un adecuado u óptimo clima organizacional repercutirá positivamente en el desempeño del personal y la Entidad. Por consiguiente, consideramos que una adecuada motivación influirá directamente sobre el rendimiento del personal.

En el **capítulo II**, presentamos lo concerniente al marco teórico de la investigación que contiene: antecedentes, relacionados con el problema de investigación; internacional, nacional, así mismo la información teórica tanto de las variables a

estudiar como de sus respectivas dimensiones con la finalidad de enriquecer dicha investigación.

En el **capítulo III**, presentamos las hipótesis y variable; En este capítulo se presenta los supuestos que ayudarán a resolver el problema de la investigación, así mismo estableceremos indicadores para facilitar la medición de las dimensiones de cada una de nuestras variables.

En el **capítulo IV**, presentamos la metodología de la investigación, mediante la cual nos da a conocer el método que emplearemos que en este caso es el descriptivo correlacional, que consiste en describir, analizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos relacionados con otras variables tal como se dan en el presente trabajo de investigación, así mismo, se aplica el diseño no experimental con corte transversal; decimos que nuestra investigación es transversal porque recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único y es correlacional porque se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos variables de interés en una misma muestra de sujeto o el grado de relación entre dos fenómenos o eventos observados.

En el **capítulo V**: encontrará el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante las encuestas las cuales fueron demostrados estadísticamente fiables para determinar la influencia entre ambas variables, a su vez demostraremos las hipótesis planteadas.

Las conclusiones y recomendaciones se realizan con el propósito de fortalecer las actividades de integración entre el personal administrativo y sus funcionarios de la entidad edil, a fin permitir un buen desarrollo de sus actividades diarias.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

El personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, está comprendido por varios regímenes laborales los cuales tienen una serie de factores que determinan su actitud hacia el trabajo y su desempeño, cuya calidad de atención afecta de modo directo en la satisfacción de la atención de los administrados (vecinos) del distrito de San Juan de Lurigancho para los cuales brindan los servicios en los diferentes aspectos.

El personal administrativo de esta Entidad muestra un descontento, respecto del horario de trabajo aparte de las insuficientes remuneraciones que perciben, por las condiciones de trabajo existentes, tales como:

Falta de capacitación del personal administrativo para los cuales no están preparados, baja predisposición a la cooperación entre las áreas de la misma Entidad.

Al cambio de gobierno local que se realiza cada cuatro años, el personal es prácticamente presionado a renunciar generando una inestabilidad laboral y todos los que se capacitaron en algún momento, al retirarse dejan un campo vacío que se ve reiniciando con la nueva gestión, iniciando otra vez el circuito de capacitación del nuevo personal que entra que pueden ser personas sin capacitación. Asimismo, habiendo personal capacitado son rotados por decisión de acuerdo a las inquietudes el personal administrativo, sin mediar que ya existe un personal que cuenta con el aprendizaje para dicha labor a realizar.

El personal administrativo de la Entidad y en general, ingresa por medio de procesos de selección, llamados los servicios de contratación administrativa – CAS en su mayoría, con horarios inflexibles, ya que no cuenta con manuales o normativas claras que señalen tal situación.

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

El abordar este tema incluye señalar que, al ser un gobierno local elegido por voto popular, cada gestión municipal tiene por política ingresar con su propio personal que no todos podrían contar con la capacitación, profesionalización en las labores a desarrollarse, ya que muchos desconocen el desarrollo de la gestión pública en general, un problema que es afectado con notorias consecuencias:

Deficiencias en la atención al público (administrado) que en su mayoría son personas mayores, o personas trabajadoras que a veces no cuentan con el tiempo suficiente para esperar el trámite que demanda cada uno de ellos.

La recargada labor que se desarrolla en la gestión municipal, demanda tiempo, en algunas pocas o no tan pocas semanas, a veces meses o tal vez años, para atender dichas gestiones administrativas.

Al no contar con aquellos administrados, la gestión deja de recabar ingresos, que disminuiría su rendimiento poniendo en riesgo la calidad de los servicios administrativos y de servicios de la entidad.

Al no poder despedir a personal por ser nombrado, habría una sobrecarga de personal contratado tratando de buscar eficiencia con personal nuevo, incrementado los costos de operación innecesariamente.

Pérdida continúa de imagen institucional y por tanto como Entidad Pública; la agudización de contradicciones entre objetivos individuales e institucionales podría generar conflictos laborales.

Estos hechos podrían entenderse y evitarse desarrollando estrategias integrales para la formación del potencial humano y sobre todo para generar una motivación que redunde en una mejora del rendimiento laboral.

Perdida continúa de imagen institucional y por tanto como empresa; la agudización de contradicciones entre objetivos individuales e institucionales podría generar conflictos laborales.

Estos hechos podrían entenderse y evitarse desarrollando estrategias integrales para la formación del potencial humano y sobre todo para generar una motivación que redunde en una mejora del rendimiento laboral.

1.2 Problema de la investigación

La problemática descrita así, como la gestión pública en afán de servir al administrado, influye en el desempeño del personal administrativo, el cual nos permite plantear la siguiente interrogante, en torno al cual desarrollaremos la investigación:

1.2.1 Problema general

¿De qué manera la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho?

1.2.2 Problemas específicos

Para sistematizar el problema arriba descrito, nos planteamos las siguientes preguntas:

- a) ¿De qué manera la comunicación eficaz, influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho?
- b) ¿En qué medida los factores motivacionales influyen en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho?
- c) ¿De qué manera la capacitación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho?

1.3 Justificación

Justificación teórica

La investigación nos servirá para contrastar y reafirmar la necesidad e importancia de una adecuada formación del potencial humano y mejorar los resultados de la labor del mismo, así como su productividad, sustentándonos en las teorías que al respecto existen.

Justificación práctica

Las propuestas desarrolladas coadyuvarán en la mejora de la actitud hacia el trabajo que desarrolla el personal administrativo de la Entidad.

Los beneficiarios directos, son los resultados de la investigación, será el personal administrativo y, por tanto, de la Municipalidad Distrital de San Juan

de Lurigancho, tendrían una mejora sustancial en la atención como consecuencia del cambio de actitud hacia el trabajo de su personal.

Así mismo, las propuestas ayudarán a la Entidad a mejorar las prácticas motivacionales y el otorgamiento técnico de incentivos, orientado a mejorar su desempeño y satisfacción laboral.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general:

Conocer si la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho.

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Conocer sí la comunicación eficaz, influye en el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho.
- b) Conocer sí los factores motivacionales, influyen en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho.
- c) Conocer sí la capacitación, influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Antecedentes Internacionales

Coello, (2013-2014) en la tesis “Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel, mencionó como objetivo principal lo siguiente: *“Identificar los factores que influyen en el bajo rendimiento de los asesores de ACC del departamento Inbound Pymes”*.

Desarrollando el tipo de investigación con un enfoque cuantitativo, en un periodo transaccional, recolectando datos dentro de un tiempo determinado, el mismo que contó con un diseño no experimental. Considerando como población al grupo de asesores, también seleccionando 20 asesores.

Concluyendo que, las condiciones externas al ser satisfactorias inciden en forma directa en el desempeño del grupo de asesores.

Recomendando que, es importante mejorar las relaciones interpersonales entre el personal asesor y superior, reflejando un alto grado de insatisfacción y concordando que no existe una buena comunicación; recomendando además que reforzar el trabajo en equipo con talleres, permite mejorar las destrezas y habilidades.

Sum, (2015) en la tesis Motivación y Desempeño Laboral, señala el estudio de tipo descriptivo, utilizando para su investigación de campo la escala de Likert

para examinar el desempeño de los colaboradores de la empresa el cual consta de diez ítems, asimismo, utilizó una prueba estandarizada de Escala Motivación Psicosociales, diseñada para apreciar la estructura diferencial y dinámica del sistema motivacional del sujeto humano. Comprobó que el nivel de motivación que tienen los colaboradores es alto, realizando encuesta a 34 sujetos del personal administrativo de una empresa.

De los resultados obtenidos en su investigación llegó a la conclusión, que al realizar sus actividades laborales con motivación y con buen entusiasmo, se sienten satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral.

Del cual recomendó que la motivación para el personal administrativo de la empresa, es fundamental para el desarrollo de sus actividades, el cual fortalece a sus colaboradores para que lleguen a tener un mejor desempeño laboral en su centro de trabajo.

Madrid, (2013) en su tesis Un análisis a la efectividad del uso de incentivos al desempeño en el sector público, tuvo como objetivo realizar un análisis profundo a los sistemas de incentivos que buscan mejorar el desempeño laboral en el sector público.

Realizó un análisis estadístico descriptivo, para observar el comportamiento de las diferentes variables, las cuales son usadas para tener una descripción general a través del tiempo.

Concluyendo, los incentivos sí mejoran el desempeño; siendo que en otros no son claros los efectos que se generan. Indicando que existen casos en donde los

efectos no son claros, y que se deben a que la existencia de diferentes acciones que podrían generar distorsiones en los resultados.

Uría, (2011) en su tesis “El clima organización y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda de la Ciudad de Ambato”, tuvo como objetivo principal determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores, con un enfoque cualitativo, en la modalidad de investigación tipo bibliografía – documental, el nivel de investigación fue de tipo descriptiva, explicativa y correlacional.

De acuerdo a los análisis e interpretación de resultados que se realizó a la población constituida por 36 trabajadores.

Concluye que, existe inconformidad por parte de los trabajadores respecto del clima organizacional existente en la empresa, asimismo, existe desmotivación en los trabajadores por falta de reconocimiento a su labor por parte de los directivos.

Recomendando, la implementación de un programa de mejoramiento del clima organizacional, que deberían contener actividades encaminadas a mejorar todos los aspectos conformantes, entre ellos tenemos el liderazgo, la motivación, la reciprocidad y la comunicación, y que permita a la organización alcanzar resultados en cuanto al desempeño laboral de su personal, contando con un ambiente laboral que aliente a trabajar mejor.

Iturralde, (2011) en la tesis “La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ocus Ltda. de la Ciudad de Ambato en el año

2010”, tuvo como objetivo principal el desarrollo de un modelo que a través de un sistema automatizado de administración de recursos humanos por competencias, midiendo la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores, y su incidencia en la atención al socio.

De la información obtenida se enfatizan las técnicas empleadas tales como: métodos en que precisan la certeza del procesamiento de datos, el cual se desarrolló estadísticamente para determinar la muestra, de un total de 98 trabajadores, teniendo un promedio de 78 trabajadores el cual sirvió para la comprobación y estudio de la hipótesis.

Concluyendo, que el trabajo de campo ubicada en el tiempo y el espacio real, salen a flote las diferentes circunstancias de distintos niveles, ámbitos, secciones lo cuales involucran el Capital Intelectual, los cuales se encuentran al margen de la apreciación de los trabajadores con buen desempeño, ya que no conocen en la mayoría que la evaluación da resultados positivos.

Antecedentes Nacionales

Reynaga, (2015) en la tesis “Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015”, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal, en el cual utilizó el diseño de tipo experimental, transaccional, correlacional; no experimental, en un total de 458 trabajadores por el periodo 2015, usando la técnica de recolección de datos.

Concluyendo, que determinando la motivación y su relación con el desempeño laboral del personal afirmando que existe significancia.

Recomendando, que el jefe de recursos humanos debe enfocarse más en todos los individuos que trabajan, para mejorar el desempeño laboral del personal, además de incrementar una capacitación a todas las personas en el ámbito del como deberíamos estar motivados.

Oliva, (2017) en su tesis “Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera, Lima-Perú 2015, tuvo como objetivo general determinar si existe relación positiva y significativa de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores.

El método de estudio fue el diseño no experimental, transversal y correlacional, con el análisis predominantemente cuantitativo, aplicando la técnica de recolección de datos, que ayuda a determinar la relación de la motivación y el desempeño laboral, tomando el tamaño de muestra aleatoria de 130 trabajadores entre asistenciales, administrativos y profesionales, incorporados en el programa SPSS-22.

En la investigación se llegó a la conclusión que la motivación y el desempeño se encuentran relacionados.

Recomendando que el jefe de recursos humanos en coordinación con el director general y a través del área de capacitación, realicen y programen cursos alternativos involucrando a la institución.

Amador, G. (2016) en su tesis “La gestión de personal y el desempeño por resultados en la unidad local de empadronamiento de la Municipalidad Distrital de Marcabal, provincia de Sánchez Carrión, año 2015, tuvo como objetivo general explicar cómo influye la gestión del personal en el desempeño por resultados de la Unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad Distrital de Marcabal,

Para la investigación se desarrolló el diseño de investigación, utilizando las técnicas de tipo deductivo-inductivo, analítico-sintético y sistémico, mediante los instrumentos de recolección de datos se han tenido en cuenta dos poblaciones que comprende a 04 trabajadores de la Unidad y 3340 jefes de las familias beneficiarias; obteniendo las muestras respectivas: 04 trabajadores y 95 jefes de familia. Aplicando las encuestas correspondientes.

Resultados obtenidos, de acuerdo al método científico se ha realizado el análisis y discusión, llegando a demostrando que la hipótesis es verdadera: “La Gestión de Personal, en sus factores claves de selección, compensaciones y capacitación, influye de manera restrictiva en el Desempeño por Resultados de la provincia de Sánchez Carrión”.

Formulado las conclusiones y recomendaciones, siendo la principal conclusión en la cual señala que la gestión de personal califica a nivel medio, limitando así el desempeño por resultados, pues no se sigue un proceso riguroso en la selección de personal, asimismo, las debilidades en la gestión del personal, que indica que la mínima difusión de reclutamiento, baja dificultad para ser admitido como empadronador, las bajas remuneraciones y la ausencia de incentivos, la deficiente capacitación para la realización del trabajo de empadronamiento, Respecto de la recomendación principal, señala la realización de evaluaciones periódicas tanto en la Gestión de personal como del Desempeño por Resultados de la Unidad Local de Empadronamiento en estudio por parte de las autoridades competentes del nivel medio superior, y de la propia entidad municipal, asignando mayores recursos económicos financieros y brindando asesoramiento y control de calidad.

Hidruogo y Pucce, (2016) en la tesis “El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del Talento Humano en la Clínica San Juan de Dios, Pimentel, tuvo como objetivo general determinar la relación entre el rendimiento y el desempeño laboral del talento humano del área administrativa en la Clínica San Juan de Dios.

La metodología consistió en la obtención de los datos para el análisis, aplicando la técnica de recolección de datos, como un cuestionario y entrevistas, a fin de conocer la relación que existe entre el rendimiento y el desempeño laboral del talento humano del área administrativa, con una escala Likert.

El investigador concluyó que la técnica aplicada le permitió conocer que los principales factores que afectaban el desempeño laboral del área administrativa en la referida clínica, señala que el rendimiento está relacionado con el desempeño laboral del talento humano del área administrativa de la clínica.

Recomendando la aplicación de programas de evaluación de rendimiento, en este caso el de 360°.

Chirito y Raymundo, (2015) en su tesis “La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del Banco Interbank, tiendas en Huacho, periodo 2014, tuvo como objetivo general determinar de qué manera la motivación incide en el desempeño laboral en la tienda de Huacho, periodo 2014; así mismo, para conocer el grado de importancia que debería existir en las organizaciones, apliquen la motivación para que los trabajadores puedan desempeñarse adecuadamente en el desarrollo de sus labores

El estudio conllevó el tipo de estudio descriptivo correlacional, con un enfoque mixto, a una población conformada de 43 empleados, considerando la totalidad como sujeto de estudio, utilizando la técnica de encuesta como instrumento.

