

**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO,
HOTELERÍA Y GASTRONOMIA**



TESIS:

“Motivación y Desempeño Laboral de los Trabajadores del Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana (CICSC) de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2021”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración, Turismo, Hotelería y Gastronomía

AUTOR:

Bach. Cano Meneses, Brenda Michelle

ASESOR:

Mg. Cumpa Llontop, Luis

ID ORCID: 0000-0002-7493-2658

DNI N° 07247861

Lima, Perú

2022

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a mis padres que siempre confiaron en mí, a mi hija que es mi motor de vida y a mi asesor que trabajamos mucho para este logro.

AGRADECIMIENTO

Primero agradezco a Dios por haberme dado salud para culminar este trabajo a mis padres por su apoyo incondicional, a mi asesor por la paciencia y sus consejos para terminar esta meta trazada.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, en cumplimiento del Reglamento de Grado de Bachiller y Título Profesional de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática, aprobado por Resolución No. 373-2019-UPCI-R; y en estricto cumplimiento del requisito establecido por el Artículo No. 45, de la Ley No. 30220; donde se indica que “la obtención de grados y títulos se realiza de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca presento ante ustedes la tesis titulada **MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE INTEGRACION DE COMUNICACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA (CICSC) DE LA MUNICIPALIDAD DE LIMA METROPOLITANA,2021**, la misma que será sometida a vuestra consideración, evaluación y juicio profesional; a fin de que su aprobación me lleve a ostentar el título profesional Licenciado en Administración, Turismo, Hotelería y Gastronomía

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACIÓN	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Planteamiento del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Hipótesis de la investigación.....	4
1.3.1. Hipótesis general	4
1.3.2. Hipótesis específicas	4
1.4. Objetivos de la investigación	5
1.4.1. Objetivos específicos.....	5
1.5. Variables, dimensiones e indicadores	5
1.6. Justificación del estudio	6
1.6.1. Justificación teórica	6
1.6.2. Justificación metodológica.....	6
1.6.3. Justificación práctica	6
1.7. Antecedentes nacionales e internacionales	6
1.7.1. Antecedentes nacionales.....	6
1.7.2. Antecedentes internacionales	8
1.8. Marco teórico	10
1.8.1. Motivación	10
1.9. Definición de términos básicos	13
II. MÉTODO.....	15
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
2.2. Población y muestra	16

2.2.1. Población.....	16
2.2.2. Muestra.....	16
2.3. Técnicas para la recolección de datos	16
2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos	16
2.4.1 Validez de los instrumentos.....	16
2.4.2. Confiabilidad de los instrumentos	17
2.5. Procesamiento y análisis de datos.....	17
2.5.1 Procesamiento.	17
2.5.2 Análisis de datos	18
2.6. Aspectos éticos.....	18
III. RESULTADOS	19
3.1. Resultados descriptivos.....	19
3.2. Prueba de normalidad	40
3.3. Contrastación de hipótesis	41
3.3.1. Contrastación hipótesis general.....	41
3.3.2. Contrastación de la primera hipótesis específica	42
3.3.3. Contrastación de la segunda hipótesis específica.....	43
IV. DISCUSIÓN	44
V. CONCLUSIONES	46
VI. RECOMENDACIONES.....	48
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	49
ANEXOS	52
Anexo 1. Matriz de consistencia	53
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos	55
Anexo 3. Base de datos	57
Anexo 4. Evidencia de similitud digital	58
Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio	64
Anexo 6. Instrumento de validación por juicio de expertos	65
Anexo 7. Fotos de la empresa.....	68
Anexo 8. Organigramas de la empresa.....	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	5
Tabla 2. Fiabilidad.....	17
Tabla 3. P1. El trabajo que realizo en el Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana me permite ir concretando mis logros	20
Tabla 4. P2. Tengo reconocimiento de mi jefe inmediato por los trabajos que realizo	21
Tabla 5. P3. Mis labores son reconocidas por mis compañeros, quienes siempre me están alentando.....	22
Tabla 6. P4. El trabajo que realizo tiene un alto nivel de responsabilidad.....	23
Tabla 7. P5. Cumpro puntualmente con las labores encomendadas.....	24
Tabla 8. P6. Considero que mi remuneración está de acuerdo con las labores diarias que realizo.....	25
Tabla 9. P7. La Institución concede premios e incentivos, con los que me encuentro conforme.	26
Tabla 10. P8. Mi trabajo es combinado con actividades recreativas, propuestas por la Institución.	27
Tabla 11. P9. Los ambientes se encuentran ventilados y ordenados, de tal manera que me ayudan a superar el cansancio y el estrés diario.....	28
Tabla 12. P10. Una adecuada distribución del espacio físico con los implementos y equipos proporcionados, me permite realizar eficientemente mi trabajo.....	29
Tabla 13. P11. El trabajo en equipo que realizo en el Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana me permite un buen desempeño.....	30
Tabla 14. P12. El trabajo en equipo me permite concretar mejor las tareas y la calidad de los trabajos.....	31
Tabla 15. P13. Me preocupo por ser eficiente en mis labores diarias	32
Tabla 16. P14. La disciplina que me impongo en mis labores diarias me permite la entrega de los trabajos a tiempo.....	33
Tabla 17. P15. Utilizo con eficiencia los recursos que me asignan para cumplir con mis labores diarias.	34
Tabla 18. P16. Asumo retos y propuestas de trabajo que me permitan contribuir con la Institución.	35
Tabla 19. P17. Puedo adaptarme a los cambios laborales que podrían producirse en la	

Institución.	36
Tabla 20. P18. Cuando me dirijo a mis compañeros trato de ser lo más cordial ante una pregunta o respuesta.....	37
Tabla 21. P19. Comparto con mis compañeros inmediatos, nuevos conocimientos relacionados a la función de mis labores.	38
Tabla 22. P20. Mantengo la calma frente a un problema que se pueda presentar en el área donde desarrollo mis labores diarias.....	39
Tabla 23. Prueba de normalidad.....	40
Tabla 24. Matriz de correlación de la hipótesis general.....	41
Tabla 25. Matriz de correlación de la primera hipótesis específica.....	42
Tabla 26. Matriz de correlación de la segunda hipótesis específica.....	43

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. P1. El trabajo que realizo en el Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana me permite ir concretando mis logros.....	20
Gráfico 2. P2. Tengo reconocimiento de mi jefe inmediato por los trabajos que realizo ...	21
Gráfico 3. P3. Mis labores son reconocidas por mis compañeros, quienes siempre me están alentando.	22
Gráfico 4. P4. El trabajo que realizo tiene un alto nivel de responsabilidad.....	23
Gráfico 5. P5. Cumpló puntualmente con las labores encomendadas.....	24
Gráfico 6. P6. Considero que mi remuneración está de acuerdo con las labores diarias que realizo.	25
Gráfico 7. P7. La Institución concede premios e incentivos, con los que me encuentro conforme.....	26
Gráfico 8. P8. Mi trabajo es combinado con actividades recreativas, propuestas por la Institución.....	27
Gráfico 9. P9. Los ambientes se encuentran ventilados y ordenados, de tal manera que me ayudan a superar el cansancio y el estrés diario.....	28
Gráfico 10. P10. Una adecuada distribución del espacio físico con los implementos y equipos proporcionados, me permite realizar eficientemente mi trabajo	29
Gráfico 11. P11. El trabajo en equipo que realizo en el Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana me permite un buen desempeño.	30
Gráfico 12. P12. El trabajo en equipo me permite concretar mejor las tareas y la calidad de los trabajos.....	31
Gráfico 13. P13. Me preocupo por ser eficiente en mis labores diarias	32
Gráfico 14. P14. La disciplina que me impongo en mis labores diarias me permite la entrega de los trabajos a tiempo.	33
Gráfico 15. P15. Utilizo con eficiencia los recursos que me asignan para cumplir con mis labores diarias.....	34
Gráfico 16. P16. Asumo retos y propuestas de trabajo que me permitan contribuir con la Institución.....	35
Gráfico 17. P17. Puedo adaptarme a los cambios laborales que podrían producirse en la Institución.....	36
Gráfico 18. P18. Cuando me dirijo a mis compañeros trato de ser lo más cordial ante una	

pregunta o respuesta	37
Gráfico 19. P19. Comparto con mis compañeros inmediatos, nuevos conocimientos relacionados a la función de mis labores.....	38
Gráfico 20. P20. Mantengo la calma frente a un problema que se pueda presentar en el área donde desarrollo mis labores diarias.	39

RESUMEN

El objetivo principal de este estudio fue “Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana de la municipalidad de Lima Metropolitana, 2021”, y en cuanto a lo que se refiere a los métodos del estudio se aplicó un diseño no experimental con enfoque cuantitativo, de corte transversal, descriptivo correlacional. Mientras que la población estuvo constituida por 15 trabajadores del Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana de la municipalidad de Lima Metropolitana, 2021, y la técnica para la recolección de datos fue la encuesta, se utilizó un instrumento donde se incluyeron las 2 variables en estudio, con 20 ítems y el cual fue aplicado previo consentimiento de los encuestados. En cuanto a los resultados de la contrastación de la hipótesis general se halló una correlación positiva media ($r = 0.579$) a un nivel de significancia de 0.004, entre las variables del estudio aplicando Rho Spearman y en cuanto al resultado de la encuesta tienen una percepción de un buen compañerismo y sienten que pueden lograr sus metas, pero sin embargo no son suficientes como para conseguir el desempeño óptimo en sus funciones. En conclusión, se determinó que existe una relación positiva media entre la motivación y el desempeño de los trabajadores del Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana de la municipalidad de Lima Metropolitana, 2021.

Palabras claves: Motivación, desempeño laboral, factores extrínsecos, factores intrínsecos, capacidad laboral, responsabilidad, trabajo en equipo.

ABSTRACT

The main objective of this study was "Determine the relationship between motivation and job performance of workers at the Citizen Security Communications Integration Center of the municipality of Metropolitan Lima, 2021", and in terms of what refers to the study methods a non-experimental design was applied with a quantitative, cross-sectional, descriptive correlational approach. While the population consisted of 15 workers from the Citizen Security Communications Integration Center of the municipality of Metropolitan Lima, 2021, and the technique for data collection was the survey, an instrument was used where the 2 variables were included in study, with 20 items and which was applied with the prior consent of the respondents. Regarding the results of the contrast of the general hypothesis, an average positive correlation was found ($r = 0.579$) at a level of significance of 0.004, between the variables of the study applying Rho Spearman and regarding the result of the survey they have a perception of a good fellowship and feel that they can achieve their goals, but nevertheless they are not enough to achieve optimal performance in their functions. In conclusion, it was determined that there is an average positive relationship between the motivation and the performance of the workers of the Citizen Security Communications Integration Center of the municipality of Metropolitan Lima, 2021.

Keywords: Motivation, job performance, extrinsic factors, intrinsic factors, work capacity, responsibility, teamwork.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Siendo la seguridad ciudadana una demanda prioritaria, la cual sigue siendo tratada bajo diferentes enfoques y tratamientos, exige de sus autoridades un mayor compromiso por mejorarla a través de una mejor gestión y previsión, por lo que la participación del capital humano es de suma importancia apoyado con equipos tecnológicos actualizados y modernos. Los trabajadores de seguridad ciudadana, debido a sus labores que desempeñan, tienen que mantener una actitud positiva y vigilante, de allí que motivarlos permitirá el desarrollo de su trabajo con mayor eficacia repercutiendo en su desempeño laboral.

A nivel internacional, estudios muy significativos con respecto a la seguridad ciudadana plantean que se necesitan respuestas eficientes a situaciones de emergencia o violencia que afecten la vida de los ciudadanos, por lo que es la función más importante de los gobiernos de las ciudades en los actuales momentos, manifestando su preocupación al respecto, ya que afecta la calidad de vida de las personas, sobre todo en el Caribe y América Latina. De allí que, las instituciones de seguridad pública deben enfrentar los correspondientes desafíos que implica la Modernización. Un reciente estudio de la Universidad de Santiago de Chile, llevado a cabo en instituciones

policiales de la región concluye que aquellas que desarrollan un proceso serio en la adquisición de tecnología, obtienen mejores resultados para prevenir y controlar el delito, que supone enfrentar más dificultades como: periodos más extensos, escasa inversión, la no existencia de planificación y directrices cambiantes en el tiempo. Según Motorola Solutions existen 5 tendencias, que ayudaran a los gobiernos a generar cambios en el tema de seguridad pública de la región: a) acentuada participación ciudadana; b) acceder a información en tiempo real en campo; c) comunicación interinstitucional adoptando aplicaciones y dispositivos; d) uso de tecnologías colaborativas con más contenido digital y administración de brechas tecnológicas ante el surgimiento de nuevas y modernas plataformas (El Economista América, 2018).

A nivel nacional un estudio de Supera World, indica que la motivación laboral es un factor de suma importancia para las empresas que trabajan con capital humano, y que debe considerarse como estrategia en el logro de los objetivos empresariales, debiendo tener presente: 1) reconocimiento; 2) crecimiento; y 3) compensación económica (La Republica, 2021).