Concluyendo, que la motivación incide significativamente de manera positiva en el desempeño laboral, comprobando que el ambiente laboral, políticas de la organización, salario, seguridad en el puesto y comunicación, en tanto los factores motivacionales también inciden significativamente de manera positiva, por lo que recomendó a la institución aplicar nuevas y mejoras técnicas de motivación para que sus colaboradores cumplan de manera efectiva con las metas establecidas.

2.2 Bases teóricas

El desarrollo de los recursos humanos debe orientarse a lograr el mejor aprovechamiento del potencial humano en el quehacer de las instituciones y organizaciones; y a la realización, progreso, satisfacción y bienestar de cada trabajador. La administración del personal debe tener como objetivos estas dos cuestiones fundamentales.

Las bases que consideran en el presente trabajo, constituye la parte fundamental del trabajo de investigación realizado de acuerdo a las variables, siendo que se enfatizan teorías que explican la motivación en el desempeño laboral en una entidad pública (gobierno local).

Motivación

La motivación es el medio por el cual la persona realiza o satisface una necesidad para lograr sus objetivos en pos de su desarrollo en este caso personal y como profesional, que logra un impulso a fin de lograr la meta esperada.

Según Amaru, (2009) define la motivación, como el resultado de la aplicación de esfuerzos, desempeñándose positivamente, para lograr resultados beneficiosos tanto para el trabajador, como para la organización donde labora.

De acuerdo a la disposición, el estado de interés o voluntad de la persona para alcanzar una meta, es una acción positiva para el desarrollo de sus actividades y efectuar las laboras de manera favorable.

Asimismo, Martínez, (2012) define la motivación señalando que, es un papel importante y esencial que estando junto a las variables como la aptitud, la experiencia, conduce hacia la meta esperada.

Siendo utilizado en varias formas como es la psicológica, como conducta motivada, de acuerdo a las necesidades, que constituyen la base para diseñar las bases de la motivación.

De acuerdo al siguiente cuadro tenemos lo siguiente, modelo básico y variables de modo secuencial.



Fuente: Libro Motivación: Gestión Empresarial

Tipos de motivación

Dentro del concepto de motivación se encuentran diferentes tipos entre ellos tenemos los siguientes, las mismas que son motivos propios o internos de la persona, así como la estimulación del ambiente, la comunidad o de otra índole; también tenemos los motivos externos, vienen a ser lo que se encuentra en el ambiente, o tal vez estímulos que ayuden a satisfacer las necesidades del trabajador, despertando el interés de desarrollar una labor a fin de lograr recompensas por la tarea desarrollada.

Según Martínez (2003) también indica que, la importancia de la motivación en el rendimiento es fundamental en la organización, tendiendo la dirección para desarrollar la capacidad y la productividad del personal, centrado su esfuerzo para satisfacer sus necesidades y tener éxito personal y empresarial.

De acuerdo a la publicación en la publicación de la revista Psychological Review, psicólogo Abraham Maslow, presentó su teoría jerarquizada de las necesidades:

Siendo este modelo conocido que marcó un hito en la motivación. Definiéndola en cinco categorías de necesidades, que se trataba de las necesidades fisiológicas, de seguridad, de afiliación, de reconocimiento y de autorrealización.



Fuente: Chiavenato (2012)

- Las necesidades fisiológicas: forman parte del primer nivel comer, beber, dormir respirar, etc., son funciones que están vinculadas a la supervivencia individual, y que se trata de necesidades primarias vitales, son evidentemente las más importantes.
- Las necesidades de seguridad: son la protección contra el robo y el deterioro, también se encuentra en esta familia de necesidades. Según Maslow destaca que la conducción a los individuos a preferir lo que les es familiar que lo desconocido.
- Las necesidades de afiliación: están vinculadas con el amor, el afecto o las relaciones sociales, es decir, las necesidades de afiliación, empiezan a hacerse notar. Esta tercera familia de necesidades tiene en cuenta la naturaleza social del ser humano.
- Las necesidades de reconocimiento: o de estima, está relacionado con el estatus, el empleo, el poder y el dinero que nos definen dentro de la sociedad, cuando estas necesidades no son satisfechas, las personas se sienten inferiores y sin valor (Quintero: J; 2007:2).
- Finalmente, las necesidades de autorrealización: se encuentran vinculadas al desarrollo del individuo, estas necesidades pueden adoptar cualquier forma siempre que sean consecuentes con los deseos individuales de las personas; una necesidad relacionada con la realización de mi ser; de esta forma la persona se encuentra inspirada para la música, el arte, escribir, etc.

Porter y Lawler (2012) nos ilustra respecto a la Motivación también sostiene:

La motivación para el trabajo es el resultado de lo atractiva que es la recompensa y de la forma en que la persona entiende la relación entre recompensa y es esfuerzo.

El logro de objetivos complejos requiere más planificación, así como, procurar la adecuada capacitación de los empleados a fin de formular los objetivos de acción.

La retroalimentación incrementa el efecto de los objetivos concretos y difíciles, el cual hace que las personas sepan si están correctamente orientados hacia los objetivos o si tienen necesidad de redirigir sus esfuerzos.

Proporcionando información necesaria para ajustar la dirección, el esfuerzo y las estrategias para el logro de objetivos, entre ellos tenemos: los objetivos participativos, los objetivos asignados, los objetivos auto establecidos:

Características de la motivación

- Conducta multideterminada: que responde a diversas causas o motivos que podrían ser muy variadas, siendo ellos cultural, emocional, etc.
- Preparación del organismo: para superar los obstáculos que puedan presentarse.
- La conducta para alcanzar una meta, que podría ser consciente o inconsciente, explícita o implícita, que regula la intensidad y su mantenimiento.
- Función de razones madurativas, conflictivas, ambientales, etc.
- Deseo de cosas nuevas.

Como señala el psicólogo español José Luis Pinillos "Las necesidades humanas son inclasificables, porque el hombre es capaz de necesitarlo todo, incluso lo que no existe más que en su imaginación."

La motivación es un proceso para satisfacer las necesidades de las personas, del cual surge el denominado ciclo motivacional, siendo las siguientes etapas:

- Equilibrio inicial: para lograr el equilibrio, la persona permanece estable.

- Estímulo: aparece el interés del sujeto, como una necesidad, provocando una necesidad.
- Estado de tensión: es un impulso que da lugar a un comportamiento o una acción, o tal vez un impulso.
- Comportamiento: al accionarse, dirige a satisfacer dicha necesidad.
- Satisfacción: situación mediante el cual el cuerpo siente gratificación, el cual libera tensión permitiendo el organismo retornar a su estado de equilibrio.

Asimismo, toda necesidad no satisfecha también tiene una brecha de tiempo, que conlleva a ciertas actitudes o reacciones, siendo las siguientes:

- Frustración: una actitud que se da cuando la necesidad o algún estímulo no puede ser satisfecho mediante un comportamiento.
- Agresividad: que podría ser de tipo físico, verba, entre otros)
- Situaciones emocionales: insomnio, problemas cardiovasculares, producidos por ansiedad, nerviosismo, etc.
- Problemas con la empatía, desinterés, etc.

Comunicación eficaz

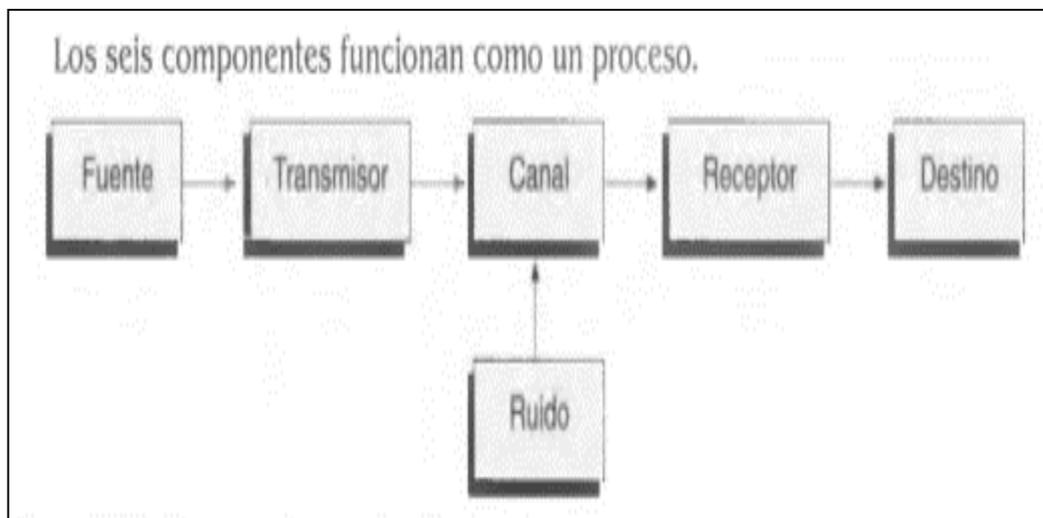
La comunicación eficaz resulta necesaria para la interrelación del personal de una entidad o una empresa, a fin de tener buenos entendidos y lograr la fluidez en el desarrollo de las labores a desarrollar y así lograr el desarrollo de capacidades. Siendo un factor importante para una comunicación de forma clara y precisa.

Según Chiavenato (2012) en su libro de administración indica que, la comunicación es un factor importante, el cual es aplicada en diferentes actividades o funciones entre ellas las administrativas, proporcionando un

intercambio de ideas e información, los cuales proporcionan entendimiento y seguridad para las buenas relaciones humanas.

Dentro del sistema de comunicación, encontramos el proceso que realizan las personas o grupo de personas para comunicarse, encontrándose al emisor el receptor, y que contienen los siguientes componentes:

- Fuente: persona o proceso que emite los mensajes
- Emisor: organiza la idea o mensaje mediante una serie de símbolos, señales, o códigos para comunicarlo a otra persona.
- Transmisor: indica el medio, proceso o equipo (voz, teléfono, carta, etc.).
- Canal: es el medio por el cual se envía el mensaje codificado.
- Receptor: es quien recibe el mensaje, decodificándolo.
- Destino: es para quién va dirigido el mensaje.
- Ruido: distorsión que perturba y altera los mensajes.



Fuente: Chiavenato (2012)

Barreras de la comunicación

Según Chiavenato (2012), respecto de las barreras de la comunicación, señala que existen restricciones y a la vez limitaciones, presentadas en el proceso de la comunicación, entendiéndose entre ellas las redes de comunicación que se entrelazan para unir las necesidades de comunicación basada en la información, significancia y entendimiento entre las personas, en este caso en el centro laboral.



Figura 13.20, Chiavenato, 2016, 327. Toda la actividad de la gerencia para a través del cuello de la comunicación

El propósito de las comunicaciones según Chiavenato (2012) es que constituye los aspectos elementales en la actividad administrativa, logrando que se cumplan tareas, ejecutándolas con eficiencia y eficacia, los cuales cuentan con los siguientes propósitos:

- Proporcionar información y comprensión las cuales con necesarias para que las personas puedan cumplir y/o ejecutar sus tareas.
- Proporcionar actitudes que sean necesarias y que promuevan la motivación, entre otras la cooperación y así lograr la satisfacción en el desempeño en los cargos a desarrollar.

Según Münch (2010), la comunicación en una organización comprende diversas interacciones que abarquen las conversaciones telefónicas informales hasta los sistemas de información más complicados.

Por lo que para ejecutar las labores se necesitan sistemas de comunicación que sean eficaces existen la comunicación formal, informal, vertical, horizontal, verbal, escrita no verbal.

A fin de realizar una comunicación efectiva implica la existencia de requisitos como la oportunidad, que se transmite en el tiempo y forma, la sencillez, que deben ser accesibles para el receptor, integridad, que sirve como lazo integrador entre el personal y el empleador para lograr una buena interrelación de los objetivos, concisión, estrictamente necesaria y lo más concisa posible, siendo que el exceso podría ocasionar burocracia e ineficiencia, difusión, emplear medios escritos y realizar la difusión realmente necesaria, evitando el exceso y por último la credibilidad, veraz y confiable. p(109).

Factores motivacionales

Los factores motivacionales esta relacionados en el hacer y el desempeñar, los cuales involucran el desarrollo personal, profesional, autorrealización del individuo cuando las cuales dependen al realiza su trabajo.

Según Chiavenato (2012), señala que, los factores motivacionales están relacionados con lo correspondiente al cargo, a la esencia de las tareas que el individuo ejecuta, las mismas que están bajo dominio del individuo, abarcando la autorrealización, el desarrollo y el reconocimiento como profesional.

Los factores motivacionales tienen un efecto sobre el comportamiento el cual es profundo y estable, siendo que los comportamientos óptimos producen satisfacción en el individuo; y al ser el comportamiento precario desplaza la satisfacción, influyendo en el personal de una organización.

Cuadro 13.1	
FACTORES MOTIVACIONALES Y FACTORES HIGIÉNICOS	
FACTORES MOTIVACIONALES (de satisfacción)	FACTORES HIGIÉNICOS (de insatisfacción)
<p><i>Contenido del cargo</i> (cómo se siente el individuo en su cargo)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Trabajo en sí 2. Realización personal 3. Reconocimiento 4. Progreso profesional 5. Responsabilidad 	<p><i>Contexto del cargo</i> (cómo se siente el individuo en la empresa)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Condiciones de trabajo 2. Administración de la empresa 3. Salario 4. Relaciones con el supervisor 5. Beneficios y servicios sociales
<p><small>Fuente: Andrew F. Sikula, <i>Personnel Administration and Human Resources Management</i>, Nueva York, John Wiley & Sons, 1976, p. 88.</small></p>	

Fuente: Chiavenato (2012)

Capacitación

Según Martínez (2012) en su trabajo ofrece el concepto de la capacitación, que consiste en una actividad estructurada basada en las necesidades reales tanto de los trabajadores como el de una empresa u organización, las mismas que están orientadas para acrecentar el conocimiento, las destrezas, capacidad, disposición del trabajador, en este caso, un empleado, etc.

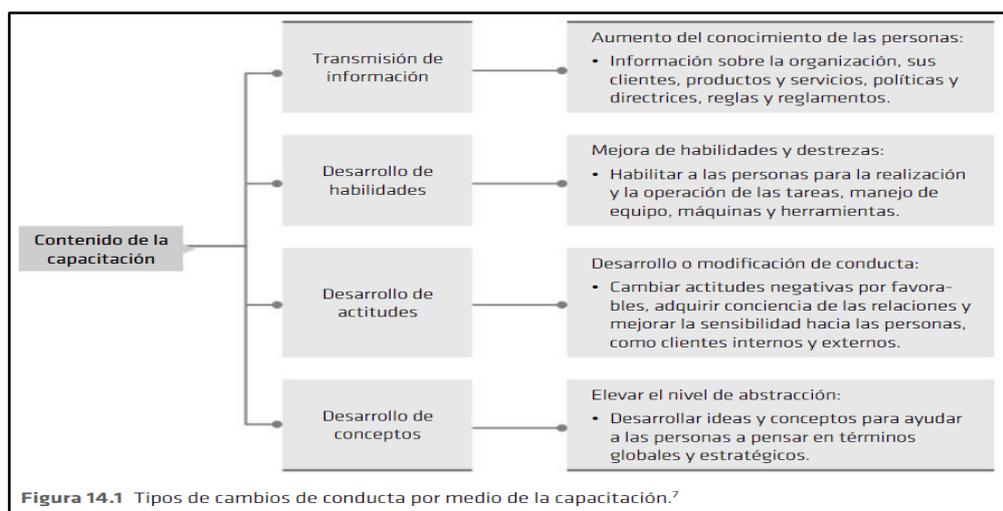
Entre otras consideraciones se puede deducir que la función educativa adquiere siempre, mayor importancia en nuestro medio, con la finalidad de no quedar en la obsolescencia.

La empresa para lograr sus objetivos necesita de la capacitación, que aporta a la empresa personal adecuadamente capacitados, con destrezas, a fin que desarrolle las funciones encargadas, así mismo identificar las necesidades claras de la organización o como nuestro caso de estudio, una entidad pública que brinda diferentes servicios al diverso público, quienes buscan el mejor desempeño como ciudadanos habidos de un desempeño proactivo.

Y para la desarrollar la capacitación del personal en una organización, satisface necesidades en el momento, previniendo necesidades que puedan presentarse con el tiempo.

El contenido de la capacitación en cuatro conceptos, aplicada de manera organizada y bajo sistemas de educación, entre ellos tenemos los siguientes:

1. Transmisión de información: ejemplos
2. Desarrollo de habilidades
3. Desarrollo o modificación de actitudes
4. Desarrollo de conceptos



Fuente: Chiavenato (2011)

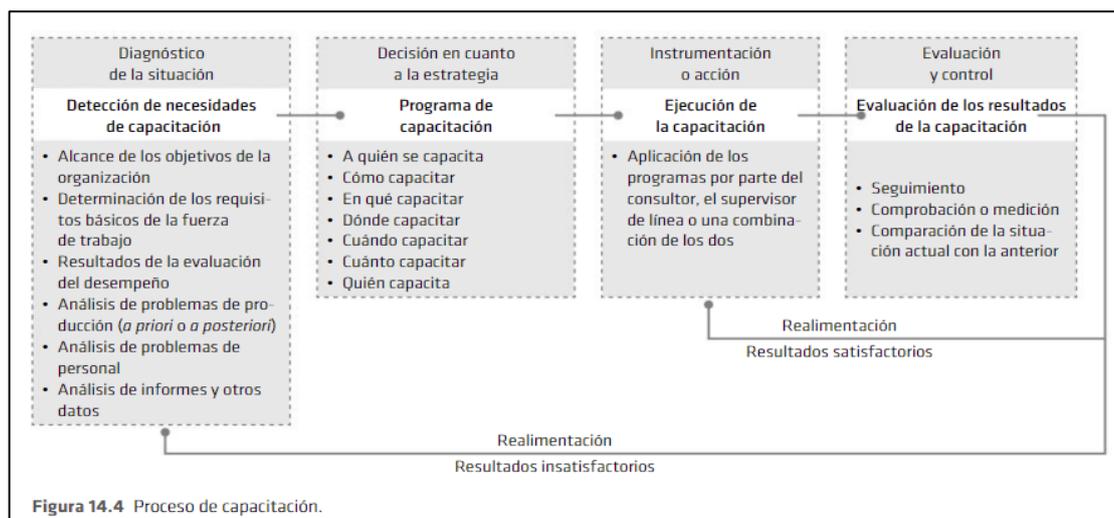
Ciclo de capacitación:

- Insumos
- Proceso
- Producto



Fuente: Chiavenato (2011)

Detección de las necesidades de capacitación



Fuente: Chiavenato (2011)

Desempeño Laboral

El desempeño laboral, según Cristóbal y Armijo (2005), en lo referente al ámbito de la gestión pública, en este caso la productividad, la calidad y la oportunidad acompañada de responsabilidad, involucra aspectos de organización y la relación con el entorno, de acuerdo a los servicios y programas públicos.

En el ámbito gubernamental normalmente comprende tanto la eficiencia como la eficacia de una actividad de carácter recurrente o de algún proyecto en específico. Siendo parte de una entidad pública, se puede comprobar el desempeño del personal que demuestre las habilidades para desarrollar una actividad con el mínimo costo, se podría medir su eficiencia midiendo así los objetivos predefinidos para el desarrollo y cumplimiento de una actividad.

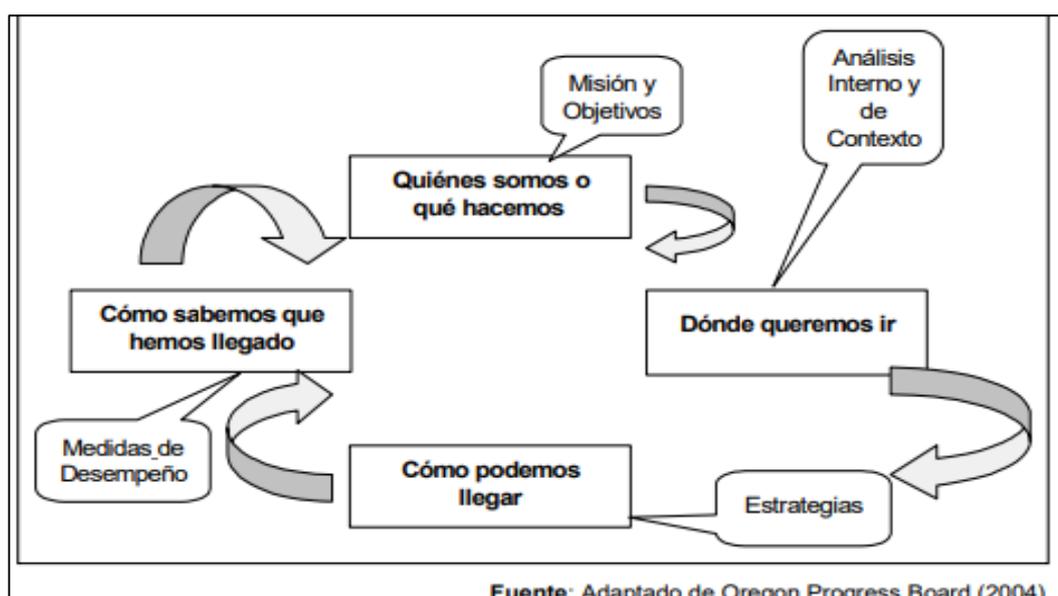
Además de estas dos dimensiones del desempeño público, recientemente se han incorporado los criterios de desempeño presupuestario, focalización y calidad en la prestación de los servicios públicos.

Según Dessler (2001), el desempeño es como la calificación a un empleado, que mide su actuación, y acompañada de las normas establecidas, permite que se eliminen las deficiencias de su desempeño.

Foco de evaluación del desempeño en las organizaciones públicas:

- Desempeño de las organizaciones públicas.
- Resultados finales o impacto de la acción de la entidad en el cumplimiento de su misión.
- Logros en términos de eficiencia.
- Eficacia
- Calidad
- Economía

Según Cristóbal y Armijo (2005), señalan que, para medir el desempeño, y llegar al objetivo se desarrolla un proceso amplio de planificación, el cual será medido mediante el uso de preguntas, respecto de la misión, nuestros objetivos, nuestra dirección, para finalmente encontrar mecanismos que ayuden a descubrir si se logró nuestro objetivo. Según el siguiente cuadro:



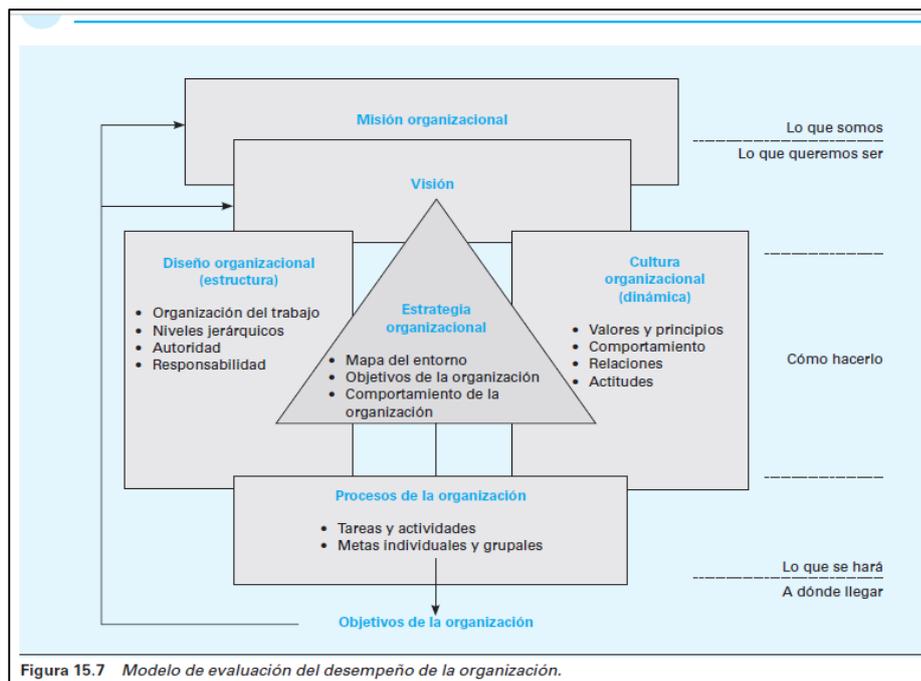
Fuente: Adaptado de Oregon Progress Board (2004).

Fuente: Cristóbal y Armijo, 2005

Estrategias de la organización:

La estrategia de la organización, según Chiavenato (2009), influye en el comportamiento de diferentes maneras:

1. Decisión estratégica: determina estratégicamente los objetivos, la distribución de tareas críticas, así como sus productos, servicios y mercados.
 2. Influencia en el diseño organizacional, sirviendo como estrategia en el diseño que se ajusta en los cambios estructurales.
 3. Influencia en las relaciones de poder en la organización las cuales están vinculadas con el poder, la política y demás conflictos, volviéndose poderoso, con influencia en la estructura de la organización.
 4. Eficacia, el cual está determinada por las decisiones sobre la estrategia y el diseño de la organización.
 5. Decisiones individuales, grupales o sistémicas son interdependientes y se combinan para determinar la eficacia de una organización.
 6. Elevado potencial de éxito, que podría tener dificultades cuando el diseño de una organización es deficiente, así como cuando no se encuentran motivadas.
- De la misma forma, al estar una organización aplicando una estrategia incorrecta, podría no ser eficaz aun cuando tuviera personas motivadas y grupos con atribuciones. (Chiavenato, 2009, p.473).



Fuente: Chiavenato (2009).

Según Chiavenato (2011), señala que la evaluación de desempeño es una visualización del cómo una persona se desempeña en un puesto y de su desarrolla su potencial". (p.202).

- Toda evaluación es un proceso que ayuda a estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona, que desarrolla una labor.
- Mide gradualmente el desempeño del empleado, que cumple los requisitos de su trabajo, revisa las actividades producto de la contribución que el trabajador hace para lograr los objetivos en el sistema administrativo.
- Evalúa del desempeño identifica, mide y administra el desempeño humano en las organizaciones, apoyada en el análisis de cargos y buscando determinar las áreas de trabajo que se deben examinar.

Beneficios de la evaluación del desempeño

Según Varela y Salgado (2010), explican sobre las razones que son necesarias para el desarrollo de un sistema de evaluación del desempeño, de que, en estos tiempos, y de acuerdo a los avances en tecnología, la exigencia es apremiante

por decir lo menos, siendo que los aparatos son sofisticados, y que van de la mano con la evolución del trabajo y la sociedad, influyendo en el ser humano exigencias que le permiten desarrollar funciones, y lograr un desenvolvimiento adecuado.

Con esas mismas ideas, Chiavenato (2009) califica que la evaluación de desempeño como parte de nuestras vidas, ocurriendo lo mismo con las diversas organizaciones, la cuales tienen esa circunstancia principal, de evaluar el desempeño, en forma constante, sobre la calidad, productividad, atención al cliente, siendo lo principal el desempeño humano, ya que son personas que dan todo a la organización, constituyéndose competitivo en la obtención de resultados.

Rendimiento laboral

El rendimiento laboral viene hacer el comportamiento de los empleados o en este caso el personal administrativo de la Entidad, asimismo, cada persona tiene un potencial a ser desarrollado y en pos de la contribución en el centro de labores, siendo ello señalado por Motowidlo (2003), que el concepto de rendimiento laboral, concibe como valor lo positivo o negativo, de acuerdo a las funciones del empleado, quien presenta un buen o mal rendimiento, resaltaré lo que contribuye el empleado a la organización.

Clima organizacional

El clima organizacional, está referido al comportamiento del personal que labora en una organización, contando con sus emociones y sus motivaciones en el ambiente laboral, los cuales al interrelacionarse generan estímulos de satisfacción en el desempeño y rendimiento.

Por lo que Chiavenato (2012), en sus textos refiere que el clima organizacional es un ambiente interno, en el cual existen miembros de una organización, que está ligado con el nivel de motivación.

Siendo una cualidad o propiedad del ambiente organizacional se percibe la experiencia de los colaboradores de una organización, influyendo en el comportamiento. También, refiere que las propiedades de la motivación en el ambiente organizacional, son aspectos internos de la empresa que conducen a despertar diferentes clases de motivación en los miembros.

Entonces el clima organizacional se debe a la vinculación con el grado de motivación de los integrantes, que cuando esto tiende a subir se traduce en relaciones en relación de satisfacción, el buen ánimo, interés en el desarrollo de las labores, el espíritu de colaboración, etc. No obstante, al bajar la motivación de los miembros sea por frustración o por diferentes barreras de las necesidades el clima organizacional, tiende a bajar caracterizándose por los estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción, etc., siendo comunes los enfrentamientos frontales como pueden ser las huelgas, manifestaciones, etc.

Según Atkison, considera determinantes ambientales en las siguientes premisas:

1. Motivos o necesidades básicas que representan comportamientos potenciales el cual solo se influyen cuando se estimulan o provocan:
2. Provocación o no depende del lugar o ambiente que percibe el individuo.
3. Las propiedades particulares del ambiente sirven para la estimulación o provocación ciertos motivos.
4. Cambios en el ambiente percibido generan cambios en el patrón de motivación estimulada.

5. Todo tipo de motivación encamina la satisfacción de un tipo de necesidad, siendo determinante en la conducta, generando un cambio en ella.

Evaluación del desempeño

Evaluar el desempeño laboral del trabajador, siempre resulta un tema complejo en tanto requiere que los instrumentos utilizados sean genuinos, así como los evaluadores muestran la confianza y respeto necesarios para que los resultados a las que arriben sean confiables. Con toda la evaluación es una actividad que no debe dejarse de lado, si es que queremos mejorar el rendimiento individual y conjunto de nuestros trabajadores.

Dessler (1991) menciona que la evaluación de desempeño juega un rol importante respecto de la mejora de la motivación en la organización, en el cual las personas interactúan, siendo la retroalimentación una manera de ofrecer oportunidades para el desempeño adecuado con la evaluación, de tal manera que al no ser adecuado se realiza la entrevista de evaluación a fin de valorar los progresos y poder identificar las deficiencias detectadas con el propósito de rectificarlas. (p.241)

De los cuales tenemos los siguientes objetivos:

- Caracterización periódica de recursos humanos de una empresa, podrían ser a corto y mediano plazo.
- Instituir planes de acción a fin de incrementar la intervención para el desarrollo de competencias y/o capacidades.
- Confirmar la conexión entre la planificación y la evaluación de los recursos humanos y las decisiones de despido, promoción, transferencia y compensación.

- Confirmar que los colaboradores de una gestión se hacen de una forma consistente con los diversos departamentos y localizaciones, teniendo en cuenta la creación de valor y la optimización de los recursos existentes.