En este sentido ante el incremento de la delincuencia y organizaciones criminales en los últimos meses del periodo 2021, el ministro del interior, Avelino Guillen, sostiene que casos de extrema violencia se han producido en el Callao y Trujillo, según las autoridades, por lo que es necesario la adopción de medidas para hacerle frente a esto flagelos sociales; sin embargo, se observa falta de equipamiento que imposibilitan las labores de seguridad (DW, 2021).

A nivel local, Según estadísticas proporcionadas por Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), a octubre del 2020, Lima Metropolitana, es la que tiene los mayores índices delincuenciales en lo que respecta a intentos de robo y denuncias por delitos contra el patrimonio, violencia familiar y sexual, así como de ciudadanos desaparecidos y robo de

vehículos a nivel nacional. Lo que llama la atención es que las municipalidades Lima, reportan lentos avances en la ejecución del gasto presupuestal, destinado a mitigar estos problemas y consecuencia de ello se están agravando. El representante de la Defensoría del Pueblo exigió a la Municipalidad Metropolitana de Lima y a los 43 municipios distritales tomar medidas inmediatas para enfrentar los altos índices de criminalidad que se registran en diferentes lugares de la capital. En ese sentido, hizo un llamado a las autoridades municipales a accionar sus planes en seguridad ciudadana y ser más transparentes en la rendición de gastos a través de sus respectivas Plataformas virtuales. que con la utilización del WhatsApp o correo electrónico permitan recibir los requerimientos de seguridad que los ciudadanos exigen (Defensoria del Pueblo, 2021).

El Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana (CICSC) de Lima, comenzó sus operaciones en el 2020, es el Centro de Comando Único de Lima Metropolitana, que se encarga de la integración y coordinación de los servicios de emergencia de seguridad pública, permitiéndole optimizar el tiempo de respuesta para la atención de emergencias (bomberos, PNP, ambulancias Sisol, empresas de luz o agua), sin embargo para poder llevar a cabo lo mencionado anteriormente se puede observar una aparente desmotivación en las funciones que le corresponden, posiblemente a insuficientes remuneraciones que perciben por las condiciones mismas de trabajo; a los ascensos y promociones que se efectúan sin tener en cuenta la capacitación y preparación, no permitiendo aprovechar al máximo las potencialidades y capacidades del personal , baja predisposición de ayuda mutua entre los diferentes servidores de este servicio, mermando los resultados de sus labores diarias y, de continuar esta situación, podría afectar sus operaciones, es por ello para que no se ahonde la problemática mencionada, se plantea las variables que pueden estar influyendo: Motivación y Desempeño laboral, para que a través de sus resultados los tomadores de decisiones puedan implementar, adecuar, mejorar y

aplicar una constante motivación en sus colaboradores que hagan posible un mejor desempeño, para mejorar la toma de decisiones estratégicas y hacer posible los objetivos de la institución.

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Problema general

¿Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana de la municipalidad de Lima Metropolitana,2021?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿En qué medida se relacionan los factores intrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana de la municipalidad de Lima Metropolitana,2021?
- ¿De qué manera se relacionan los factores extrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana de la municipalidad de Lima Metropolitana,2021?

1.3. Hipótesis de la investigación

1.3.1. Hipótesis general

Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana de la municipalidad de Lima Metropolitana, 2021.

1.3.2. Hipótesis específicas

- Existe relación entre los factores intrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana de la municipalidad de Lima Metropolitana,2021.
- Existe relación entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral de los

trabajadores del Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana de la municipalidad de Lima Metropolitana, 2021.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana de la municipalidad de Lima Metropolitana, 2021.

1.4.1. Objetivos específicos

- Establecer el nivel de relación entre los factores intrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana de la municipalidad de Lima Metropolitana, 2021.
- Determinar el nivel de relación entre factores extrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana de la municipalidad de Lima Metropolitana, 2021.

1.5. Variables, dimensiones e indicadores

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Motivación	Factores intrínsecos	Logro Reconocimiento e Responsabilidad Salarios
	Factores extrínsecos	Actividades recreativas Ambiente Físico
Desempeño Laboral	Capacidad laboral	Trabajo en equipo. Eficiencia Eficacia personal
	Desarrollo personal	Adaptabilidad Relaciones interpersonales

Fuente. Creación Propia

1.6. Justificación del estudio

1.6.1. Justificación teórica

Las teorías relacionadas a la motivación y el desempeño laboral, que ocupan el presente trabajo de investigación, resaltan la gran importancia que ellas tienen en las labores de la institución, de tal manera que el desarrollo de los conceptos que se toman en cuenta es un intento de seguir contribuyendo a su reflexión y debate.

1.6.2. Justificación metodológica

El trabajo propuesto de enfoque cuantitativo utiliza instrumentos para recolectar los datos, que serán medibles y cuantificables y que fueron sometidos a su validez y confiabilidad, permitiendo que a través de un análisis estadístico se cumpla con el propósito de la investigación.

1.6.3. Justificación práctica

Se tendrá un alcance y permitirá conocer como la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del centro de integración de comunicaciones de seguridad ciudadana de la municipalidad de lima metropolitana, cuyos resultados finales serán un referente a las instituciones del sector y de forma específica a la institución mencionada.

1.7. Antecedentes nacionales e internacionales

1.7.1. Antecedentes nacionales

(León, 2019), en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, de la Universidad Privada del Norte: “Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de atención al ciudadano de la municipalidad provincial de cajamarca, 2019”, cuyo objetivo principal es determinar la relación entre las variables motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de dicha municipalidad. El presente trabajo es no experimental, de corte transversal- correlacional, en la que la muestra fue por conveniencia y se utilizó el Microsoft Excel y Spss v20. Se evidencio dicha relación y se

llegó a la conclusión que la motivación influye significativamente en el desempeño de los colaboradores.

(Ramirez, 2019) , en su tesis para optar el Grado académico de Maestra en Administración de negocios con Mención en administración de Recursos Humanos, sostiene que: “La presente investigación fue desarrollada con el objetivo de determinar el nivel de relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de las instituciones educativas públicas de la provincia de San Martín. Mediante este estudio se lograron analizar los constructos, partiendo de dos enfoques teóricos, la primera orientada a la motivación propuesta por Herzberg (1959) y la segunda enfocada en el análisis del desempeño laboral fundamentada por Hernández (2008), tomando como referencia a cuatro aspectos fundamentales del desempeño laboral como son: calidad, productividad, toma de decisiones y conocimiento. La investigación es de tipo cuantitativo, basada en un estudio de carácter transeccional o transversal de tipo correlacional, teniendo como unidad de estudio a los colaboradores administrativos de las instituciones educativas públicas de la provincia de San Martín, tomando como muestra a 186 colaboradores de dichas instituciones. Los instrumentos fueron adaptados y validados mediante el juicio de expertos comprobándose la fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach con un 0,80 para motivación y un 0,86 para desempeño laboral, mostrando que la confiabilidad es buena con relación a los resultados obtenidos de la muestra. La información fue procesada mediante el software estadístico SPSS V24 y cuyos resultados se expresan mediante tablas y figuras estadísticas. Los resultados mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman ($r=0.381^{**}$; $p=0.000$) muestran que la motivación se relaciona con el desempeño laboral, concluyendo que existe una relación baja entre las variables”.

(Ortiz & Tello, 2021) , la investigación tiene como objetivo general: “Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en la Municipalidad del Centro

Poblado El Rosario de Pollo, Cajamarca – 2019”. Su metodología es de nivel aplicada y de diseño descriptivo – explicativo correlaciona –transversal, de enfoque no experimental y tuvo como apoyo los análisis de los métodos empíricos y de observación. Los resultados de la variable desempeño laboral del personal ha sido malo, deficiente, debido a deficiencias tecnológicas, de comunicación y de compañerismo. y que la motivación permite a la organización asegurar la permanencia de sus colaboradores.

1.7.2. Antecedentes internacionales

(Medina, 2020), en su tesis para optar el título profesional de Magister en Administración de Empresas, de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, titulada Incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la organización ALITECNO S.A., sostiene que: El objetivo de la investigación fue conocer el efecto de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la organización ALITECNO S.A. La investigación es de enfoque cuantitativo, alcance correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. Se realizó un análisis de correlación entre la motivación y el desempeño laboral con un valor $R=0,823$. Como conclusión general se obtuvo que la motivación es un pilar fundamental en el desarrollo laboral, existiendo una estrecha correlación entre motivación y desempeño laboral; y que, se debería buscar procesos para incrementar la motivación en la empresa, por medio de un plan de estrategias motivacionales que incluyan: capacitaciones, incentivos económicos y no económicos, así como responsabilidad corporativa.

(Velasquez, 2021) en su tesis para optar el título profesional de Magister en Administración de Empresas, de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, titulada: Motivación y Desempeño Laboral de los Colaboradores de Centros Públicos de Atención de la Salud en Guayaquil, sostiene que: “Con el fin de identificar los factores motivacionales que influyen en el desempeño de los colaboradores de un centro de salud se realizó este estudio, de

enfoque cuantitativo, con la participación de un grupo de trabajadores que desarrollan sus funciones en el área de salud, tanto profesionales como operativos o de soporte administrativo y logístico, en relación directa o indirecta con los pacientes y/o sus familiares. Se aplicó un formato de encuesta que fue enviada a través de medios electrónicos, cuyos resultados dan cuenta que el personal de un centro de salud específico tiene predisposición para realizar las tareas de las que se siente sumamente orgulloso pero considera que no tiene la información del estado de su área de trabajo y que si dispusiera de esa información podría colaborar y/o presentar opiniones y sugerencias para la solución de problemas del área de trabajo o para optimización de la misma; además, que los canales de comunicación interna están directamente destinados para recibir directrices e indicaciones a tener en cuenta con respecto a su trabajo más no para obtener la información necesaria. Todo esto se puede solucionar con reuniones donde el personal tenga la opción de poder decir sus opiniones sobre asuntos clave y para toma de decisiones. Con base en los hallazgos, se pudo diseñar una propuesta que incluye las estrategias básicas, necesarias para mejorar el nivel de motivación de los colaboradores de un centro de salud pública, pudiendo sus resultados ser conocidos y aplicados a otros centros de atención similar” (p.13)

(Rojas, 2017) , en su tesis de Maestría para optar al Título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, por la Universidad de Carabobo, titulada Influencia de la Motivación en el Desempeño Laboral de los Docentes de Educación Superior, sostiene: “La presente investigación se desarrolla en el Instituto Universitario de Tecnología Industrial en la sede de Guacara - Estado Carabobo. Esta es una institución privada dedicada a la formación de profesionales universitarios en las áreas de Administración Industrial, Ventas, Compras, Mecánica y Tecnología automotriz. Esta institución presenta como problemática la insatisfacción laboral por la ausencia de beneficios salariales y no salariales derivados de la relación laboral que luzcan competitivos y acordes

al mercado laboral. Por lo que se plantea como objetivo general analizar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los Docentes de Educación Superior, caso estudio: Docentes del Instituto Universitario de Tecnología Industrial (IUTI), sede Guacara. El estudio se ubicó dentro de la modalidad descriptiva de campo, de tipo no experimental. Entre las técnicas de recolección de información utilizadas esta la encuesta, cuyo instrumento usado fue un cuestionario, aplicado a una población de treintinueve (39) docentes para describir la situación actual que presenta la organización con respecto a los factores motivacionales. Una vez analizados los datos se concluye que el desempeño laboral se encuentra asociado con los tipos de motivación presentes en los empleados. Adicionalmente es importante la productividad para quienes dirigen las empresas, debido a que también influye en la calidad de vida del trabajador, por tanto, la medición de la motivación y satisfacción laboral constituyen una tarea necesaria como indicadores de la misma aprovechando así la experiencia y formación docente” (p.8)

1.8. Marco teórico

1.8.1. Motivación

(Robbins & Judge, 2009) indica: “El proceso que involucra la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo hacia el logro de un objetivo” (p.175).

(Gonzales, 2006) explica: “La motivación es el proceso que parte de una meta a lograr o de una necesidad a satisfacer e impulsa la realización y mantenimiento de una conducta determinada” (p.80).

(Ideaspropias, 2005) expresan: “La motivación es la necesidad o el deseo que lleva a una persona a actuar” (p.3).

1.8.1.1. Factores intrínsecos

(Mateo, 2007) sostiene: “Los factores intrínsecos son aquellos que dependen de la naturaleza

del propio individuo y sobre lo que no se puede ejercer ningún control (p.59). Y las características que describen a la motivación intrínseca son las siguientes:

Logro

(Pérez & Merino, 2018) afirman: “En concreto, con este término se hace referencia a la creencia que hay de que una persona consigue éxito a nivel social si lleva a cabo una gran capacidad de esfuerzo, trabajo y sacrificio, así como si cuenta con una buena educación”

Reconocimiento

(Liderman, 2017) dice: “Reconocer a un colaborador promueve la ejecución de un buen liderazgo y permite incrementar la oportunidad de retención del talento, el compromiso y la productividad”

Responsabilidad

(Westreicher, 2020) sostiene: “La responsabilidad es la capacidad de medir e identificar las consecuencias de un determinado hecho llevado a cabo en plena conciencia y libertad.