El proceso de análisis de desempeño requiere de:

- Entrevista entre evaluado y evaluador, incluyendo la implementación de una ficha.
- La ficha de análisis de desempeño debe ser del conocimiento de ambos.
- Se sugiere que el evaluado pueda completarla antes de la entrevista con el evaluador, para que durante la misma las diferencias de opinión puedan ser debatidas y clarificadas. (p.21)

2.3 Glosario de términos

- **Ambiente:** es el lugar o entorno acondicionado para la realización de diversas labores.
- **Asertividad:** es la habilidad social que se trabaja desde el interior de la persona, expresando nuestros deseos de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada.
- **Capacitación:** capacitación consiste en un actividad planeada y basa en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos.
- **Clima organizacional:** tiene un efecto significativo en el comportamiento de los trabajadores, en su desempeño laboral y en su rendimiento.
- **Comunicación eficaz:** La comunicación se aplica en todas las funciones administrativas, pero es particularmente importante en la función de dirección, ya que representa el intercambio de pensamiento e información

para proporcionar comprensión y confianza mutuas además de buenas relaciones humanas.

- **Condiciones laborales:** es el trabajo que se realiza bajo las mejores condiciones adecuadas, que conllevan a desarrollar bienestar y así lograr mayor productividad.
- **Desarrollo integral:** es la integración de todas las causas de un problema en una respuesta completa.
- **Desempeño laboral:** es la acción del individuo en el desarrollo de sus labores en su centro de trabajo.
- **Eficiencia:** es la capacidad de realizar o cumplir una función adecuadamente.
- **Eficacia:** es la capacidad de producir o lograr el efecto que se desea con el mínimo de recursos posibles.
- **Empatía:** es la intención de comprender los sentimientos y emociones lo que otra persona puede sentir.
- **Evaluación de desempeño:** acción de evaluar los conocimientos, destrezas, acciones, competencias del personal de una empresa, a fin de alcanzar objetivos positivos.
- **Factor extrínseco:** se encuentran relacionada en el ambiente, o alrededor del individuo, el cual influye en su desempeño laboral en una entidad.
- **Factor intrínseco:** es la naturalidad del interés del trabajador en ejercer o aportar sus capacidades para el logro de sus propias metas.
- **Liderazgo:** es el conjunto de habilidades o directivas de un individuo tiene para influenciar en la forma de ser, actuar de personas o un grupo para un determinado tramo.

- **Los factores motivacionales:** están relacionados con el contenido del cargo y con la naturaleza de las tareas que ejecuta la persona; siendo que están relacionados con aquello que él hace y desempeña. Involucrando los sentimientos de crecimiento individual, de reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo.
- **Motivación laboral:** Conducta dirigida hacia una meta y surge cuando se activa la necesidad y el sujeto, que tiende a esfuerzos en sus propias necesidades.
- **Rendimiento laboral:** Productividad del trabajador en condiciones laborales normales: Productividad del trabajador en condiciones laborales normales.
- **Frustración:** Ocurre cuando una necesidad no es satisfecha dentro de un tiempo razonable, pasa a ser un motivo de frustración.
- **Planes de beneficios sociales:** La remuneración se hace a través de muchas otras formas además del pago en salario: una considerable parte de la remuneración total está constituida por beneficios sociales y servicios sociales. Estos beneficios y servicios sociales constituyen costos de mantenimiento del personal.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis general

La motivación influye positivamente en el desempeño laboral del personal en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho.

3.2 Hipótesis específicas

- a) La comunicación eficaz influye positivamente en el desempeño laboral del personal en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho.
- b) Los factores motivacionales influyen positivamente en el desempeño laboral del personal en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho.
- c) La capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho.

3.3 Identificación de variables

3.3.1 Variable independiente:

Motivación

3.3.2 Variable dependiente:

Desempeño laboral

3.4 Operacionalización de variables

Variables	Indicadores
Variable independiente: Motivación	1.1 Comunicación 1.2 Factores motivacionales 1.3 Capacitación
Variable dependiente: Desempeño laboral	2.1 Rendimiento laboral 2.2 Clima organizacional 2.3 Evaluación del desempeño

3.5 Matriz de consistencia

Título: Influencia de la Motivación en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, Lima, 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
<p>Problema general ¿De qué manera la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo en la MDSJL?</p> <p>Problemas específicos: ¿De qué manera la comunicación eficaz influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la MDSJL? ¿En qué medida los factores motivacionales influyen en el desempeño laboral del personal administrativo de la MDSJL? ¿De qué manera la capacitación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la MDSJL?</p>	<p>Objetivo general: Conocer si la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho.</p> <p>Objetivos específicos: Conocer si la comunicación eficaz influye en el desempeño laboral del personal Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho. Conocer si los factores motivacionales influyen en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho. Conocer si la capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho.</p>	<p>Hipótesis general: La motivación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho.</p> <p>Hipótesis específicas: a) La comunicación eficaz influye positivamente en el desempeño laboral del personal en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho. b) Los factores motivacionales influyen positivamente en el desempeño laboral del personal en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho. c) La capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho.</p>	<p>Variable independiente (V1)</p> <p>Variable dependiente (V2)</p> <p>Identificación de Variables. V. Independiente: X = Motivación</p> <p>V. Dependiente: Y = Desempeño Laboral</p>	<p>V. Independiente: Indicadores - Comunicación Factores motivacionales - Capacitación</p> <p>V. Dependiente: Rendimiento laboral - Clima organizacional - Evaluación del desempeño</p>

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Tipo de la investigación

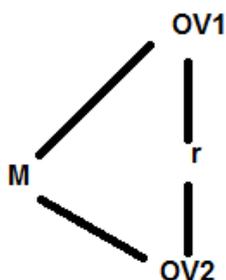
El presente trabajo de investigación, está enmarcado dentro del tipo de investigación descriptiva, de enfoque cuantitativo ya que describe y explica la influencia o relación entre las variables de investigación en la realidad concreta del universo.

Descriptiva:

Según Hernández (2006, p.102) descriptivo porque “miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos dimensiones o componentes del fenómeno a investigar”. El procesamiento de datos corresponde al enfoque cuantitativo.

4.2 Diseño de la investigación

El estudio responde a un Diseño no experimental de corte transversal porque estos estudios se realizan sin la manipulación de variables y sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural, para luego analizarlos; esto implica la recolección de datos en un momento determinado y en un tiempo único. (Kerlinger, 1983).



Dónde:

M: Muestra

O: Observación

V1: Influencia de la motivación

V2: Desempeño laboral

r: nivel de relación o impacto entre las variables

4.3 Unidad de análisis

La unidad de análisis se denomina como elemento de población, en una misma encuesta puede existir más de un elemento de población.

La unidad de análisis de esta investigación será el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho.

4.4 Población de estudio

La población de estudio estará constituida por un total de 135 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho.

4.5 Tamaño de muestra

La muestra a determinar fue para realizar ciertas inferencias de la población de trabajadores y jefes con relación a la variable: Motivación sobre el Desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho.

4.6 Selección de muestra

Se decidió tomar una muestra probabilística aleatoria simple de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, (dado que son 100).

Asimismo, se determinará la cantidad total de elementos muestrales, con las que se trabajará con la siguiente fórmula:

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

Donde:

Z = Nivel de confianza: 1.96 (95% de confianza)

p = 0.50 (probabilidad de éxito)

q = 0.50 (probabilidad de fracaso)

e = 0.05 error permisible

N = Población total: 135 usuarios

n = Tamaño de la población.

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{[(1.96)^2 (0.50)(0.50)(135)]}{[(0.05)^2 \cdot (135 - 1)] + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = 100$$

Tamaño de muestra será de 100 trabajadores

4.7 Técnicas de recolección de datos.

Para obtener la información pertinente respecto a las variables arriba indicadas se aplicarán las siguientes técnicas:

La técnica de la encuesta: utilizando como instrumento un cuestionario; recurriendo como informantes a los actores de la empresa; el cual se aplicará para obtener los datos de la variable: *Motivación y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho.*

4.8 Análisis e interpretación de la información.

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, recurriendo a los informantes también indicados; fueron ordenados y tabulados para iniciar el análisis respectivo.

Los datos ordenados y tabulados serán analizados mediante la estadística descriptiva, haciendo uso de tablas de frecuencias y gráficos, para poder interpretar adecuadamente el resultado de cada una de las preguntas.

Así mismo, para la contratación de las hipótesis, se plantearán hipótesis estadísticas (Hipótesis Nula e Hipótesis Alternativa), se utilizó para ello como estadística de prueba la correlación, toda vez que se trataba de demostrar la relación existente entre las variables, involucradas en el estudio.

El resultado de la contrastación de las hipótesis, nos permitió tener bases para formular las conclusiones de investigación, y así llegar a la base para formular las conclusiones generales de la investigación.

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Análisis e interpretación de resultados

De la aplicación del cuestionario como instrumento de recolección de datos se presenta a continuación la siguiente información:

Tabla No 1

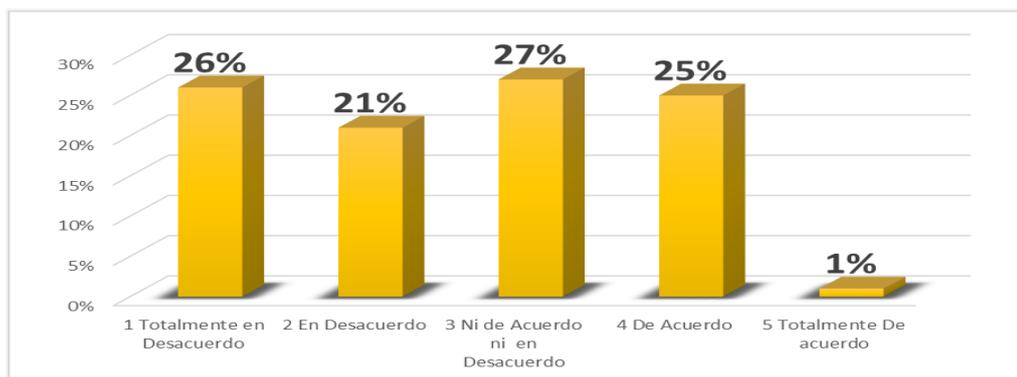
¿Considera Ud. que la entidad aplica una comunicación eficiente al personal de la Entidad?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	26	26%
2 En Desacuerdo	21	21%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	27	27%
4 De Acuerdo	25	25%
5 Totalmente De acuerdo	1	1%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 1

¿Considera Ud. que la entidad aplica una comunicación eficiente al personal de la Entidad?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En el gráfico No 1 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 1% está Totalmente de acuerdo que la entidad aplica una comunicación eficiente al personal, mientras que el 24% está de acuerdo, un 27% de la muestra refleja ni

de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 26 está en Totalmente en desacuerdo.

Tabla No 2

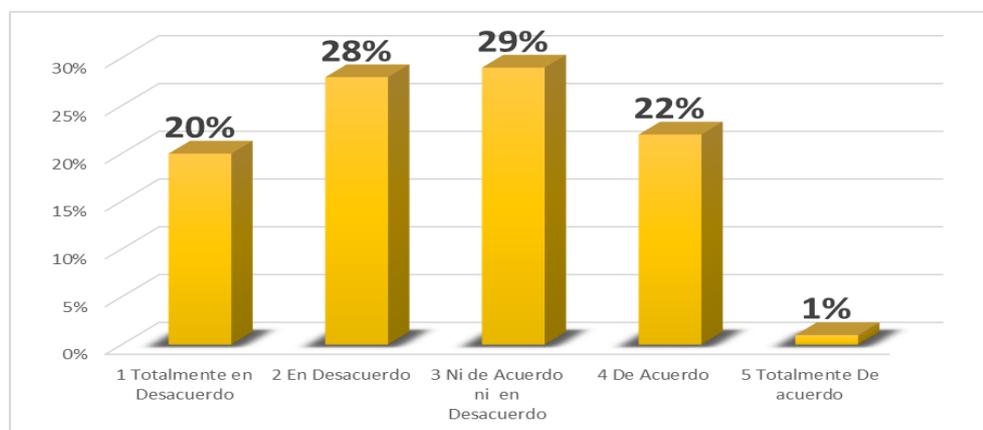
¿Considera Ud. que la entidad realiza una comunicación asertiva con el personal?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	20	20%
2 En Desacuerdo	28	28%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	29	29%
4 De Acuerdo	22	22%
5 Totalmente De acuerdo	1	1%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 2

¿Considera Ud. que la entidad realiza una comunicación asertiva con el personal?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En el gráfico No 2 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 1% está totalmente de acuerdo que la entidad realiza una comunicación asertiva con el personal, mientras que el 22% está de acuerdo, un 29% de la muestra ni en

acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 28% está en desacuerdo y el 20% está totalmente en desacuerdo.

Tabla No 3

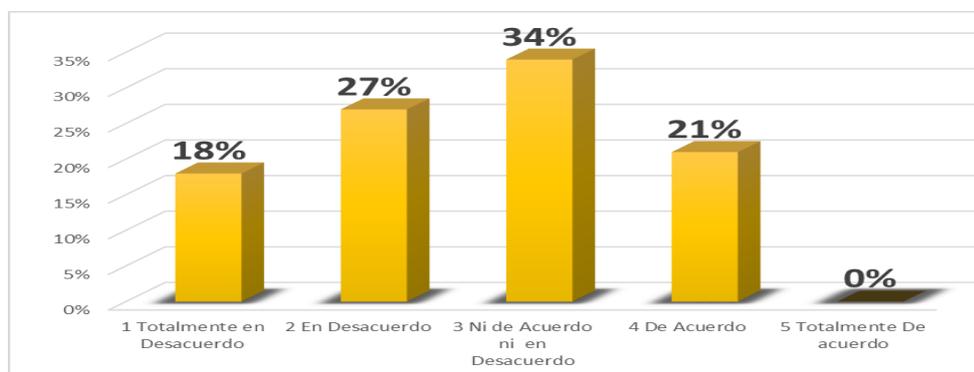
¿Considera Ud. que la entidad desarrolla una comunicación empática con el personal de la entidad?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	18	18%
2 En Desacuerdo	27	27%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	34	34%
4 De Acuerdo	21	21%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 3

¿Considera Ud. que la entidad desarrolla una comunicación empática con el personal de la entidad?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En el gráfico No 3 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 0% está totalmente de acuerdo que la entidad desarrolla una comunicación empática con el personal de la entidad, mientras que el 21% está de acuerdo, un 34% de la muestra ni en acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 27% está en desacuerdo y el 18% está totalmente en desacuerdo.

Tabla No 4

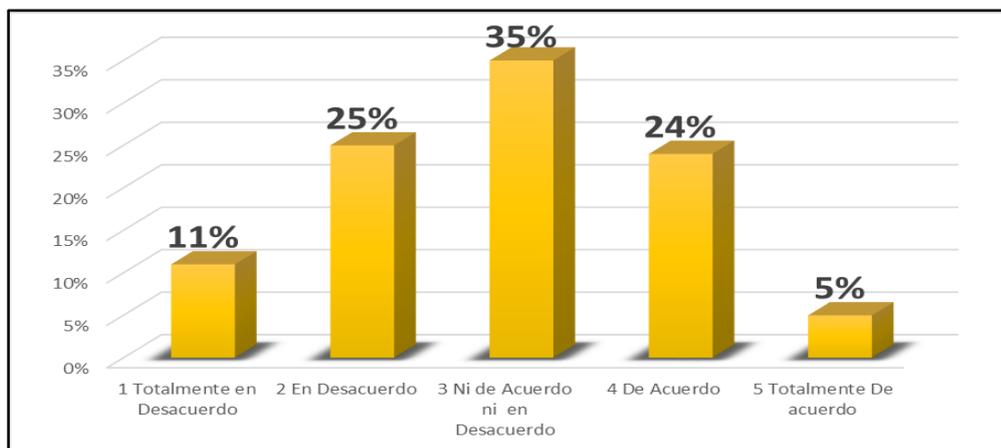
¿Considera Ud. que los jefes se preocupan por las relaciones interpersonales?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	11	11%
2 En Desacuerdo	25	25%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	35	35%
4 De Acuerdo	24	24%
5 Totalmente De acuerdo	5	5%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 4

¿Considera Ud. que los jefes se preocupan por las relaciones interpersonales?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 5% está totalmente de acuerdo que los jefes se preocupan por las relaciones interpersonales, mientras que el 24% está de acuerdo, un 35% de la muestra ni en acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 25% está en desacuerdo y el 11% está totalmente en desacuerdo.

Tabla No 5

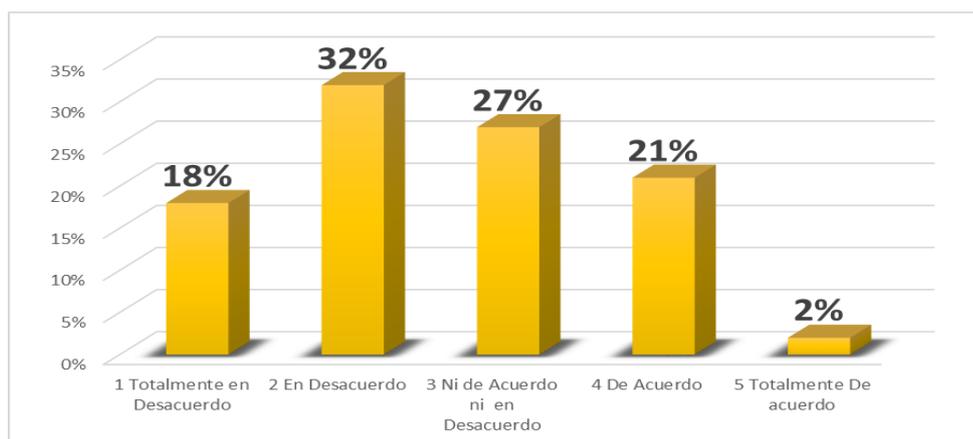
¿Considera Ud. que la entidad brinda las debidas condiciones de trabajo?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	18	18%
2 En Desacuerdo	32	32%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	27	27%
4 De Acuerdo	21	21%
5 Totalmente De acuerdo	2	2%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 5

¿Considera Ud. que la entidad brinda las debidas condiciones de trabajo?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En el gráfico No 5 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 2% está totalmente de acuerdo que la entidad brinda las debidas condiciones de trabajo, mientras que el 21% está de acuerdo, un 27% de la muestra ni en acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 32% está en desacuerdo y el 18% está totalmente en desacuerdo.

Tabla No 6

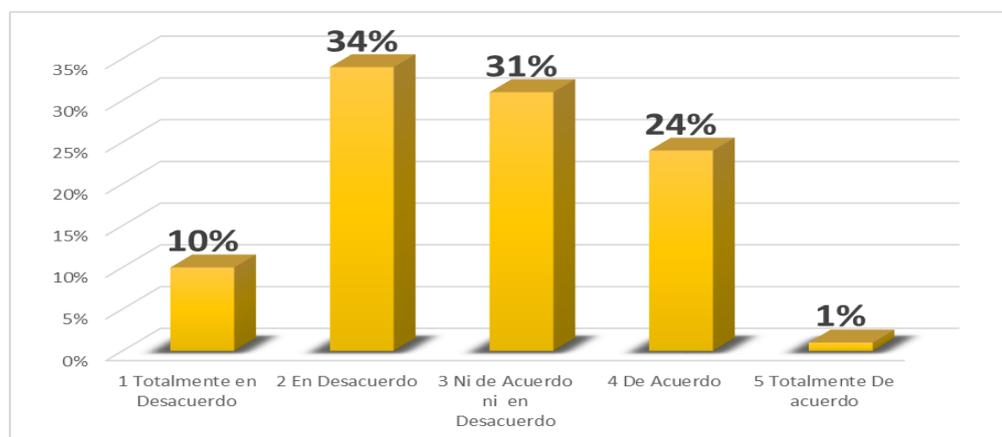
¿Considera Ud. que la entidad distribuye equitativamente las labores a desarrollar?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	10	10%
2 En Desacuerdo	34	34%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	31	31%
4 De Acuerdo	24	24%
5 Totalmente De acuerdo	1	1%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 6

¿Considera Ud. que la entidad distribuye equitativamente las labores a desarrollar?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En el gráfico No 6 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 1% está totalmente de acuerdo que la entidad distribuye equitativamente las labores a desarrollar, mientras que el 24% está de acuerdo, un 31% de la muestra ni en acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 34% está en desacuerdo y el 10% está totalmente en desacuerdo.

Tabla No 7

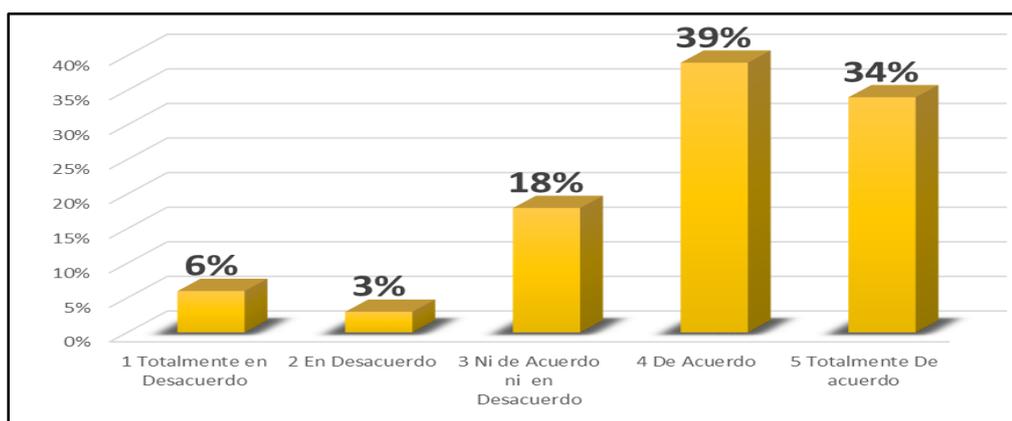
¿Considera Ud. que la capacitación le permite mejorar el desarrollo de las tareas?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	6	6%
2 En Desacuerdo	3	3%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	18	18%
4 De Acuerdo	39	39%
5 Totalmente De acuerdo	34	34%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 7

¿Considera Ud. que la capacitación le permite mejorar el desarrollo de las tareas?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En el gráfico No 7 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 34% está totalmente de acuerdo que la capacitación le permite mejorar el desarrollo de las tareas, mientras que el 39% está de acuerdo, un 18% de la muestra ni en acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 3% está en desacuerdo y el 6% está totalmente en desacuerdo.

Tabla No 8

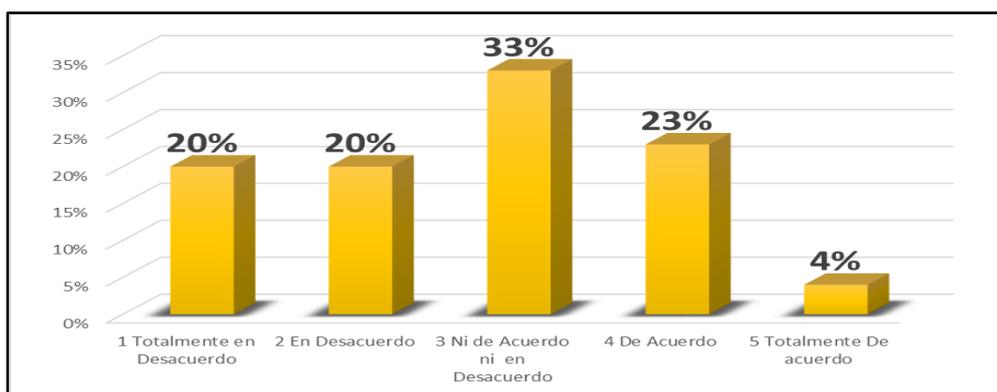
¿Considera Ud. que la entidad fomenta el desarrollo integral del personal de la entidad a través de capacitación?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	20	20%
2 En Desacuerdo	20	20%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	33	33%
4 De Acuerdo	23	23%
5 Totalmente De acuerdo	4	4%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 8

¿Considera Ud. que la entidad fomenta el desarrollo integral del personal de la entidad a través de capacitación?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En el gráfico No 8 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 4% está totalmente de acuerdo que la entidad fomenta el desarrollo integral del personal de la entidad a través de capacitación, mientras que el 23% está de acuerdo, un 33% de la muestra ni en acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 20% está en desacuerdo y el 20% está totalmente en desacuerdo.

Tabla No 9

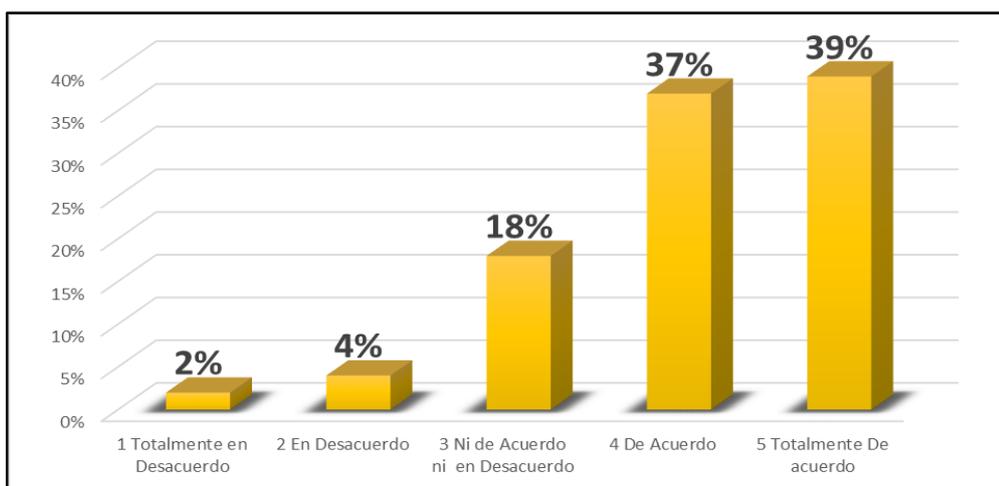
¿Considera Ud. que la capacitación permite mejorar la responsabilidad del cargo?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	2	2%
2 En Desacuerdo	4	4%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	18	18%
4 De Acuerdo	37	37%
5 Totalmente De acuerdo	39	39%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 9

¿Considera Ud. que la capacitación permite mejorar la responsabilidad del cargo?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En el gráfico No 9 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 39% está totalmente de acuerdo que la capacitación permite mejorar la responsabilidad del cargo, mientras que el 37% está de acuerdo, un 18% de la muestra ni en acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 4% está en desacuerdo y el 2% está totalmente en desacuerdo.

Tabla No 10

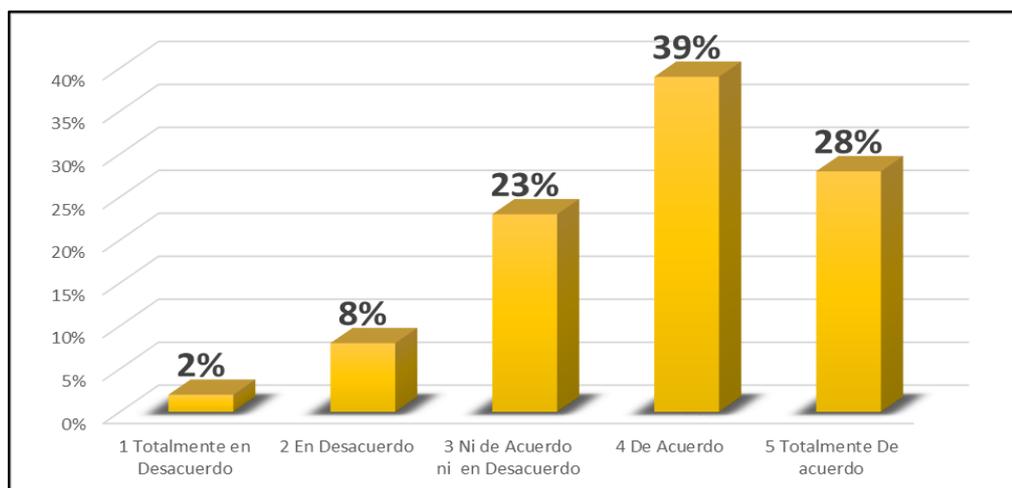
¿Considera Ud. que la productividad permite mejorar el rendimiento laboral?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	2	2%
2 En Desacuerdo	8	8%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	23	23%
4 De Acuerdo	39	39%
5 Totalmente De acuerdo	28	28%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 10

¿Considera Ud. que la productividad permite mejorar el rendimiento laboral?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En el gráfico No 10 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 39% está totalmente de acuerdo que la productividad permite mejorar el rendimiento laboral, mientras que el 39% está de acuerdo, un 23% de la muestra ni en acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 8% está en desacuerdo y el 2% está totalmente en desacuerdo.

Tabla No 11

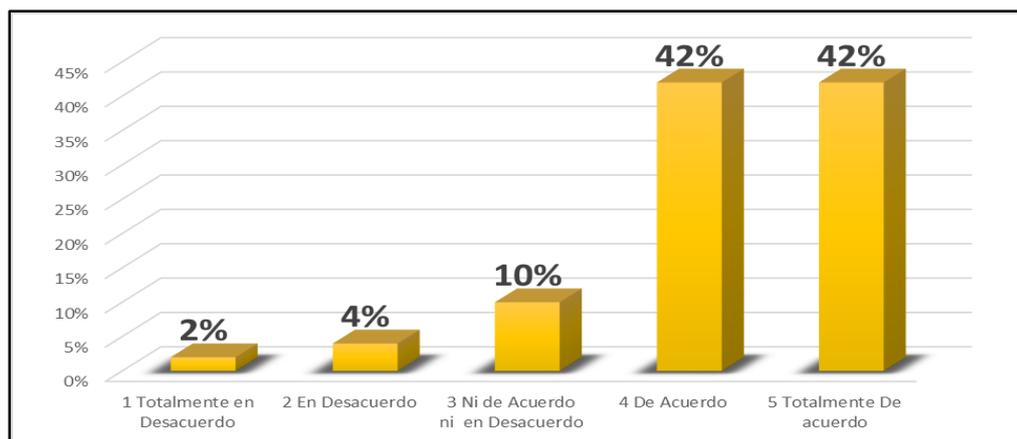
¿Considera Ud. que la entidad debería otorgar incentivos y/o premios al personal?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	2	2%
2 En Desacuerdo	4	4%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	10	10%
4 De Acuerdo	42	42%
5 Totalmente De acuerdo	42	42%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 11

¿Considera Ud. que la entidad debería otorgar incentivos y/o premios al personal?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En el gráfico No 11 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 42% está totalmente de acuerdo que la entidad debería otorgar incentivos y/o premios al personal, mientras que el 42% está de acuerdo, un 10% de la muestra ni en acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 4% está en desacuerdo y el 2% está totalmente en desacuerdo.