1.8.1.2. Factores extrínsecos

(Mateo P. , 2007) manifiesta: Los Factores extrínsecos son aquellos que dependen de características externas al trabajador” (p.59). Como se detallan a continuación:

Salarios

(OIT, 2021) argumenta: “Los salarios son un componente fundamental de las condiciones de trabajo y empleo en las empresas. Dado que se trata de un costo para los empleadores y de la principal fuente de ingresos de los trabajadores, los salarios pueden ser objeto de conflictos y se han convertido en uno de los principales temas de las negociaciones colectivas en todo el mundo.”

Actividades recreativas

(Mateo, 2014) sostiene: “En este sentido se considera que desde el punto de vista personal

las actividades recreativas son todas las actividades realizadas por el sujeto en el tiempo libre.

Ambiente físico

(Robbins & Judge, 2009) expresan: “Condiciones apropiadas de trabajo. A los empleados les interesa su ambiente laboral, tanto por comodidad personal como para que les resulte sencillo hacer un buen trabajo. Los estudios demuestran que los empleados prefieren entornos físicos que no sean peligrosos o incómodos. Además, la mayor parte de empleados prefieren trabajar relativamente cerca de casa, en instalaciones limpias y modernas, y con herramientas y equipos adecuados” (p.93).

Desempeño laboral

(Bizneo, 2021) afirma: “Cuando hablamos de desempeño laboral nos estamos refiriendo a la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización”.

Capacidad laboral

(Gonzales, 2006) indica: “La capacidad laboral es la habilidad y capacidad que tiene una persona para realizar una actividad laboral o trabajo determinado, por la cual es remunerado”.

Trabajo en equipo

(Vega, 2021) plantea: “El trabajo en equipo, es sin duda, uno de los retos más importantes en todas las organizaciones. Cuando las personas que conforman una compañía están comprometidas y trabajan de manera articulada en el logro de objetivos comunes, efectivamente van a obtener resultados positivos; si, por el contrario, hay descoordinación, es muy probable que los resultados no sean los esperados”.

Eficiencia

(Robbins & Coulter, 2014) expresan: “La capacidad laboral es la habilidad y capacidad que tiene una persona para realizar una actividad laboral o trabajo determinado, por la cual es remunerado” (p.8).

Eficacia personal

(Robbins & Coulter, 2014) indican: “Hacer lo correcto o llevar a cabo las actividades laborales que derivarán en el logro de los objetivos de la empresa (p.8).

(Robbins & Judge, 2009) indican: “Creencia que tiene un individuo de que es capaz de hacer una tarea” (p.189).

Desarrollo personal

(Peiró, 2021) expresa: “El desarrollo personal es un proceso en el cual el individuo se centra en descubrir determinados aspectos para llevarlos a la práctica y mejorar su salud, virtudes, talentos y capacidades. El objetivo es vivir de forma equilibrada y que haya consonancia entre cuerpo y mente”

Adaptabilidad

(Robbins & Judge, 2009) afirman: “Esta dimensión se refiere a la propensión de un individuo para aceptar los puntos de vista de otros. Las personas muy adaptables son cooperativas, cálidas y confiables. La gente con baja calificación en adaptabilidad es fría, inconforme y antagonista”. (p.108).

Relaciones interpersonales

(Perez & Gardey, 2008) indican: “Hacer lo correcto o llevar a cabo las actividades laborales que derivarán en el logro de los objetivos de la empresa”.

1.9. Definición de términos básicos

Aptitud: “Capacidad que tiene un individuo para llevar a cabo las diferentes tareas de un trabajo”. (Robbins & Judge, 2009, p.45).

Desempeño: “El resultado final de una actividad”. (Robbins & Coulter, 2014, p.271).

Expectativa: “La expectativa es la posibilidad razonable de que un acontecimiento suceda. No se trata de una simple ilusión, sino de un hecho probable con fundamento”. (Westreicher,

2020).

Ética: “Principios, valores y creencias que definen el comportamiento correcto e incorrecto”.

(Robbins & Coulter, 2014, p.136).

Capacidad: “Es la que se refiere a las diferentes cualidades de la personalidad que constituyen la premisa para la ejecución de una actividad con éxito”. (Martínez, Méndez, & Salas, 2004)

Productividad: “La cantidad de bienes y servicios producidos dividida entre los insumos necesarios para generar ese nivel de producción”. (Robbins & Coulter, 2014, p.272).

Personalidad: “Suma total de formas en que reacciona un individuo e interactúa con otros”.

(Robbins & Judge, 2009. p.105).

Responsabilidad: “Obligación de desempeñar cualesquiera deberes asignados” (Robbins & Coulter, 2014, p.337).

Satisfacción en el trabajo: “Sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características” (Robbins & Judge, 2009, p. 79).

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo: Descriptiva– Correlacional

(Bernal, 2010) indica: “La investigación descriptiva, aquella que reseña las características o los rasgos de la situación o del fenómeno objeto de estudio” (p.122).

(Bernal, 2010) “La investigación correlacional, que tiene como propósito mostrar o examinar entre variables o resultados de variables. Examina relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica causas o consecuencias” (p.122).

Diseño: No experimental-transversal

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)“Investigación no experimental Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.152).

En cuanto a “La investigación seccional o transversal, es aquella en la cual se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado” (Bernal, 2010, p. 123).

Enfoque: Cuantitativo

En lo que se refiere al enfoque cuantitativo “representa, como dijimos, un conjunto de procesos es secuencial y probatorio” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 4).

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Al respecto, “población es la totalidad o el conjunto de todos los sujetos o elementos que tienen ciertas características similares y a los cuales se refiere la investigación” (Bernal, 2010, p. 189).

La población estará conformada por 20 colaboradores del centro de integración de comunicaciones de seguridad ciudadana de la municipalidad de Lima.

2.2.2. Muestra

Muestra “es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (Bernal, 2010, p. 161).

(Gamarra, Francisco, Pujay, & Rivera, 2015), “La muestra es el subconjunto de la población. Para que un sector de la población sea considerado como muestra, se requiere que todos los elementos de ella pertenezcan a la población” (p.178).

La muestra estará conformada por todos los integrantes de la población, es decir los 20 colaboradores del centro de integración de comunicaciones de seguridad ciudadana de la municipalidad de Lima.

2.3. Técnicas para la recolección de datos

(Morán & Alvarado, 2010) “En las ciencias sociales se define como un conjunto de reglas y operaciones para el manejo de los instrumentos que auxilian al individuo en la aplicación de los métodos” (p. 47).

2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos

2.4.1 Validez de los instrumentos

En cuanto a la validez de los instrumentos se puede definir “como el grado en que un

instrumento mide la variable que busca medir, u obtiene los datos que pretende recolectar” (Morán & Alvarado, 2010, p. 48).

El valor de los instrumentos a evaluar estuvo respaldado por el juicio de (03) expertos profesionales concedores de las variables de estudio, para así darle jerarquía a la investigación.

2.4.2. Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad “es el grado en que la aplicación repetida de un instrumento de medición al mismo fenómeno genera resultados similares” (Morán & Alvarado, 2010, p. 48)

Desde otro punto de vista “La confiabilidad se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos instrumentos” (Bernal, 2010, p. 265).

Tabla 2. Fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,706	20

2.5. Procesamiento y análisis de datos

2.5.1 Procesamiento.

El procesamiento de datos “debe realizarse mediante el uso de herramientas estadísticas con el apoyo del computador, utilizando alguno de los programas estadísticos que hoy fácilmente se encuentran en el mercado” (Bernal, 2010, p. 198).

Para el procesamiento de la información, se usarán los programas Excel y SPSS V26, que son herramientas que ayudarán a tabular y procesar los datos recopilados a través de la encuesta.

2.5.2 Análisis de datos

Los datos recolectados “mediante cuestionarios, entrevistas, escala de actitudes, observación, grupos de enfoque u otros medios, deben analizarse para responder las preguntas de investigación y probar o desaprobar la hipótesis” (Morán & Alvarado, 2010, p. 56).

2.6. Aspectos éticos

En esta investigación se considera el respeto a la dignidad de la persona, protegiendo su identidad, así como explicándoles que no les producirá situaciones negativas por su participación al responder los cuestionarios.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

Para evaluar las variables de la investigación, se procedió a elaborar un instrumento de medición conformado por 20 preguntas, para recoger información referente a los indicadores de las variables. Las preguntas del cuestionario fueron del tipo cerradas, que le permiten al encuestado evaluar en la escala de 1 al 5 la percepción sobre los diferentes ítems de las variables.

Por lo tanto, los resultados se reflejaron en tablas la distribución de frecuencias y en gráficos de barras con su debida interpretación, luego se presentan las correlaciones de las hipótesis aplicando la prueba estadística de Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman y sus respectivas interpretaciones.

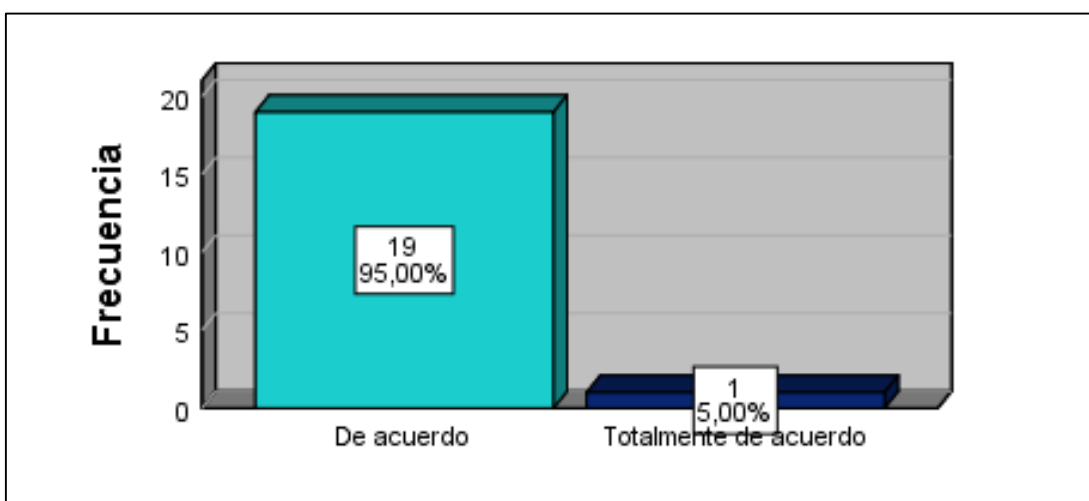
A través de la presentación de estos resultados se pudo llegar a las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Tabla 3. P1. El trabajo que realizo en el Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana me permite ir concretando mis logros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	19	95,0	95,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuete: Elaboración propia

Gráfico 1. P1. El trabajo que realizo en el Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana me permite ir concretando mis logros



Fuete: Elaboración propia

Interpretación:

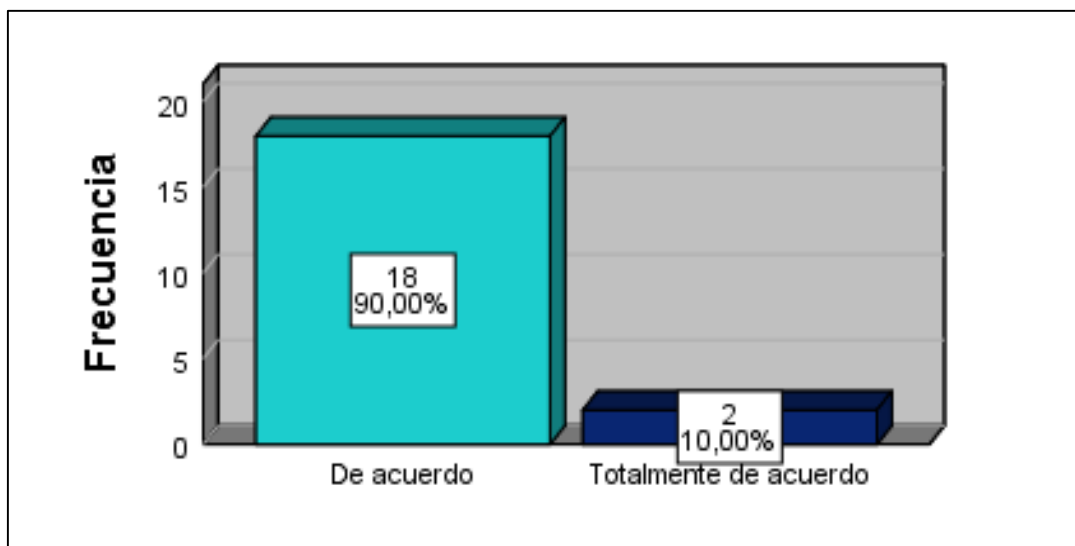
Según el 95% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo que el trabajo que realiza en el Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana les permite ir concretando sus logros, mientras que el 5% indica que esta totalmente de acuerdo.