Tabla No 12

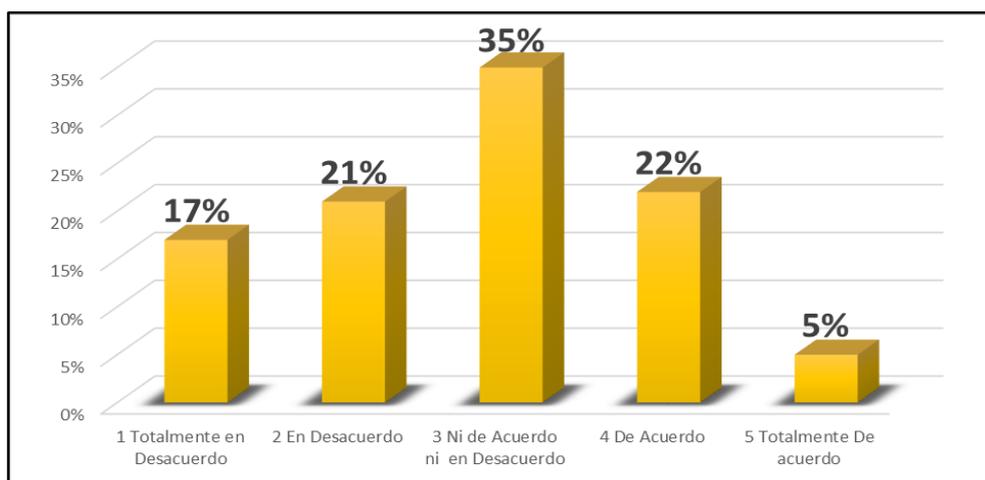
¿Considera Ud. que la entidad proporciona las herramientas para desarrollar adecuadamente su labor diaria?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	17	17%
2 En Desacuerdo	21	21%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	35	35%
4 De Acuerdo	22	22%
5 Totalmente De acuerdo	5	5%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 12

¿Considera Ud. que la entidad proporciona las herramientas para desarrollar adecuadamente su labor diaria?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En el gráfico No 12 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 5% está totalmente de acuerdo que la entidad proporciona las herramientas para desarrollar adecuadamente su labor diaria, mientras que el 22% está de acuerdo, un 35% de la muestra ni en acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 21% está en desacuerdo y el 17% está totalmente en desacuerdo.

Tabla No 13

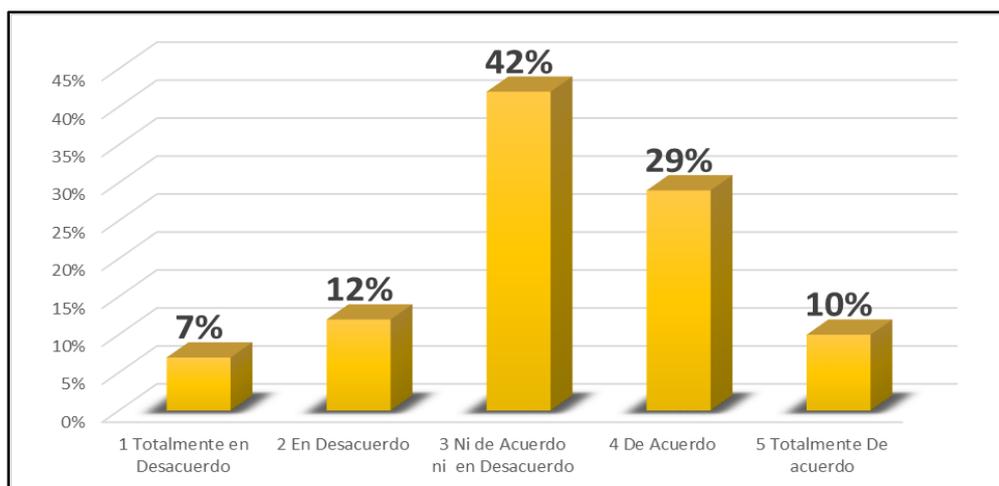
¿En relación al ambiente físico, considera Ud. que es adecuado para el desarrollo de sus actividades cotidianas?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	7	7%
2 En Desacuerdo	12	12%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	42	42%
4 De Acuerdo	29	29%
5 Totalmente De acuerdo	10	10%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 13

¿En relación al ambiente físico, considera Ud. que es adecuado para el desarrollo de sus actividades cotidianas?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En el gráfico No 13 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 10% está totalmente de acuerdo que el ambiente físico es adecuado para el desarrollo de sus actividades cotidianas, mientras que el 29% está de acuerdo, un 42% de la muestra ni en acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 12% está en desacuerdo y el 7% está totalmente en desacuerdo.

Tabla No 14

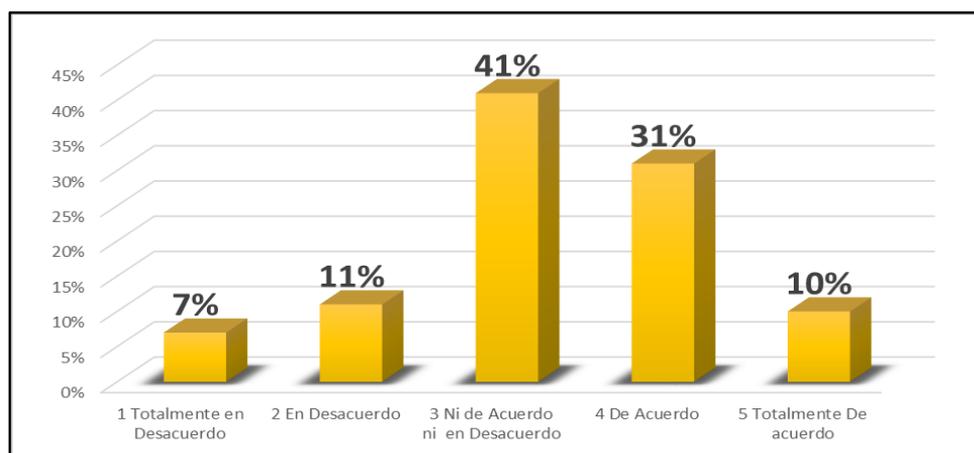
¿Considera Ud. que el ambiente social es propicio para el desarrollo de sus labores?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	7	7%
2 En Desacuerdo	11	11%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	41	41%
4 De Acuerdo	31	31%
5 Totalmente De acuerdo	10	10%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 14

¿Considera Ud. que el ambiente social es propicio para el desarrollo de sus labores?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En el gráfico No 14 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 10% está totalmente de acuerdo que el ambiente social es propicio para el desarrollo de sus labores, mientras que el 31% está de acuerdo, un 41% de la muestra ni en acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 11% está en desacuerdo y el 7% está totalmente en desacuerdo.

Tabla No 15

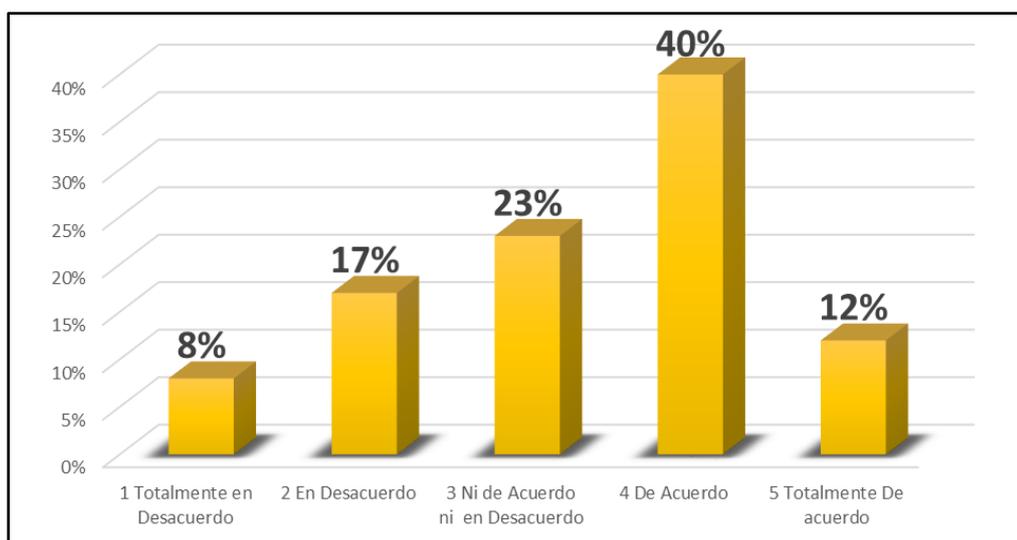
¿Considera Ud. que los jefes ejercen el liderazgo en el ambiente de trabajo?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	8	8%
2 En Desacuerdo	17	17%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	23	23%
4 De Acuerdo	40	40%
5 Totalmente De acuerdo	12	12%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 15

¿Considera Ud. que los jefes ejercen el liderazgo en el ambiente de trabajo?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En el gráfico No 15 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 12% está totalmente de acuerdo que los jefes ejercen el liderazgo en el ambiente de trabajo, mientras que el 40% está de acuerdo, un 23% de la muestra ni en acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 17% está en desacuerdo y el 8% está totalmente en desacuerdo.

Tabla No 16

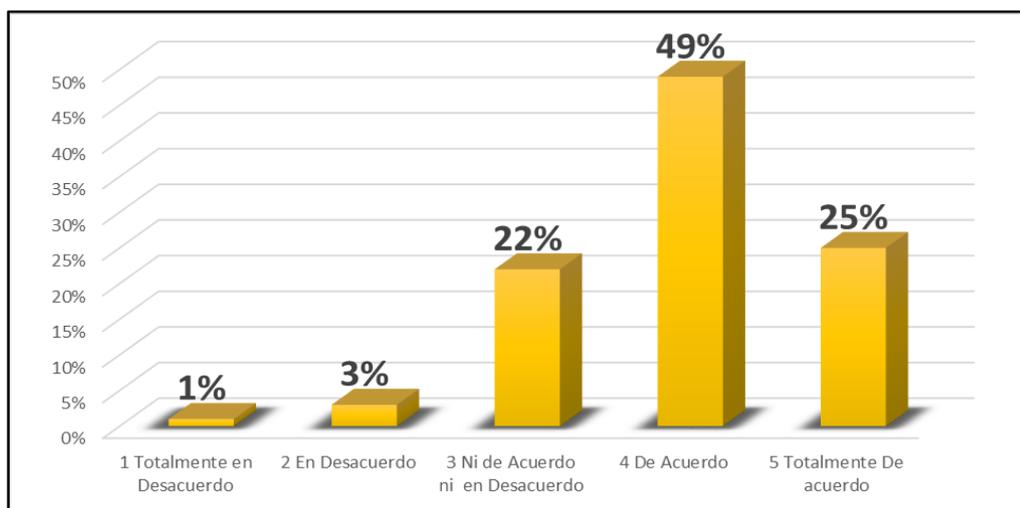
¿Considera Ud. que la evaluación del desempeño permite mejorar la eficiencia en el desarrollo de sus actividades?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	1%
2 En Desacuerdo	3	3%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	22	22%
4 De Acuerdo	49	49%
5 Totalmente De acuerdo	25	25%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 16

¿Considera Ud. que la evaluación del desempeño permite mejorar la eficiencia en el desarrollo de sus actividades?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En el gráfico No 16 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 25% está totalmente de acuerdo que la evaluación del desempeño permite mejorar la eficiencia en el desarrollo de sus actividades, mientras que el 49% está de acuerdo, un 22% de la muestra ni en acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 3% está en desacuerdo y el 1% está totalmente en desacuerdo.

Tabla No 17

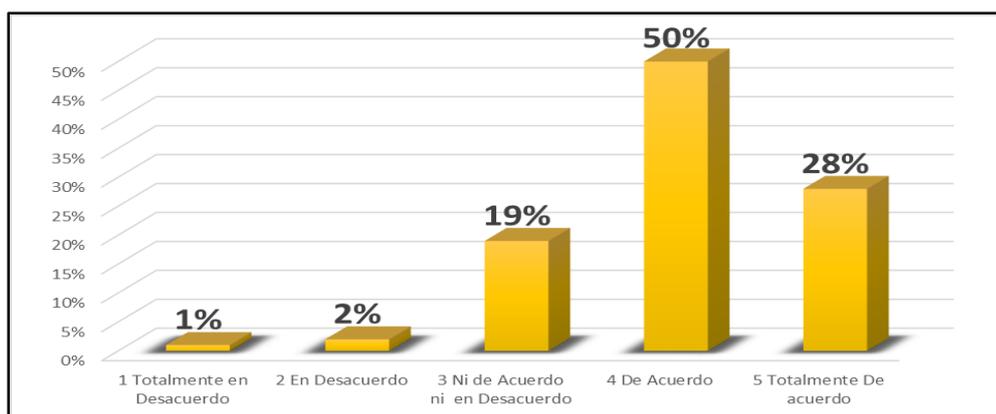
¿Considera Ud. que la evaluación del desempeño permite mejorar la eficacia en el desarrollo de sus actividades?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	1%
2 En Desacuerdo	2	2%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	19	19%
4 De Acuerdo	50	50%
5 Totalmente De acuerdo	28	28%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 17

¿Considera Ud. que la evaluación del desempeño permite mejorar la eficacia en el desarrollo de sus actividades?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En el gráfico No 17 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 28% está totalmente de acuerdo que la evaluación del desempeño permite mejorar la eficacia en el desarrollo de sus actividades, mientras que el 50% está de acuerdo, un 19% de la muestra ni en acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 2% está en desacuerdo y el 1% está totalmente en desacuerdo.

Tabla No 18

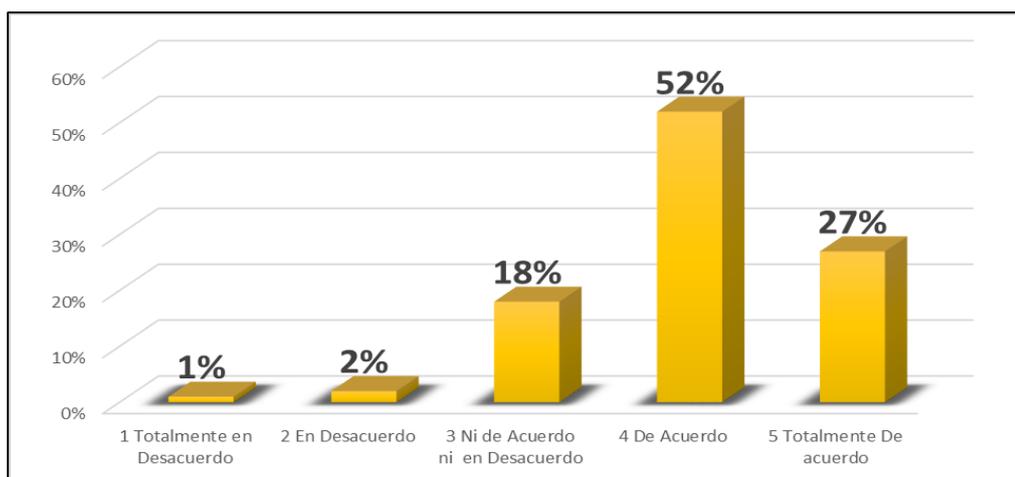
¿Considera Ud. que la evaluación de desempeño permite identificar el trabajo en equipo?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	1%
2 En Desacuerdo	2	2%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	18	18%
4 De Acuerdo	52	52%
5 Totalmente De acuerdo	27	27%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 18

¿Considera Ud. que la evaluación de desempeño permite identificar el trabajo en equipo?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En el gráfico No 18 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 27% está totalmente de acuerdo que la evaluación de desempeño permite identificar el trabajo en equipo, mientras que el 52% está de acuerdo, un 18% de la muestra ni en acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 2% está en desacuerdo y el 1% está totalmente en desacuerdo.