Tabla 4. P2. Tengo reconocimiento de mi jefe inmediato por los trabajos que realizo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	18	90,0	90,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuete: Elaboración propia

Gráfico 2. P2. Tengo reconocimiento de mi jefe inmediato por los trabajos que realizo



Fuete: Elaboración propia

Interpretación:

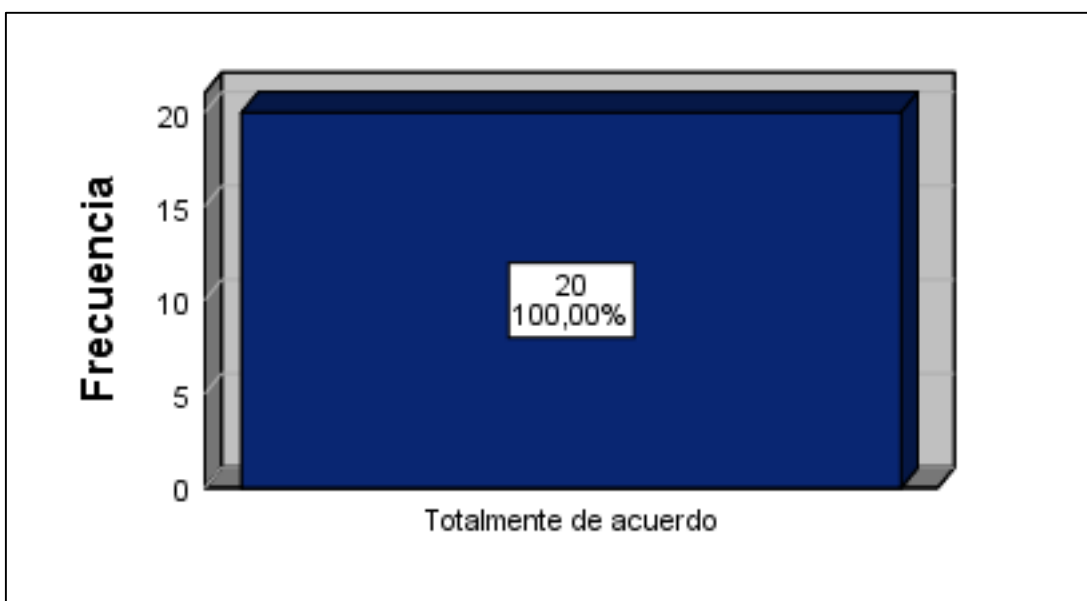
Según el 90% de los encuestados señalan estar de acuerdo con que tienen el reconocimiento de su jefe inmediato por los trabajos realizados, mientras que el 10% indica estar totalmente de acuerdo.

Tabla 5. P3. Mis labores son reconocidas por mis compañeros, quienes siempre me están alentando.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	20	100,0	100,0	100,0

Fuete: Elaboración propia

Gráfico 3. P3. Mis labores son reconocidas por mis compañeros, quienes siempre me están alentando.



Fuete: Elaboración propia

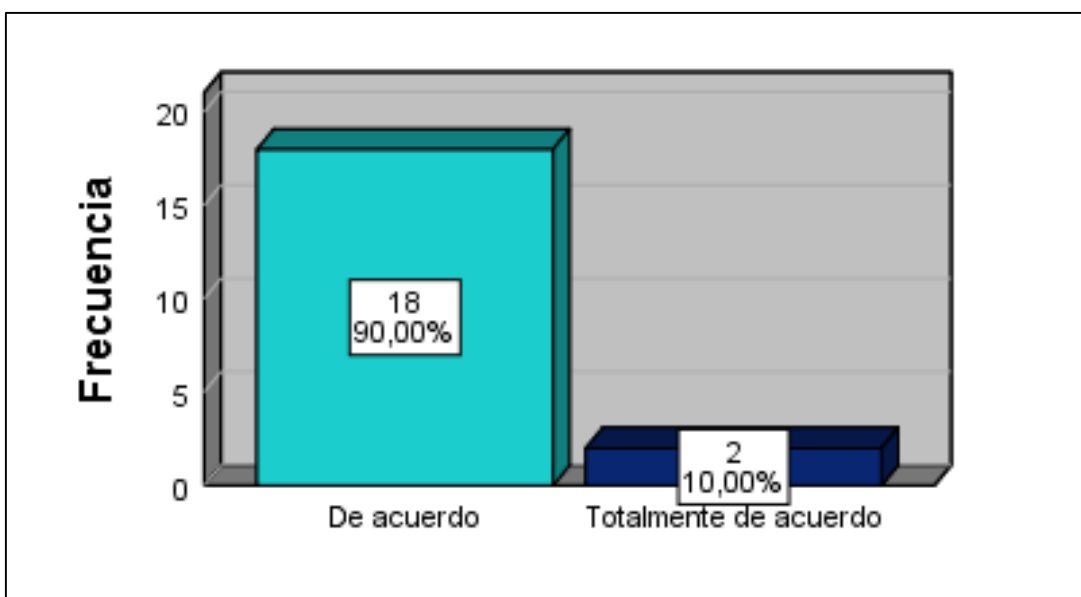
Interpretación:

Según el 100% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo que sus labores están siendo reconocidas por sus compañeros y que siempre se están alentando.

Tabla 6. P4. El trabajo que realizo tiene un alto nivel de responsabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	18	90,0	90,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuete: Elaboración propia

Gráfico 4. P4. El trabajo que realizo tiene un alto nivel de responsabilidad

Fuete: Elaboración propia

Interpretación:

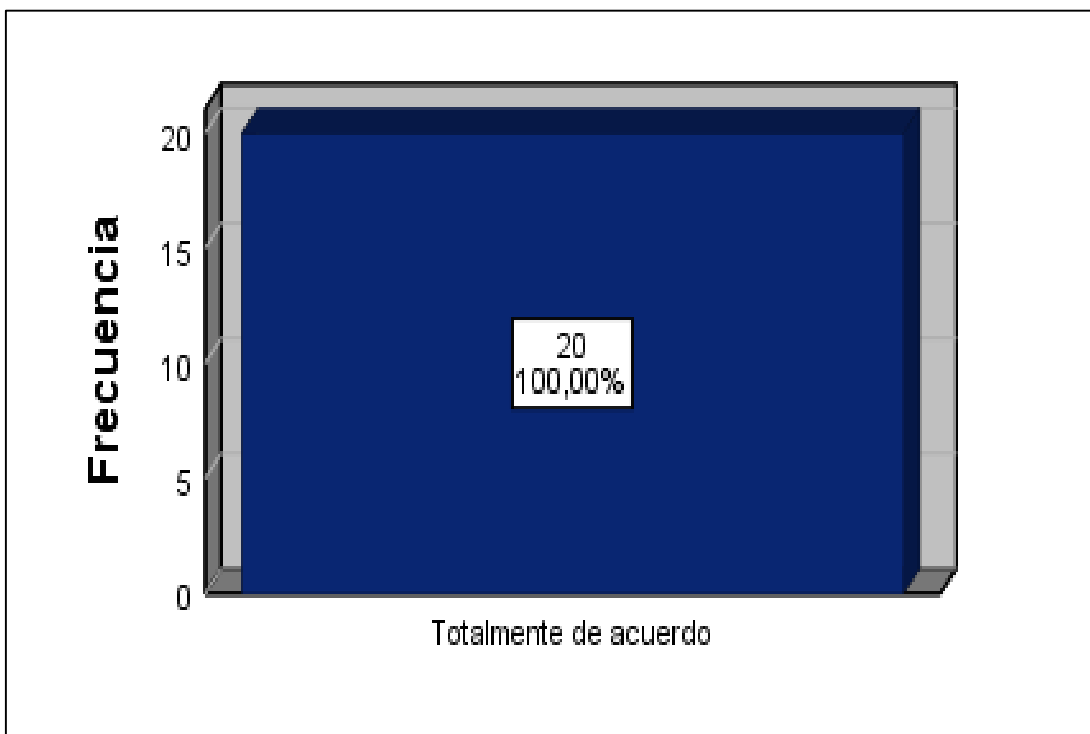
Según el 90% de los encuestados opinan que están de acuerdo con que su trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad, mientras que el 10% indica estar totalmente de acuerdo.

Tabla 7. P5. Cumplimiento puntual con las labores encomendadas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	20	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5. P5. Cumplimiento puntual con las labores encomendadas.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

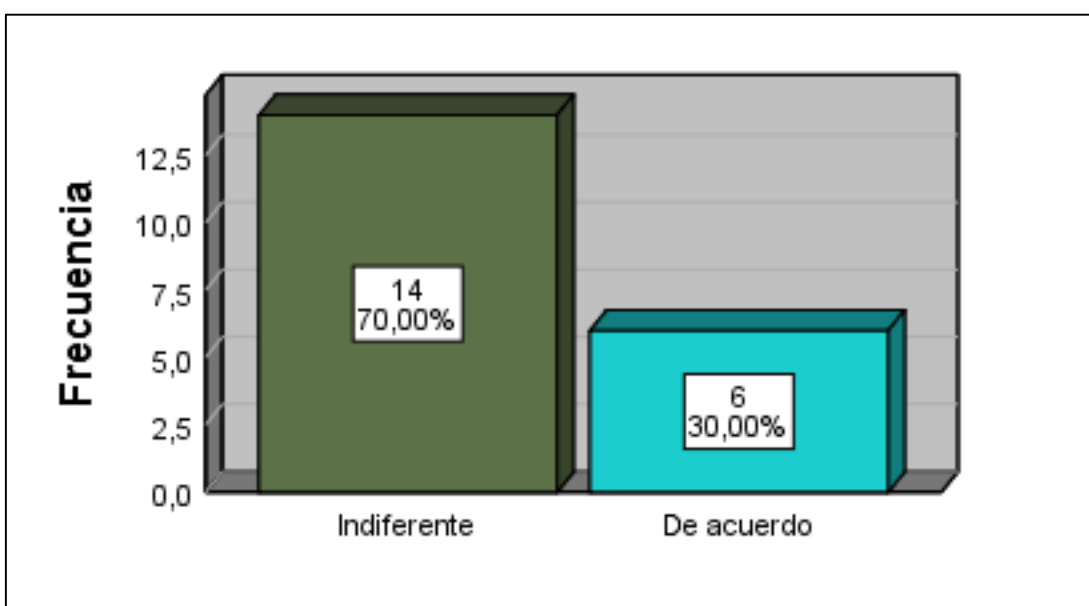
Según el 100% de los encuestados señalan que están totalmente de acuerdo con se cumplen con las labores encomendadas.

Tabla 8. P6. Considero que mi remuneración está de acuerdo con las labores diarias que realizo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	14	70,0	70,0	70,0
	De acuerdo	6	30,0	30,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuete: Elaboración propia

Gráfico 6. P6. Considero que mi remuneración está de acuerdo con las labores diarias que realizo.



Fuete: Elaboración propia

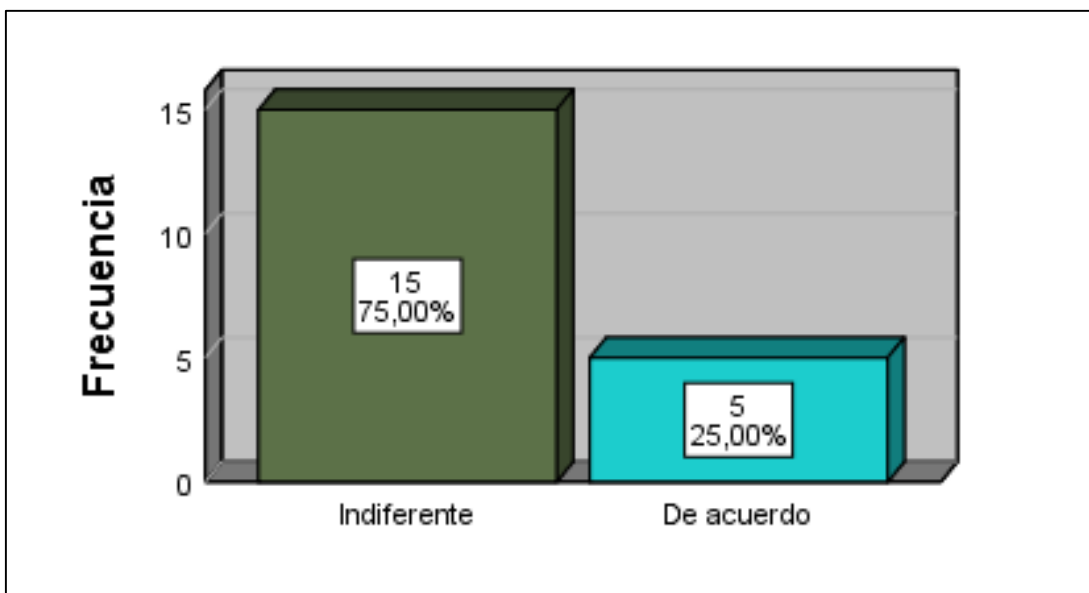
Interpretación:

Según el 70% de los encuestados indican estar indiferentes en cuanto a que su remuneración este de acuerdo a las labores que realizan, mientras que el 30% señalan estar de acuerdo.

Tabla 9. P7. La Institución concede premios e incentivos, con los que me encuentro conforme.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	15	75,0	75,0	75,0
	De acuerdo	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuete: Elaboración propia

Gráfico 7. P7. La Institución concede premios e incentivos, con los que me encuentro conforme.

Fuete: Elaboración propia

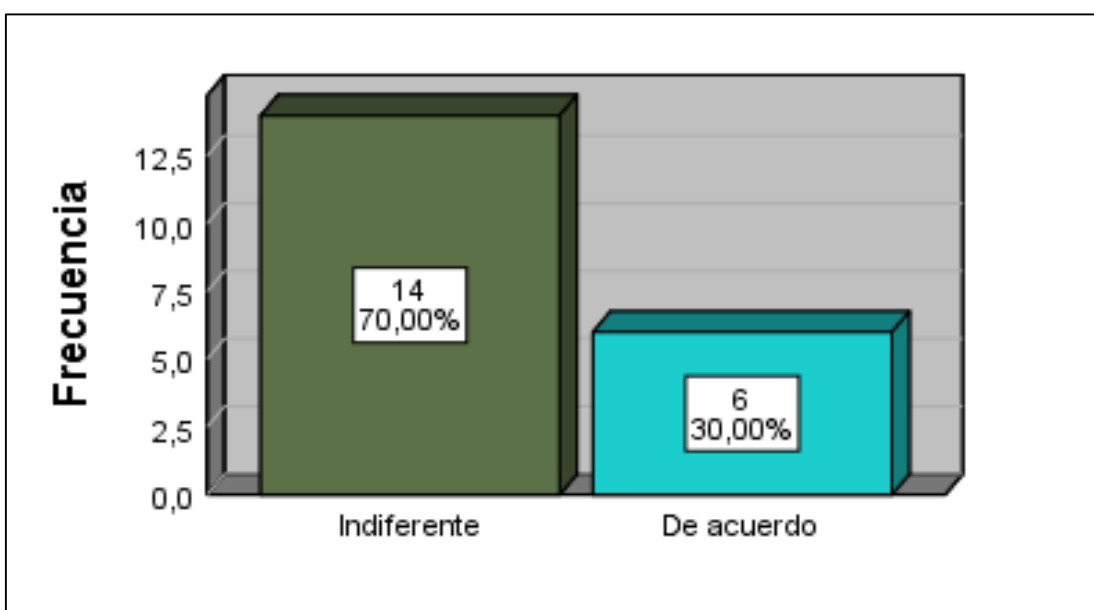
Interpretación:

Según el 75% de los encuestados señalan estar indiferentes en cuanto a que, si la Institución concede premios e incentivos y de estar de conformes, mientras que el 25% indican estar de acuerdo.

Tabla 10. P8. Mi trabajo es combinado con actividades recreativas, propuestas por la Institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	14	70,0	70,0	70,0
	De acuerdo	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuete: Elaboración propia

Gráfico 8. P8. Mi trabajo es combinado con actividades recreativas, propuestas por la Institución.

Fuete: Elaboración propia

Interpretación:

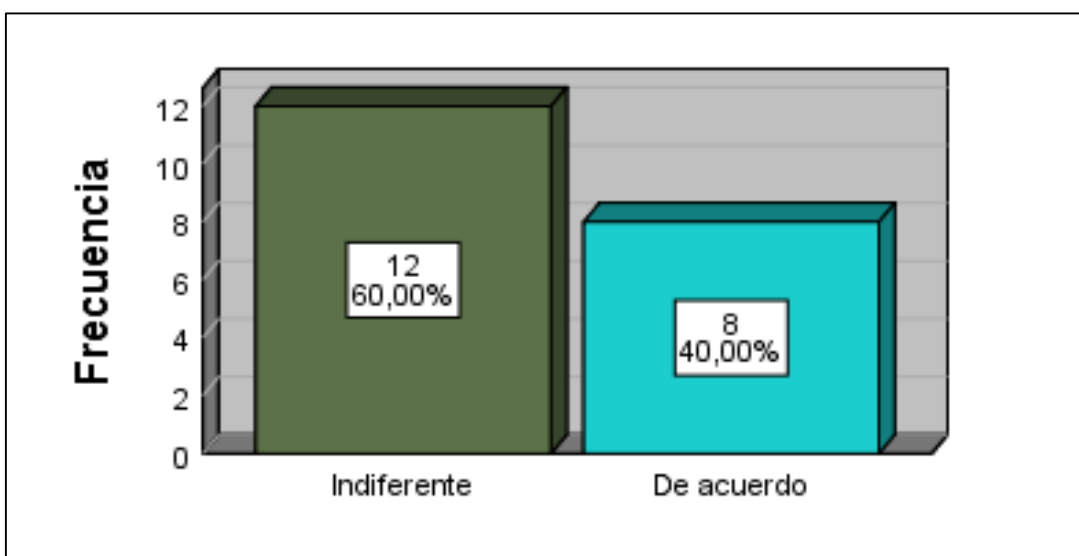
El 70% de los encuestados se encuentran indiferentes en cuanto a que su trabajo es combinado con actividades recreativas, propuestas por la institución, mientras que el 30% indican estar de acuerdo.

Tabla 11. P9. Los ambientes se encuentran ventilados y ordenados, de tal manera que me ayudan a superar el cansancio y el estrés diario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	12	60,0	60,0	60,0
	De acuerdo	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuete: Elaboración propia

Gráfico 9. P9. Los ambientes se encuentran ventilados y ordenados, de tal manera que me ayudan a superar el cansancio y el estrés diario



Fuete: Elaboración propia

Interpretación:

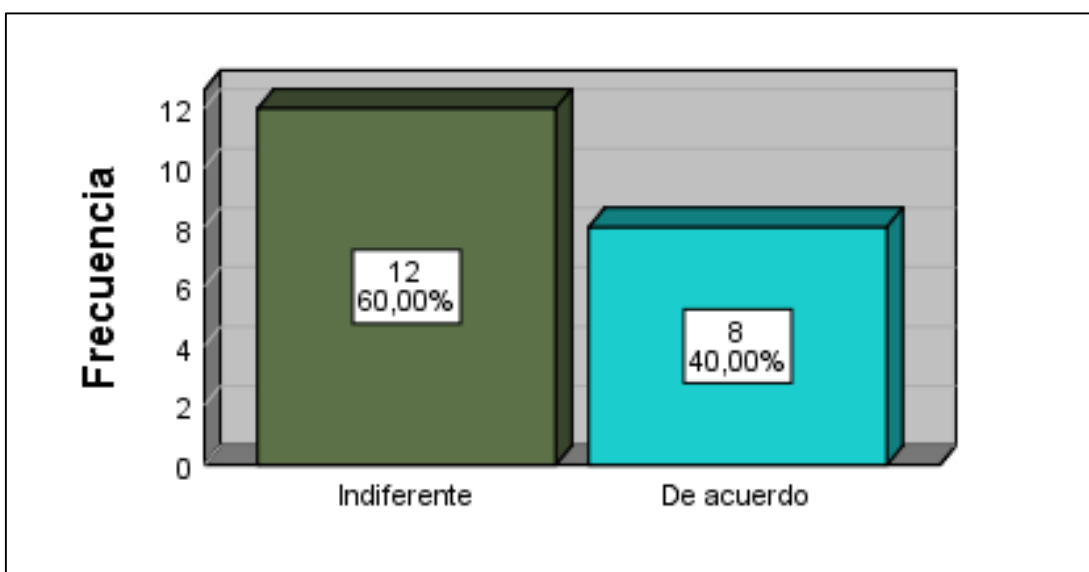
Según el 60% de los encuestados indican estar indiferentes en cuanto a que los ambientes se encuentran ventilados y ordenados, de tal manera que me ayudan a superar el cansancio y el estrés diario, mientras que el 40% manifiestan estar de acuerdo.

Tabla 12. P10. Una adecuada distribución del espacio físico con los implementos y equipos proporcionados, me permite realizar eficientemente mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	12	60,0	60,0	60,0
	De acuerdo	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuete: Elaboración propia

Gráfico 10. P10. Una adecuada distribución del espacio físico con los implementos y equipos proporcionados, me permite realizar eficientemente mi trabajo



Fuete: Elaboración propia

Interpretación:

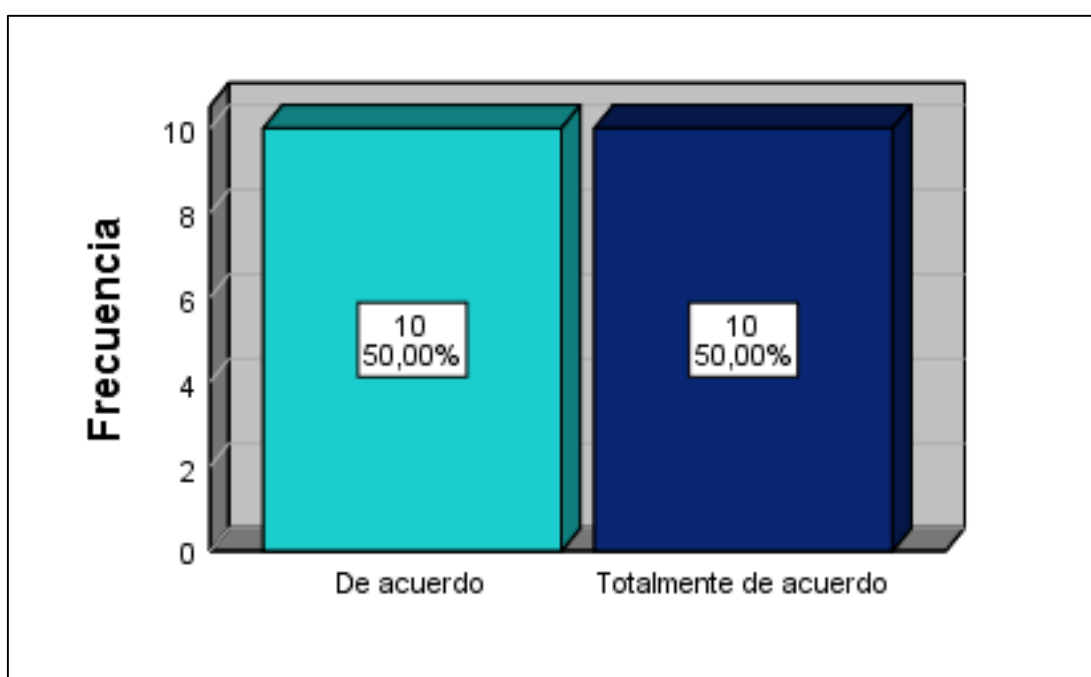
Según el 60% de los encuestados manifiestan estar indiferentes a si es adecuada la distribución del espacio físico con los implementos y equipos proporcionados y que le permiten realizar su trabajo eficientemente, mientras que el 40% opinan estar de acuerdo.

Tabla 13. P11. El trabajo en equipo que realizo en el Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana me permite un buen desempeño.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	10	50,0	50,0	50,0
	Totalmente de acuerdo	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuete: Elaboración propia

Gráfico 11. P11. El trabajo en equipo que realizo en el Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana me permite un buen desempeño.



Fuete: Elaboración propia

Interpretación:

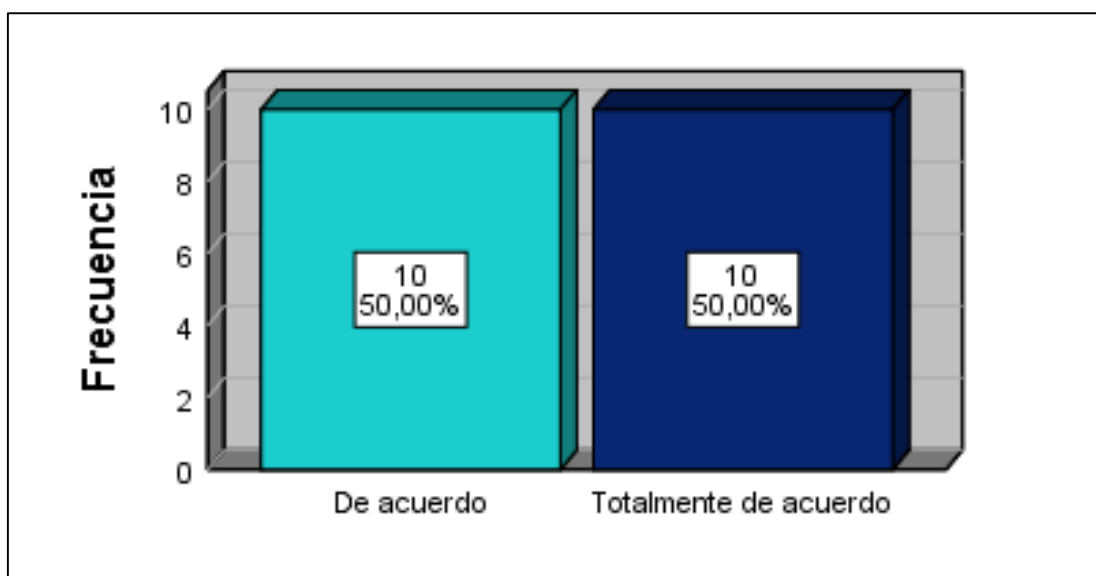
Según el 50% de los encuestados señala que están de acuerdo con que el trabajo en equipo que realizan en el Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana les permite un buen desempeño, mientras que el otro 50% manifiestan estar totalmente de acuerdo.

Tabla 14. P12. El trabajo en equipo me permite concretar mejor las tareas y la calidad de los trabajos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	10	50,0	50,0	50,0
	Totalmente de acuerdo	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuete: Elaboración propia

Gráfico 12. P12. El trabajo en equipo me permite concretar mejor las tareas y la calidad de los trabajos.