5.2 Prueba de hipótesis

La **Prueba Chi-Cuadrada**, es la adecuada por estudiarse variables con un nivel de medición nominal y ordinal.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Distribución muestral: Chi – Cuadrada calculada con la fórmula

$$X^2 = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Donde

f_o = Frecuencia observada o real

f_e = Frecuencia esperada

Σ = Sumatoria

La frecuencia esperada se determina de la siguiente manera:

A	B	C	D	E	n_1
F	G	H	I	J	n_2
K	L	M	N	O	n_3
P	Q	R	S	T	n_4
U	V	W	X	Y	n_5
n_6	n_7	n_8	n_9	n_{10}	n

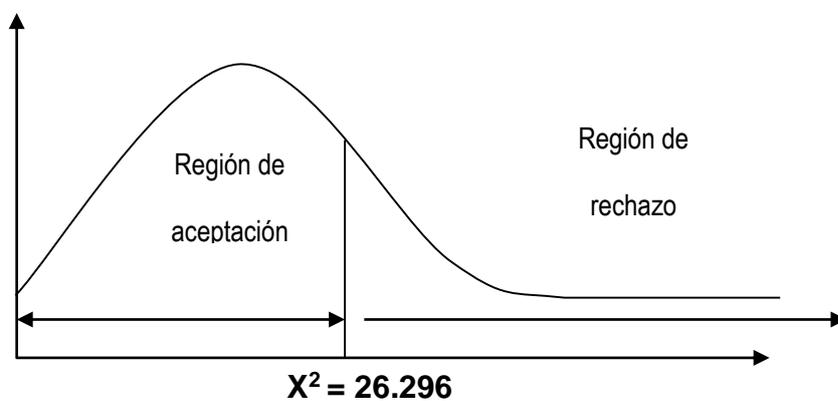
$$\begin{array}{ccccc}
 A = \frac{n_{1 \times n6}}{n} & B = \frac{n_{1 \times n7}}{n} & C = \frac{n_{1 \times n8}}{n} & D = \frac{n_{1 \times n9}}{n} & E = \frac{n_{1 \times n10}}{n} \\
 F = \frac{n_{2 \times n6}}{n} & G = \frac{n_{2 \times n7}}{n} & H = \frac{n_{2 \times n8}}{n} & I = \frac{n_{2 \times n9}}{n} & J = \frac{n_{2 \times n10}}{n} \\
 K = \frac{n_{3 \times n6}}{n} & L = \frac{n_{3 \times n7}}{n} & M = \frac{n_{3 \times n8}}{n} & N = \frac{n_{3 \times n9}}{n} & O = \frac{n_{3 \times n10}}{n} \\
 P = \frac{n_{4 \times n6}}{n} & Q = \frac{n_{4 \times n7}}{n} & R = \frac{n_{4 \times n8}}{n} & S = \frac{n_{4 \times n9}}{n} & T = \frac{n_{4 \times n10}}{n} \\
 U = \frac{n_{5 \times n6}}{n} & V = \frac{n_{5 \times n7}}{n} & W = \frac{n_{5 \times n8}}{n} & X = \frac{n_{5 \times n9}}{n} & Y = \frac{n_{5 \times n10}}{n}
 \end{array}$$

Gráfico No 19

Región de rechazo de la hipótesis nula

La región de rechazo resulta al lado derecho del valor crítico o valor tabular de Chi – cuadrado que para este caso es:

$\chi^2 (0.05, 16) = 26.296$, que de manera gráfica tenemos:



a) **Hipótesis Específicas.**

Primera Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H₁

La comunicación eficaz influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho.

Hipótesis Nula H₀

La comunicación eficaz no influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho.

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas.

Tabla No 19

Frecuencias observadas de la primera hipótesis específica

		12 ¿Considera Ud. que la entidad proporciona las herramientas para desarrollar adecuadamente su labor diaria?					
1.¿Considera Ud. que la entidad aplica una comunicación eficiente al personal de la Entidad?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	1	0	1	3	5	10
	En desacuerdo	0	1	9	13	5	28
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	2	8	13	13	36
	De acuerdo	1	3	3	9	6	22
	Totalmente de acuerdo	0	2	2	0	0	4
	Total	2	8	23	38	29	100

Fuente: Elaboración propia

Tabla No 20*Frecuencias esperadas de la primera hipótesis específica*

		12 ¿Considera Ud. que la entidad proporciona las herramientas para desarrollar adecuadamente su labor diaria?					
1.¿Considera Ud. que la entidad aplica una comunicación eficiente al personal de la Entidad?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	0.2	0.8	2.3	3.8	2.9	10
	En desacuerdo	0.56	2.24	6.44	10.64	8.12	28
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0.72	2.88	8.28	13.68	10.44	36
	De acuerdo	0.44	1.76	5.06	8.36	6.38	22
	Totalmente de acuerdo	0.08	0.32	0.92	1.52	1.16	4
	Total	2	8	23	38	29	100

Fuente: elaboración propia

Tabla No 21*Chi cuadrada de la primera hipótesis específica*

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	1	0.20	0.80	0.64	3.20
2	0	0.80	-0.80	0.64	0.80
3	1	2.30	-1.30	1.69	0.73
4	3	3.80	-0.80	0.64	0.17
5	5	2.90	2.10	4.41	1.52
6	0	0.56	-0.56	0.31	0.56
7	1	2.24	-1.24	1.54	0.69
8	9	6.44	2.56	6.55	1.02
9	13	10.64	2.36	5.57	0.52
10	5	8.12	-3.12	9.73	1.20
11	0	0.72	-0.72	0.52	0.72
12	2	2.88	-0.88	0.77	0.27
13	8	8.28	-0.28	0.08	0.01
14	13	13.68	-0.68	0.46	0.03
15	13	10.44	2.56	6.55	0.63
16	1	0.44	0.56	0.31	0.71
17	3	1.76	1.24	1.54	0.87
18	3	5.06	-2.06	4.24	0.84
19	9	8.36	0.64	0.41	0.05
20	6	6.38	-0.38	0.14	0.02
21	0	0.08	-0.08	0.01	0.08
22	2	0.32	1.68	2.82	8.82
23	2	0.92	1.08	1.17	1.27
24	0	1.52	-1.52	2.31	1.52
25	0	1.16	-1.16	1.35	1.16
					27.41

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

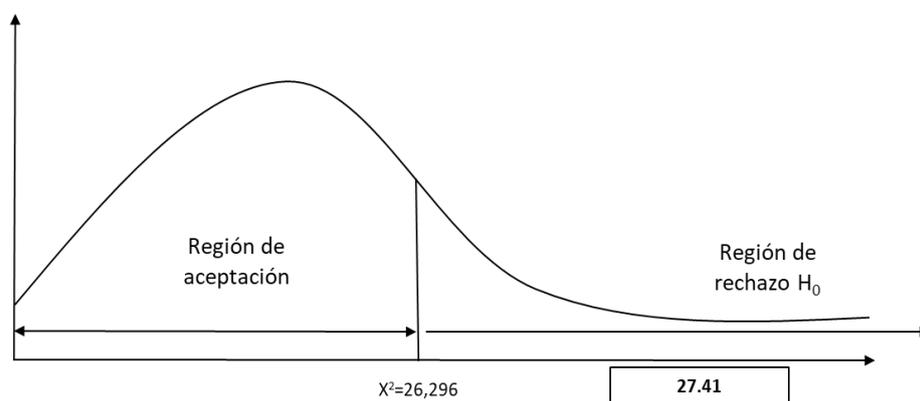
Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$

Gráfico No 20

Chi cuadrada de la primera hipótesis específica

De manera gráfica tenemos:



En el gráfico No 21, X^2 calculada es igual a 27.41, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “La comunicación eficaz no influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “La comunicación eficaz influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho”.

b) Hipótesis específicas.

Segunda hipótesis específica.

Hipótesis alternativa H2

Los factores motivacionales influyen positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho.

Hipótesis nula H0

Los factores motivacionales no influyen positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho.

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas.

Tabla No 22

Frecuencias observadas de la segunda hipótesis específica

		13 ¿En relación al ambiente físico, considera Ud. que es adecuado para el desarrollo de sus actividades cotidianas?					
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
6 ¿Considera Ud. que la entidad distribuye equitativamente las labores a desarrollar?	Totalmente en desacuerdo	3	2	3	1	1	10
	En desacuerdo	1	5	14	10	4	34
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	4	18	5	1	31
	De acuerdo	0	1	7	12	4	24
	Totalmente de acuerdo	0	0	0	1	0	1
	Total	7	12	42	29	10	100

Fuente: elaboración propia

Tabla No 23*Frecuencias esperadas de la segunda hipótesis específica*

		13 ¿En relación al ambiente físico, considera Ud. que es adecuado para el desarrollo de sus actividades cotidianas?					
6 ¿Considera Ud. que la entidad distribuye equitativamente las labores a desarrollar?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	0.7	1.2	4.2	2.9	1	10
	En desacuerdo	2.38	4.08	14.28	9.86	3.4	34
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2.17	3.72	13.02	8.99	3.1	31
	De acuerdo	1.68	2.88	10.08	6.96	2.4	24
	Totalmente de acuerdo	0.07	0.12	0.42	0.29	0.1	1
	Total	7	12	42	29	10	100

Fuente: elaboración propia

Tabla No 24*Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica*

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	3	0.70	2.30	5.29	7.56
2	2	1.20	0.80	0.64	0.53
3	3	4.20	-1.20	1.44	0.34
4	1	2.90	-1.90	3.61	1.24
5	1	1.00	0.00	0.00	0.00
6	1	2.38	-1.38	1.90	0.80
7	5	4.08	0.92	0.85	0.21
8	14	14.28	-0.28	0.08	0.01
9	10	9.86	0.14	0.02	0.00
10	4	3.40	0.60	0.36	0.11
11	3	2.17	0.83	0.69	0.32
12	4	3.72	0.28	0.08	0.02
13	18	13.02	4.98	24.80	1.90
14	5	8.99	-3.99	15.92	1.77
15	1	3.10	-2.10	4.41	1.42
16	0	1.68	-1.68	2.82	1.68
17	1	2.88	-1.88	3.53	1.23
18	7	10.08	-3.08	9.49	0.94
19	12	6.96	5.04	25.40	3.65
20	4	2.40	1.60	2.56	1.07
21	0	0.07	-0.07	0.00	0.07
22	0	0.12	-0.12	0.01	0.12
23	0	0.42	-0.42	0.18	0.42
24	1	0.29	0.71	0.50	1.74
25	0	0.10	-0.10	0.01	0.10
					27.25

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

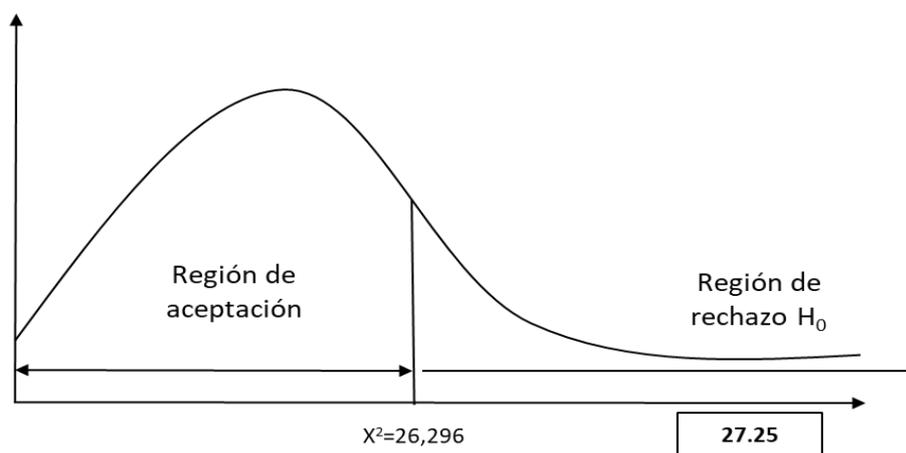
Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$

Gráfico No 21

Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica

De manera gráfica tenemos:



En el gráfico No 22, X^2 calculada es igual a 27.25, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la segunda hipótesis específica nula (H_0): “Los factores motivacionales no influyen positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho” queda rechazada; aceptándose la segunda hipótesis específica alternativa (H_2): Los factores motivacionales influyen positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho.

c) **Hipótesis específicas.**

Tercera hipótesis específica.

Hipótesis alternativa H₃

La capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho.

Hipótesis nula H₀

La capacitación no influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho.

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas.

Tabla No 25

Frecuencias observadas de la tercera hipótesis específica

		18 ¿Considera Ud. que la evaluación de desempeño permite identificar el trabajo en equipo?					
7 ¿Considera Ud. que la capacitación le permite mejorar el desarrollo de las tareas?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	0	1	2	8	9	20
	En desacuerdo	0	1	4	12	3	20
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	8	14	11	33
	De acuerdo	0	0	3	16	4	23
	Totalmente de acuerdo	1	0	1	2	0	4
	Total	1	2	18	52	27	100

Fuente: Elaboración propia

Tabla No 26

Frecuencias esperadas de la tercera hipótesis específica

		18 ¿Considera Ud. que la evaluación de desempeño permite identificar el trabajo en equipo?					
7 ¿Considera Ud. que la capacitación le permite mejorar el desarrollo de las tareas?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	0.2	0.4	3.6	10.4	5.4	20
	En desacuerdo	0.2	0.4	3.6	10.4	5.4	20
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0.33	0.66	5.94	17.16	8.91	33
	De acuerdo	0.23	0.46	4.14	11.96	6.21	23
	Totalmente de acuerdo	0.04	0.08	0.72	2.08	1.08	4
	Total	1	2	18	52	27	100

Fuente: elaboración propia

Tabla No 27

Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	0	0.20	-0.20	0.04	0.20
2	1	0.40	0.60	0.36	0.90
3	2	3.60	-1.60	2.56	0.71
4	8	10.40	-2.40	5.76	0.55
5	9	5.40	3.60	12.96	2.40
6	0	0.20	-0.20	0.04	0.20
7	1	0.40	0.60	0.36	0.90
8	4	3.60	0.40	0.16	0.04
9	12	10.40	1.60	2.56	0.25
10	3	5.40	-2.40	5.76	1.07
11	0	0.33	-0.33	0.11	0.33
12	0	0.66	-0.66	0.44	0.66
13	8	5.94	2.06	4.24	0.71
14	14	17.16	-3.16	9.99	0.58
15	11	8.91	2.09	4.37	0.49
16	0	0.23	-0.23	0.05	0.23
17	0	0.46	-0.46	0.21	0.46
18	3	4.14	-1.14	1.30	0.31
19	16	11.96	4.04	16.32	1.36
20	4	6.21	-2.21	4.88	0.79
21	1	0.04	0.96	0.92	23.04
22	0	0.08	-0.08	0.01	0.08
23	1	0.72	0.28	0.08	0.11
24	2	2.08	-0.08	0.01	0.00
25	0	1.08	-1.08	1.17	1.08
					37.47

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

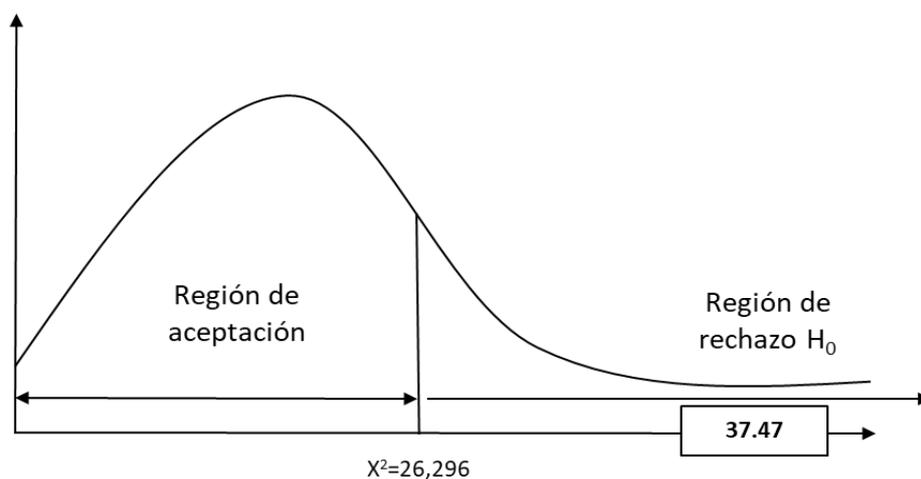
Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$

Gráfico No 22

Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica

De manera gráfica tenemos:



En el gráfico No 23, X^2 calculada es igual a 37.47, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la tercera hipótesis específica nula (H_0): “La capacitación no influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho” queda rechazada; aceptándose la tercera hipótesis específica alternativa (H_1): “La capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho”.

d) Hipótesis general

Hipótesis alternativa H1

La motivación influye en el desempeño laboral en el personal administrativo de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho.