Fuete: Elaboración propia

Interpretación:

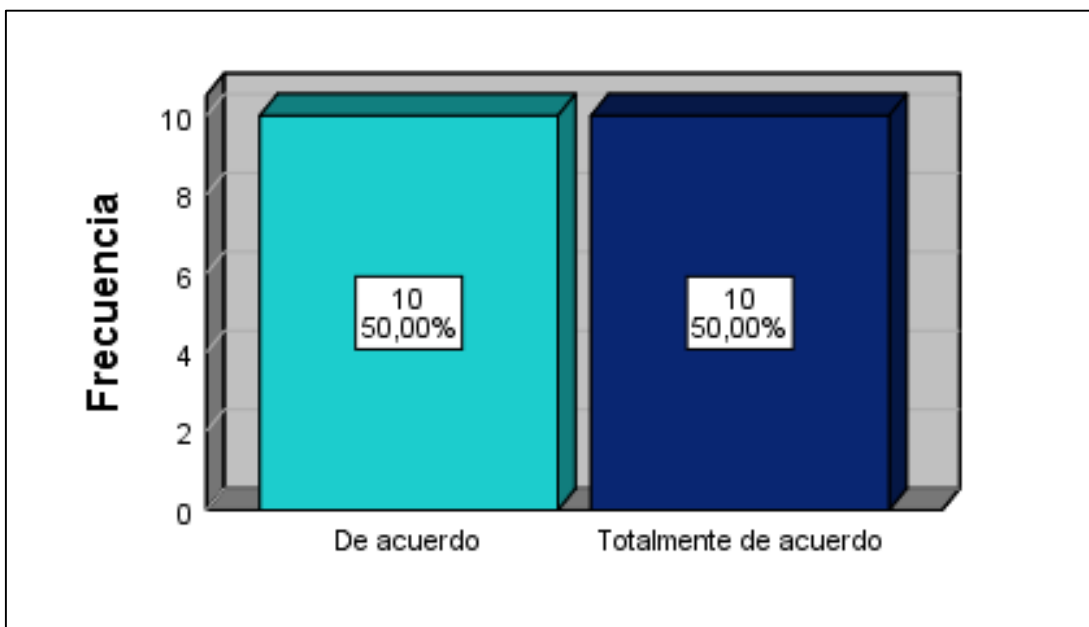
Según el 50% de los encuestados señalan estar de acuerdo con que el trabajo en equipo les permite concretar mejor las tareas y la calidad de los trabajos, mientras que el otro 50% manifiesta estar totalmente de acuerdo.

Tabla 15. P13. Me preocupo por ser eficiente en mis labores diarias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	10	50,0	50,0	50,0
	Totalmente de acuerdo	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuete: Elaboración propia

Gráfico 13. P13. Me preocupo por ser eficiente en mis labores diarias



Interpretación:

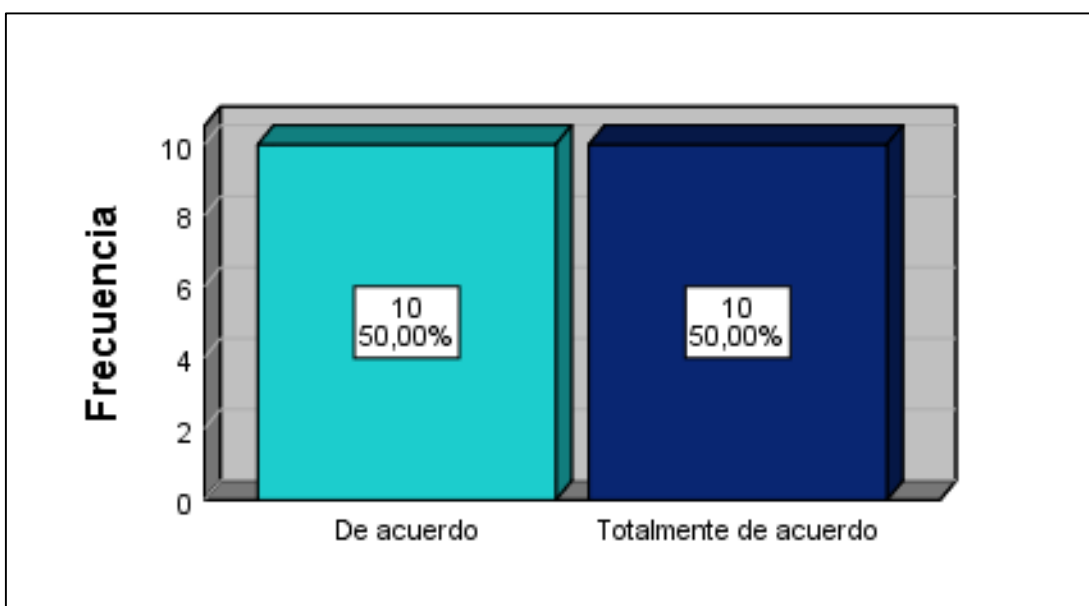
Según el 50% de los encuestados indican estar de acuerdo con que se preocupan por ser eficientes en sus labores diarias, mientras que el otro 50% señalan que están totalmente de acuerdo.

Tabla 16. P14. La disciplina que me impongo en mis labores diarias me permite la entrega de los trabajos a tiempo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	10	50,0	50,0	50,0
	Totalmente de acuerdo	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuete: Elaboración propia

Gráfico 14. P14. La disciplina que me impongo en mis labores diarias me permite la entrega de los trabajos a tiempo.



Fuete: Elaboración propia

Interpretación:

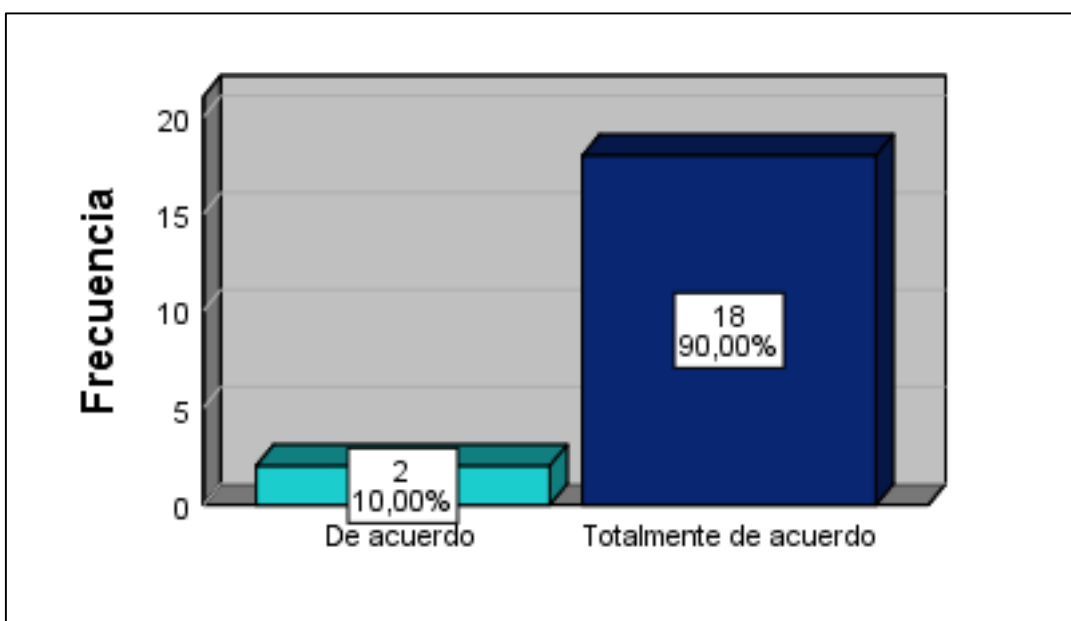
Según el 50% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo con que la disciplina que me impongo en mis labores diarias me permite la entrega de los trabajos a tiempo, mientras que el otro 50% opina estar totalmente de acuerdo.

Tabla 17. P15. Utilizo con eficiencia los recursos que me asignan para cumplir con mis labores diarias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	2	10,0	10,0	10,0
	Totalmente de acuerdo	18	90,0	90,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuete: Elaboración propia

Gráfico 15. P15. Utilizo con eficiencia los recursos que me asignan para cumplir con mis labores diarias.



Fuete: Elaboración propia

Interpretación:

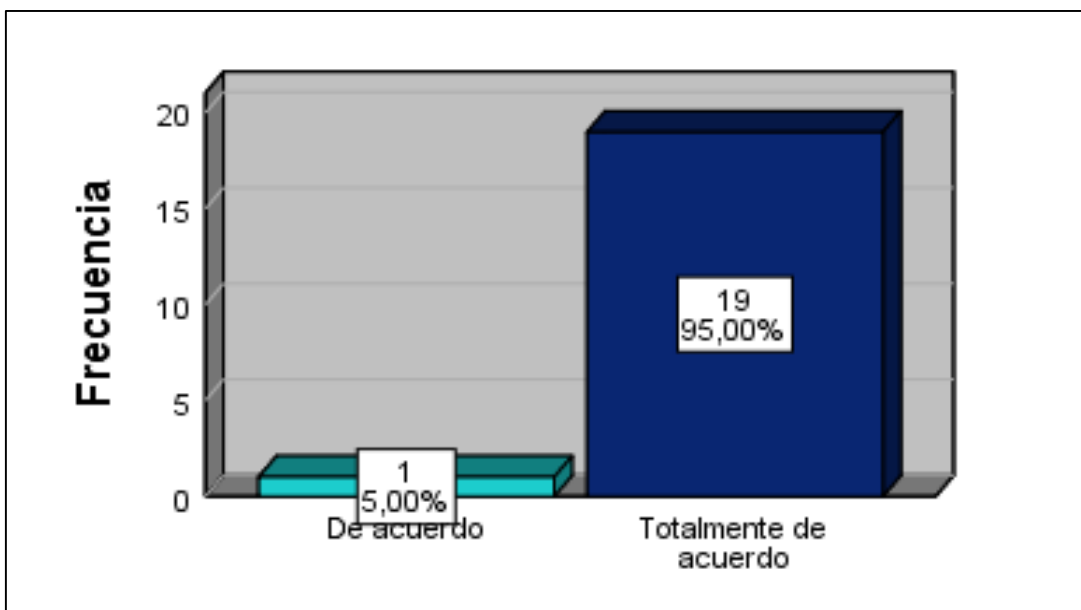
Según el 90% de los encuestados indican estar totalmente de acuerdo con que utilizan con eficiencia los recursos que les asignan para cumplir con mis labores diarias, mientras que el 10% dice estar de acuerdo.

Tabla 18. P16. Asumo retos y propuestas de trabajo que me permitan contribuir con la Institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Totalmente de acuerdo	19	95,0	95,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuete: Elaboración propia

Gráfico 16. P16. Asumo retos y propuestas de trabajo que me permitan contribuir con la Institución.



Fuete: Elaboración propia

Interpretación:

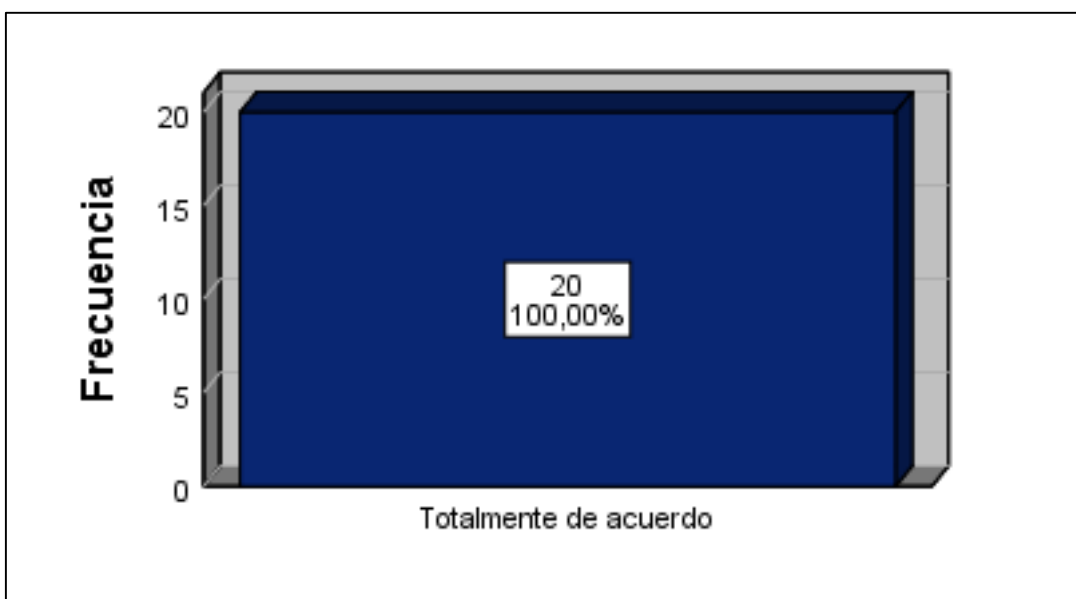
Según el 95% de los encuestados señalan estar totalmente de acuerdo con que asumen retos y propuestas de trabajo que les permite contribuir con la institución, mientras que el 5% manifiestan estar de acuerdo.

Tabla 19. P17. Puedo adaptarme a los cambios laborales que podrían producirse en la Institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	20	100,0	100,0	100,0

Fuete: Elaboración propia

Gráfico 17. P17. Puedo adaptarme a los cambios laborales que podrían producirse en la Institución.



Fuete: Elaboración propia

Interpretación:

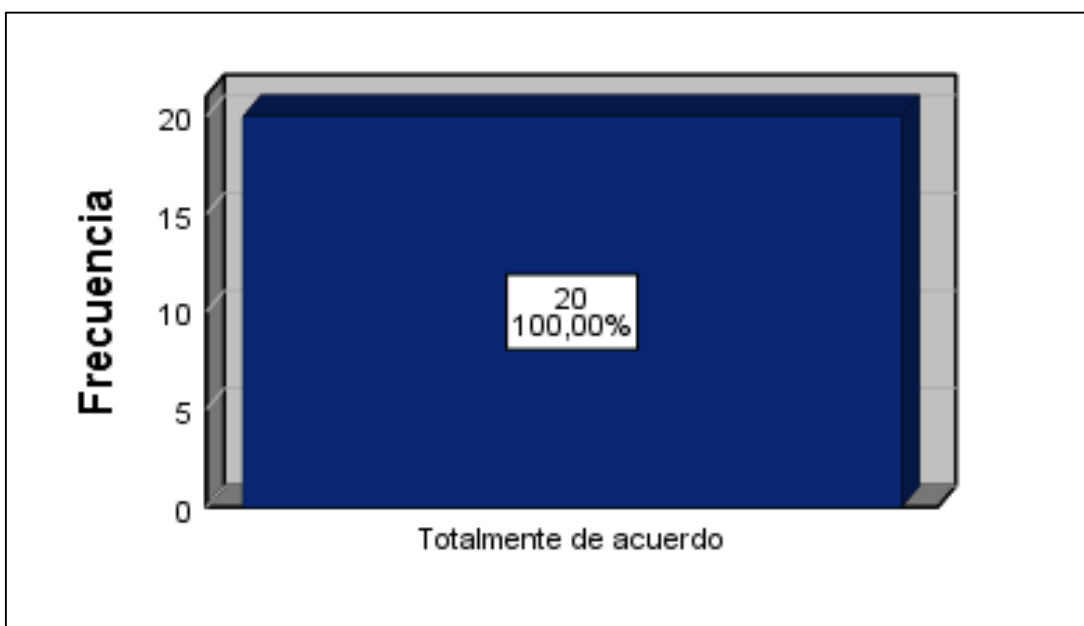
Según el 100% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo con que pueden adaptarse a los cambios que puedan producirse en la Institución.

Tabla 20. P18. Cuando me dirijo a mis compañeros trato de ser lo más cordial ante una pregunta o respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	20	100,0	100,0	100,0

Fuete: Elaboración propia

Gráfico 18. P18. Cuando me dirijo a mis compañeros trato de ser lo más cordial ante una pregunta o respuesta



Fuete: Elaboración propia

Interpretación:

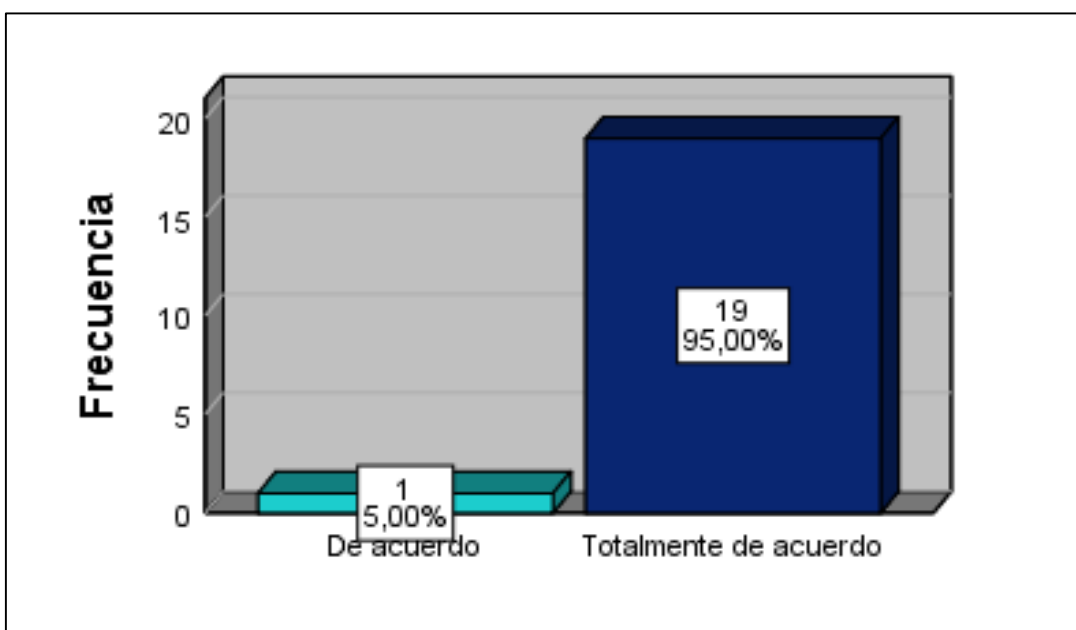
Según el 100% de los encuestados indican que están totalmente de acuerdo con que cuando se dirigen a sus compañeros tratan de ser lo más cordial ante una pregunta o una respuesta.

Tabla 21. P19. Comparto con mis compañeros inmediatos, nuevos conocimientos relacionados a la función de mis labores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Totalmente de acuerdo	19	95,0	95,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuete: Elaboración propia

Gráfico 19. P19. Comparto con mis compañeros inmediatos, nuevos conocimientos relacionados a la función de mis labores.



Fuete: Elaboración propia

Interpretación:

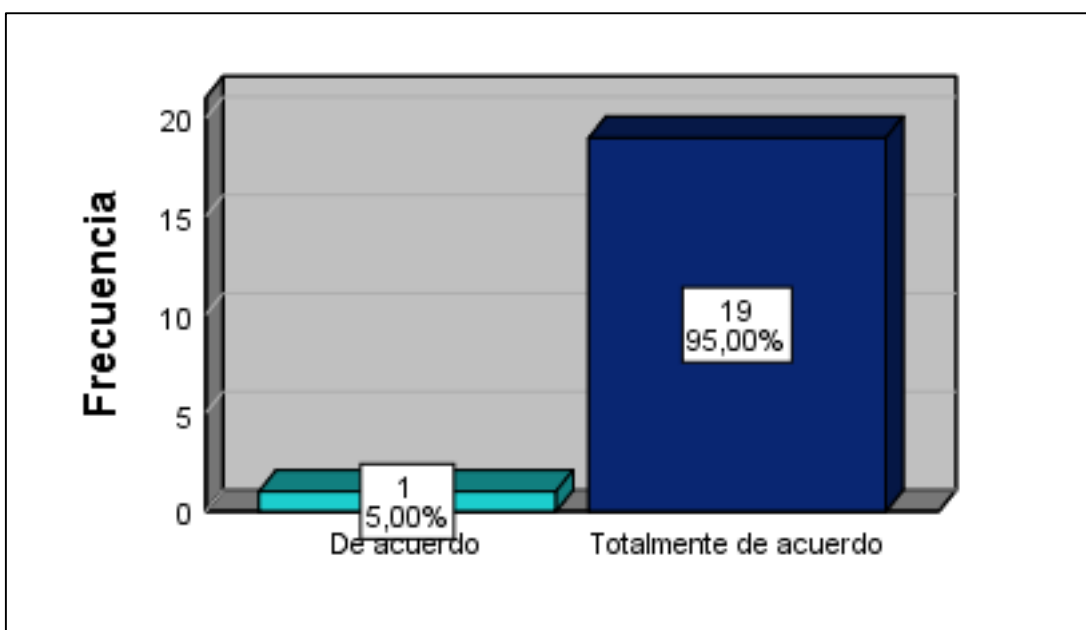
Según el 95% de los encuestados dicen estar totalmente de acuerdo con que comparten con sus compañeros inmediatos los nuevos conocimientos relacionados con la función de las labores, mientras que el 5% indica estar de acuerdo.

Tabla 22. P20. Mantengo la calma frente a un problema que se pueda presentar en el área donde desarrollo mis labores diarias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Totalmente de acuerdo	19	95,0	95,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuete: Elaboración propia

Gráfico 20. P20. Mantengo la calma frente a un problema que se pueda presentar en el área donde desarrollo mis labores diarias.



Fuete: Elaboración propia

Interpretación:

Según el 95% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo con que mantienen la calma frente a un problema que se pueda presentar en el área donde desarrollan sus labores diarias, mientras que el 5% indican estar de acuerdo.

3.2. Prueba de normalidad

Para ejecutar la prueba de normalidad se consideró lo siguiente:

H0: la variable tiene distribución normal

H1: la variable no tiene distribución normal

Estadístico de contraste: Normalidad de Shapiro – Wilk (muestra menor de 50 datos).

Indicador de decisión: significancia > 0.05 (5%) se acepta H0.

Tabla 23. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Motivación	,215	20	,016	,877	20	,001
Desempeño laboral	,261	20	,001	,763	20	,002

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

Como se puede ver en la Tabla 23, la prueba de normalidad presenta un nivel de significancia de 0,01 para la variable motivación y para la variable desempeño laboral el nivel de significancia es de 0,02. Por lo tanto, como presentan valores menores a 0,05 se acepta la H1 la cual indica que las variables no tienen una distribución normal. En este caso para la aplicación de la contrastación de hipótesis se aplicó Rho Spearman.

3.3. Contrastación de hipótesis

3.3.1. Contrastación hipótesis general

Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana de la municipalidad de Lima Metropolitana, 2021.

Hipótesis estadísticas:

a) Hipótesis nula: H_0

No Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana de la municipalidad de Lima Metropolitana, 2021.

$H_0: -1 > r < -0$

b) Hipótesis de la investigación: H_1

Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana de la municipalidad de Lima Metropolitana, 2021.

$H_1: r > 0$

Tabla 24. Matriz de correlación de la hipótesis general

			Motivación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,579
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	20	20
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,579	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	20	20

Fuete: Elaboración propia

Interpretación: Según lo que indica la tabla 24, el coeficiente de correlación es de 0,579 y un nivel de significancia del $0.004 < 0,05$, valor que refleja que es una correlación media. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis de la investigación. Por lo tanto, existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana de la municipalidad de Lima Metropolitana, 2021.

3.3.2. Contrastación de la primera hipótesis específica

Existe relación entre los factores intrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana de la municipalidad de Lima Metropolitana, 2021.

Hipótesis estadísticas:

a) Hipótesis nula: H_0

No Existe relación entre los factores intrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana de la municipalidad de Lima Metropolitana, 2021.

$$H_0: -1 > r < -0$$

b) Hipótesis de la investigación: H_1

Existe relación entre los factores intrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana de la municipalidad de Lima Metropolitana, 2021.

$$H_1: r > 0$$

Tabla 25. Matriz de correlación de la primera hipótesis específica

			Factores Intrínsecos	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Factores Intrínsecos	de	1,000	,414
		Coeficiente correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	20	20
	Desempeño laboral	de	,414	1,000
		Coeficiente correlación		
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	20	20

Fuete: Elaboración propia

Interpretación: Según lo que indica la tabla 26, el coeficiente de correlación refleja un 0,414 y el nivel de significancia de $0,004 < 0,05$, esto muestra una correlación media. Por lo tanto, existe relación entre los factores intrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana de la municipalidad de Lima Metropolitana, 2021.

3.3.3. Contrastación de la segunda hipótesis específica

Existe relación entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana de la municipalidad de Lima Metropolitana, 2021.

Hipótesis estadísticas:

a) Hipótesis nula: H_0

No Existe relación entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad ciudadana de la municipalidad de Lima Metropolitana, 2021.

$H_0: -1 > r < -0$

b) Hipótesis de la investigación: H_1

Existe relación entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana de la municipalidad de Lima Metropolitana, 2021.

$H_1: r > 0$

Tabla 26. Matriz de correlación de la segunda hipótesis específica

				Factores Extrínsecos	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Factores Extrínsecos	Coeficiente de correlación	de	1,000	,527
		Sig. (bilateral)		.	,004
		N		20	20
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	de	,527	1,000
		Sig. (bilateral)		,004	.
		N		20	20

Fuete: Elaboración propia

Interpretación: Según lo que indica la tabla 27, el coeficiente de correlación refleja un 0,527 y el nivel de significancia de $0,004 < 0,05$, esto muestra una correlación media. Por lo tanto, existe relación entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana de la municipalidad de Lima Metropolitana, 2021.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo principal de la investigación fue “Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana de la municipalidad de Lima Metropolitana, 2021”, y la cual se determinó mediante los resultados que arrojaron las estadísticas inferenciales de la correlación de la hipótesis y los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores.

En lo que respecta a la hipótesis general, el coeficiente de la correlación es de 0,579 y el nivel de significancia es de $0,004 < 0,05$. Por lo tanto, se aprobó la hipótesis de la investigación y se rechazó la hipótesis nula. Es decir, que existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana de la municipalidad de Lima Metropolitana, 2021. Estos resultados se corroboraron con la investigación de León (2019) denominada “Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de atención al ciudadano de la municipalidad provincial de Cajamarca, 2019” donde se concluyó que: “Se evidencio dicha relación y se llegó a la conclusión que la motivación influye significativamente en el desempeño de los colaboradores”.