Hipótesis nula H0

La motivación no influye en el desempeño laboral en el personal administrativo de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho.

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas

Tabla No 28

Frecuencias observadas de la hipótesis general

TABLA DE LA FRECUENCIA OBSERVADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 1	10	28	36	22	4	100
Pregunta 12	2	8	23	38	29	100
Pregunta 6	10	34	31	24	1	100
Pregunta 13	7	12	42	29	10	100
Pregunta 7	20	20	33	23	4	100
Pregunt1 8	1	2	18	52	27	100
Total	50	104	183	188	75	600

Fuente: elaboración propia

Tabla No 29

Frecuencias esperadas de la hipótesis general

TABLA DE LA FRECUENCIA ESPERADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 2	8.33	17.33	30.50	31.33	12.50	100.00
Pregunta 15	8.33	17.33	30.50	31.33	12.50	100.00
Pregunta 5	8.33	17.33	30.50	31.33	12.50	100.00
Pregunta 18	8.33	17.33	30.50	31.33	12.50	100.00
Pregunta 8	8.33	17.33	30.50	31.33	12.50	100.00
Pregunt1 21	8.33	17.33	30.50	31.33	12.50	100.00
Total	50	104	183	188	75	600

Fuente: elaboración propia

Tabla No 30*Chi cuadrada de la hipótesis general*

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	10	8.33	1.67	2.78	0.33
2	28	17.33	10.67	113.78	6.56
3	36	30.50	5.50	30.25	0.99
4	22	31.33	-9.33	87.11	2.78
5	4	12.50	-8.50	72.25	5.78
6	2	8.33	-6.33	40.11	4.81
7	8	17.33	-9.33	87.11	5.03
8	23	30.50	-7.50	56.25	1.84
9	38	31.33	6.67	44.44	1.42
10	29	12.50	16.50	272.25	21.78
11	10	8.33	1.67	2.78	0.33
12	34	17.33	16.67	277.78	16.03
13	31	30.50	0.50	0.25	0.01
14	24	31.33	-7.33	53.78	1.72
15	1	12.50	-11.50	132.25	10.58
16	7	8.33	-1.33	1.78	0.21
17	12	17.33	-5.33	28.44	1.64
18	42	30.50	11.50	132.25	4.34
19	29	31.33	-2.33	5.44	0.17
20	10	12.50	-2.50	6.25	0.50
21	20	8.33	11.67	136.11	16.33
22	20	17.33	2.67	7.11	0.41
23	33	30.50	2.50	6.25	0.20
24	23	31.33	-8.33	69.44	2.22
25	4	12.50	-8.50	72.25	5.78
26	1	8.33	-7.33	53.78	6.45
27	2	17.33	-15.33	235.11	13.56
28	18	30.50	-12.50	156.25	5.12
29	52	31.33	20.67	427.11	13.63
30	27	12.50	14.50	210.25	16.82
					167.40

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(6-1) = 20$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 6

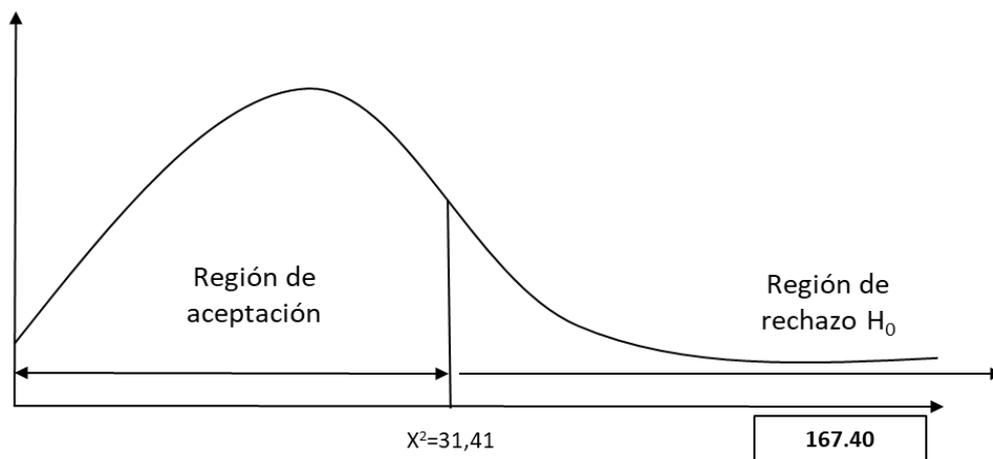
Chi cuadrado tabular

 $X^2 = 167.40$

Gráfico No 23

Chi cuadrada de la hipótesis general

De manera gráfica tenemos:



En el gráfico No 24, X^2 calculada es igual a 167.40, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (31,41), en efecto, la hipótesis general nula (H_0): La motivación no influye en el desempeño laboral en el personal administrativo de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis general (H_1): “La motivación influye en el desempeño laboral en el personal administrativo de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho.

CONCLUSIONES

Mediante la investigación que se llevó a cabo al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

1. Con el análisis de la investigación se ha demostrado que la motivación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho lo cual implica que la motivación se relaciona con el desempeño laboral del personal, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la hipótesis general queda aceptada. (Tabla N° 30).
2. Analizando los resultados se identificó que la comunicación eficaz influye positivamente en el desempeño laboral del personal en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, lo cual implica que la comunicación eficaz se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo de la Entidad, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la primera hipótesis específica queda aceptada. (Tabla N° 21).
3. Asimismo, se identificó que los factores motivacionales influyen positivamente en el desempeño laboral del personal en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho lo cual implica que los factores motivacionales se relacionan con el desempeño laboral del personal administrativo de la Entidad, afirmación sustentada en los resultados

estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la primera hipótesis específica queda aceptada. (Tabla N° 24).

4. Por lo tanto, de los resultados obtenidos se puede demostrar que capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho lo cual implica que la capacitación se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo de la Entidad, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la segunda hipótesis específica queda aceptada (Tabla N° 27).

RECOMENDACIONES

1. Fortalecer la motivación del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, creando políticas de mejoras e incluir mecanismos de recompensa adecuada por el cumplimiento de objetivos, los cuales generen beneficios a fin de lograr el desarrollo de las labores y brindar un servicio eficiente al administrado y mejorar el nivel de servicio de atención.
2. Fortalecer la comunicación con el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho a fin de que se constituya en una interrelación del personal con la Entidad, creando mecanismos de comunicación, tales como directivas, lineamientos, manuales a fin de lograr una fluidez en el desarrollo de las labores a fin de brindar un servicio eficiente al administrado y mejorar el nivel de servicio de atención.
3. Asimismo, se recomienda adoptar medidas para evaluar los factores motivacionales, los mismos que por su naturaleza abarcan el crecimiento individual, siendo necesario la evaluación de satisfacción en el desarrollo de las labores propias que un gobierno local desarrolla, teniendo en cuenta la magnitud de los servicios y los diversos servicios que prestan.
4. Finalmente, implementar directivas o lineamiento y/o técnicas para a fin de realizar capacitaciones al personal de la Entidad a fin de fortalecer y constituir en una ventaja competitiva y lograr el desenvolvimiento y aprendizaje de las labores de acuerdo a las necesidades que se presentan, entre ellos rotación de puestos, entrenamiento en algunas tareas, tales como talleres, seminarios.

BIBLIOGRAFÍA

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2012). *"Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades"*. Lima.
- Alfonso, A. y Noriega, L. *Capítulo La capacitación y la empresa. La capacitación y desarrollo personal, cuarta edición*. Editores, México.
- Araujo, M. y Martín G. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. Consultado en: Mayo 2010.
- Amador, G. (2016). *La gestión de personal y el desempeño por resultados en la unidad de empadronamiento de la Municipalidad Distrital de Marcabal, Provincia Sánchez Carrión*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Amaru Maximiano, A. C. (2009). *Fundamentos de Administración*. México: Pearson Educación.
- Bunge, M. (1999). *La investigación Científica. Su Estrategia y su Filosofía*. Editorial Ariel. Barcelona – España.
- Chiavenato, I. (2004). *Administración*. Sao Paulo: Limusa.
- Chirito, E., & Raymundo, S. (2015). *La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del Banco Interbanl, Tienda de Huacho*. Universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.
- Coello, V. (2013-2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conocel (Claro)*. Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Cristóbal y Armijo (2005) *En la administración pública el desempeño es un concepto relativamente nuevo*. Según la Real Academia Española:
- David, F. R. (2008). *Administración Estratégica*. México: Pearson Educación.
- García, D. (2006). *Metodología del Trabajo de Investigación*. Editorial Trillas S.A. de C.V. México.
- Hernández, R. (2006). *Fundamentos de Metodología de la Investigación*. Tercera Edición McGraw-Hill/ Interamericana Editores S. A. México.

- Hidrugo, J., & Pucce, D. (2016). *El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan de Dios - Pimentel*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.
- Kerlinger, F. (1983). *Investigación del Comportamiento. Técnicas y Metodología*, 2ª. ed., Ed. Interamericana, México.
- Madrid, P. (2013). *Un análisis a la efectividad del uso de incentivos al desempeño en el sector público*. Universidad de Chile, Santiago, Chile.
- Maldonado, J. (2017). *Comportamiento, Desarrollo y Cambio Organizacional*. Honduras.
- Martínez Guillén, M. (2012). *La Gestión Empresarial*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Mejía, E. (2005) *Metodología de la investigación científica*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Piscoya, L. (2003) *Investigación científica y educacional, un enfoque epistemológico* Amaru Editores, Perú
- Popper, K. (1994) *La lógica de la investigación científica*. Editorial Tecnos, España.
- <https://psicopedagogiaaprendizajeuc.wordpress.com/2012/06/29/abraham-maslow-y-su-teoria-de-la-motivacion-humana/>. (s.f.).
- Iturralde, J. (2011). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda de la Ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Oliva, E. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Víctor Larco Herrera*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Queipo, B. y Useche M. (2002). *El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del ambulatorio la victoria*. Consultado en: Mayo 2010.
- Reynaga Utani, Y. (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas*. Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.
- Robbins. (2003). *Administración de Recursos Humanos*. Marcella: San Marcos.

- Sum Mazariegos, M. I. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral (estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona I de Quetzaltenango)*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Uría Calderón, D. E. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la Ciudad de Ambato*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Uría, D. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda de la Ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Strauss Sayles (1981). *Personal. Problemas Humanos de la Administración*. España. Printice-Hall Inc.
- <https://www.urbe.edu/publicaciones/cicag/historico/pdf-volumen4-1/7-inteligencia-emocional-y-desempeno-laboral.pdf>
- <https://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/280/28080308.pdf>
- <https://es.slideshare.net/leonelacarmen/comunicacin-eficz>
- <https://psicopedagogiaaprendizajeduc.wordpress.com/2012/06/29/abraham-maslow-y-su-teoria-de-la-motivacion-humana/>
- <https://www.monografias.com/trabajos101/consideraciones-acerca-evaluacion-del-desempeno-laboral/consideraciones-acerca-evaluacion-del-desempeno-laboral.shtml>.

ANEXOS
ENCUESTA

No

Instrucciones

La presente técnica tiene por finalidad recoger información de interés relacionada con el tema “Influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho”. a continuación, se le presenta un conjunto de preguntas para que usted elija la alternativa que considere correcta marcando para tal fin con un aspa (X)

Esta técnica es anónima se le agradece por su participación.

ESCALA VALORATIVA

RANGO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en de acuerdo
ESCALA	1	2	3	4	5

Cuestionario

N°	Preguntas	ESCALA VALORATIVA				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera Ud. que la entidad aplica una comunicación eficiente al personal de la Entidad?	1	2	3	4	5
2	¿Considera Ud. que la entidad realiza una comunicación asertiva con el personal?	1	2	3	4	5
3	¿Considera Ud. que la entidad desarrolla una comunicación empática con el personal de la entidad?	1	2	3	4	5
4	¿Considera Ud. que los jefes se preocupan por las relaciones interpersonales?	1	2	3	4	5
5	¿Considera Ud. que la entidad brinda las debidas condiciones de trabajo?	1	2	3	4	5

6	¿Considera Ud. que la entidad distribuye equitativamente las labores a desarrollar?	1	2	3	4	5
7	¿Considera Ud. que la capacitación le permite mejorar el desarrollo de las tareas?	1	2	3	4	5
8	¿Considera Ud. que la entidad fomenta el desarrollo integral del personal de la entidad a través de capacitación?	1	2	3	4	5
9	¿Considera Ud. que la capacitación permite mejorar la responsabilidad del cargo?	1	2	3	4	5
10	¿Considera Ud. que la productividad permite mejorar el rendimiento laboral?	1	2	3	4	5
11	¿Considera Ud. que la entidad debería otorgar incentivos y/o premios al personal?	1	2	3	4	5
12	¿Considera Ud. que la entidad proporciona las herramientas para desarrollar adecuadamente su labor diaria?	1	2	3	4	5
13	¿En relación al ambiente físico, considera Ud. que es adecuado para el desarrollo de sus actividades cotidianas?	1	2	3	4	5
14	¿Considera Ud. que el ambiente social es propicio para el desarrollo de sus labores?	1	2	3	4	5
15	¿Considera Ud. que los jefes ejercen el liderazgo en el ambiente de trabajo?	1	2	3	4	5
16	¿Considera Ud. que la evaluación del desempeño permite mejorar la eficiencia en el desarrollo de sus actividades?	1	2	3	4	5
17	¿Considera Ud. que la evaluación del desempeño permite mejorar la eficacia en el desarrollo de sus actividades?	1	2	3	4	5
18	¿Considera Ud. que la evaluación de desempeño permite identificar el trabajo en equipo?	1	2	3	4	5