En referencia a la primera hipótesis específica, el coeficiente de correlación

es de 0,414 y el nivel de significancia es de $0,004 < 0,05$. Por lo tanto, se aprobó la hipótesis de la investigación y se rechazó la hipótesis nula. Es decir, que existe relación entre los factores intrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana de la municipalidad de Lima Metropolitana, 2021. Estos resultados se corroboraron con la investigación de Ortiz & Tello (2021) denominada “La relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en la Municipalidad del Centro Poblado El Rosario de Pollo, Cajamarca – 2019”, y en la cual se concluyó que: “Los resultados de la variable desempeño laboral del personal ha sido malo, deficiente, debido a deficiencias tecnológicas, de comunicación y de compañerismo. y que la motivación permite a la organización asegurar la permanencia de sus colaboradores”.

Y en cuanto a la segunda hipótesis específica tenemos que el coeficiente de correlación es de 0,527 y el nivel de significancia es de $0,004 < 0,05$. Por lo tanto, se aprobó la hipótesis de la investigación y se rechazó la hipótesis nula. Es decir, que existe relación entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana de la municipalidad de Lima Metropolitana, 2021. Estos resultados se corroboraron con la investigación de Ramírez (2019) denominada “Motivación y desempeño laboral de los colaboradores administrativos de las instituciones educativas públicas de la provincia de San Martín, 2018”, y en la cual se concluyó que: “Los resultados mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman ($r=0.381^{**}$; $p=0.000$) muestran que la motivación se relaciona con el desempeño laboral, concluyendo que existe una relación baja entre las variables”.

V. CONCLUSIONES

1. Como conclusión del objetivo general se determinó que existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana de la municipalidad de Lima Metropolitana, 2021, sin embargo, se acota que la relación que existe es un nivel medio según lo indica estadística inferencial de la hipótesis general con un coeficiente de 0,579, es decir, que en el Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana de la municipalidad de Lima Metropolitana, 2021, les falta tomar decisiones en cuanto a tener o aumentar la motivación de los trabajadores para obtener un buen desempeño.
2. Como conclusión del primer objetivo en cuanto a “Establecer el nivel de relación entre los factores intrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores del centro de integración de comunicaciones de seguridad ciudadana de la municipalidad de Lima Metropolitana, 2021”, se puede indicar que el nivel de relación entre las variables es medio como lo indica la estadística inferencial de la primera hipótesis donde el coeficiente es de 0,414, es decir, que el Centro de Integración de Comunicaciones de

Seguridad Ciudadana de la municipalidad de Lima Metropolitana, 2021, debería tomar acciones en cuanto a los factores intrínsecos como por ejemplo mejorar el conocimiento de los trabajadores.

3. Como conclusión del segundo objetivo en referencia a “Determinar el nivel de relación entre factores extrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores del centro de integración de comunicaciones de seguridad ciudadana de la municipalidad de Lima Metropolitana, 2021”. Se puede señalar que el nivel es medio, como lo señala la estadística inferencial donde el coeficiente es de 0, 527. Por lo tanto, que, en el Centro de integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana de la municipalidad de Lima Metropolitana, 2021, existen problemas en la motivación para lograr un desempeño óptimo.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se le recomienda a la Gerencia y Administradores del Centro de integración de comunicaciones de seguridad ciudadana de la municipalidad de Lima Metropolitana, 2021, tomar decisiones y acciones sobre la motivación de sus trabajadores, de que a pesar de que en las encuestas generalmente estuvieron de acuerdo con los valores intrínsecos y extrínsecos de la institución no son suficientes para un óptimo desempeño de los trabajadores.
2. Se recomienda realizar actividades que puedan mejorar el ambiente laboral entre compañeros de trabajo, tomar la iniciativa para actividades deportivas o lúdicas, y así ayudar a la motivación intrínseca, ya que las labores diarias son estresantes y podrían liberar estrés y así comenzar las labores con más entusiasmo.
3. Se puede recomendar en cuanto a la motivación extrínseca de los trabajadores del centro, realizar promociones, aumento de sueldo, bonificaciones entre muchas otras, ya que en las encuestas se nota que existe mucha indiferencia en cuanto a los que los beneficios existentes colaboren en aumentar su desempeño.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Obtenido de Recuperado de: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bizneo. (2021). *Qué es el desempeño laboral y cómo medirlo*. Obtenido de Bizneo: <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Defensoría del Pueblo. (01 de Enero de 2021). *Defensoría del Pueblo: ninguna municipalidad de Lima Metropolitana ha aprobado su plan de seguridad ciudadana para el 2021*. Obtenido de Defensoría: <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-ninguna-municipalidad-de-lima-metropolitana-ha-aprobado-su-plan-de-seguridad-ciudadana-para-el-2021/>
- DW. (15 de Diciembre de 2021). *Perú evalúa declarar emergencia por sicariato y extorsiones*. Obtenido de dw: <https://www.dw.com/es/per%C3%BA-eval%C3%BAa-declarar-emergencia-por-sicariato-y-extorsiones/a-60139763>
- el Economista América. (22 de Octubre de 2018). *5 tendencias en Seguridad Pública y principales barreras para la región Latinoamérica*. Obtenido de elEconomistaamerica: <https://www.economistaamerica.pe/actualidad-eAmperu/noticias/9469516/10/18/5-tendencias-en-Seguridad-Publica-y-principales-barreras-para-la-region-Latinoamerica.html>
- Gamarrá, G., Francisco, W., Pujay, O., & Rivera, T. (2015). *ESTADÍSTICA E INVESTIGACIÓN.CON APLICACIONES DE SPSS*. Recuperado de: <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0031.pdf>.
- Gerencie.com. (04 de Marzo de 2020). *Definición de capacidad laboral*. Obtenido de Gerencie.com: <https://www.gerencie.com/calificacion-de-la-perdida-de-capacidad-laboral.html>
- Gonzales, M. (2006). *Habilidades Directivas*. Málaga: Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=m2O0lf1Hp8oC&pg=PA82&dq=motivaci%C3%B3n+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiWwdrSut_zAhXRE7kGHa5SDaoQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=motivaci%C3%B3n%20laboral&f=false.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. Recuperado de:

- <https://academia.utp.edu.co/grupobasicoclinicayaplicadas/files/2013/06/Metodolog%C3%ADa-de-la-Investigaci%C3%B3n.pdf>.
- Ideaspropias. (2005). *Realización de la Actividad de Venta*. Vigo-España: Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=wUUgyTgr3GkC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.
- La Republica. (31 de Diciembre de 2021). *Empleo: ¿qué es lo que más motiva a los trabajadores peruanos?* Obtenido de la republica: <https://larepublica.pe/economia/2021/12/31/ano-nuevo-que-es-lo-que-mas-motiva-a-los-trabajadores-peruanos-atmp/>
- León, B. (2019). “RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA, 2019”. (*Tesis de Pregrado*). Universidad Privada del Norte, Cajamarca.
- Liderman. (2017). *La importancia de reconocer logros en tus colaboradores*. Obtenido de Liderman: <https://www.liderman.com.pe/la-importancia-de-reconocer-logros-en-tus-colaboradores/>
- Martínez, O., Mendez, A., & Salas, J. (2004). *Desarrollo de habilidades y capacidades intelectuales*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=KTJw4Y_2ewUC&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Martinez+Simon,+Omar+A%22&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false.
- Mateo. (Septiembre de 2014). *Las actividades recreativas: sus características, clasificación y beneficios*. Obtenido de efdeportes: <https://www.efdeportes.com/efd196/las-actividades-recreativas-clasificacion.htm>
- Mateo, P. (2007). *Gestión de la Higiene Industrial en la Empresa*. Madrid: https://books.google.com.pe/books?id=dXmm_dQ4GdAC&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Pedro+Mateo+Flor%C3%ADa%22&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false.
- Medina, R. (2020). Incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la organización ALITECNO S.A. (*Tesis de Magister en Administración de Empresas*). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.
- Morán, G., & Alvarado, D. (2010). *Métodos de investigación*. Recuperado de: <https://mitrabajodegrado.files.wordpress.com/2014/11/moran-y-alvarado-metodos-de-investigacion-1ra.pdf>.

- OIT. (2021). *Salarios*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: <https://www.ilo.org/global/topics/wages/lang--es/index.htm>
- Ortiz, E., & Tello, J. (2021). Motivación y Desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del centro poblado "EL Rosario de Polloc". Distrito la Encañada-Cajamarca 2019. (*Tesis de Pregrado*). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca 2021.
- Peiró, R. (04 de Abril de 2021). *Desarrollo personal*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/desarrollo-personal.html>
- Perez, J., & Gardey, A. (2008). *Relaciones Interpersonales*. Obtenido de Definicion.De: <https://definicion.de/relaciones-interpersonales/>
- Pérez, J., & Merino, M. (2018). *Definicion de Logro*. Obtenido de Definición.De: <https://definicion.de/logro/>
- Ramirez, G. P. (2019). Motivación y desempeño laboral de los colaboradores administrativos de las instituciones educativas públicas de la provincia de San Martín, 2018. (*Tesis de Maestría*). Universidad Peruana Unión, Lima.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Administración*. Recuperado de: <http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/0451.%20Administracion.%20Robins.%202012a.%20ed..pdf>.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. Recuperado de: https://robertobinetti.com.ar/contents/alumnos/material/pdf/1566499406_admin-edicion-12.pdf.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Recuperado de: https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf.
- Rojas, Y. (2017). Influencia de la Motivación en el Desempeño Laboral de los Docentes de Educación Superior. (*Tesis de Maestría*). Universidad de Carabobo, Carabobo.
- Vega, G. (2021). *Trabajo en Equipo, Clave del Éxito*. Obtenido de Revistaempresarial: <https://revistaempresarial.com/author/gustavo-vega/>
- Velasquez, C. (2021). Motivación y Desempeño Laboral de los Colaboradores de Centros Públicos de Atención de la Salud en Guayaquil. (*Tesis de Maestri*). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.
- Westreicher, G. (04 de Agosto de 2020). *Responsabilidad*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/responsabilidad.html>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE INTEGRACION DE COMUNICACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DE LIMA METROPOLITANA,2021						
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema General	Objetivo General	HipótesisGeneral	Variable Independiente		Indicadores V1	
¿Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del centro de integración de comunicaciones de seguridad ciudadana de la municipalidad de lima metropolitana,2021?	Determinar la relación de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del centro de integración de comunicaciones de seguridad ciudadana de la municipalidad de lima metropolitana,2021	Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del centro de integración de comunicaciones de seguridad ciudadana de la municipalidad de Lima Metropolitana,2021	Motivación	Factores intrínsecos	Logro	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Descriptiva-Correlacional Diseño: No experimental-Transversal
					Reconocimiento	
					Responsabilidad	
				Factores extrínsecos	Salarios	
					Actividades recreativas	
					Ambiente Físico	

Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores V2	
¿En qué medida se relaciona los factores intrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores del centro de integración de comunicaciones de seguridad ciudadana de la municipalidad de lima metropolitana,2021?	Establecer el nivel de relación entre los factores intrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores del centro de integración de comunicaciones de seguridad ciudadana de la municipalidad de lima metropolitana,2021	Existe relación entre los factores intrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores del centro de integración de comunicaciones de seguridad ciudadana de la municipalidad de lima metropolitana,2021	Desempeño laboral	Capacidad laboral	Trabajo en equipo Eficiencia Eficacia personal	Población y muestra: 20 colaboradores Técnicas e instrumentos: Encuesta y cuestionario
¿De qué manera se relacionan los factores extrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores del centro de integración de comunicaciones de seguridad ciudadana de la municipalidad de lima metropolitana,2021?	Analizar el nivel de relación entre factores extrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores del centro de integración de comunicaciones de seguridad ciudadana de la municipalidad de lima metropolitana,2021	Existe relación entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores del centro de integración de comunicaciones de seguridad ciudadana de la municipalidad de lima metropolitana,2021		Desarrollo personal	-Adaptabilidad. -Relaciones interpersonales.	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE INTEGRACION DE COMUNICACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LIMA METROPOLITANA, 2021

CUESTIONARIO 01: MOTIVACION

INSTRUCCIONES: Marque en el casillero en blanco con una **X** la alternativa que usted consideravalida, teniendo en cuenta la pregunta a responder, de acuerdo a la valoración siguiente:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
1	2	3	4	5		
Nro.	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
I. Dimensión: Factores intrínsecos						
1	El trabajo que realizo en el Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana me permite ir concretando mis logros					
2	Tengo reconocimiento de mi jefe inmediato por los trabajos que realizo					
3	Mis labores son reconocidas por mis compañeros, quienes siempre me están alentando.					
4	El trabajo que realizo tiene un alto nivel de responsabilidad					
5	Cumplo puntualmente con las labores encomendadas.					
II. Dimensión: Factores extrínsecos						
6	Considero que mi remuneración está de acuerdo con las labores diarias que realizo.					
7	La Institución concede premios e incentivos, con los que me encuentro conforme.					
8	Mi trabajo es combinado con actividades recreativas, propuestas por la Institución.					
9	Los ambientes se encuentran ventilados y ordenados, de tal manera que me ayudana superar el cansancio y el estrés diario					
10	Una adecuada distribución del espacio físico con los implementos y equipos proporcionados, me permite realizar eficientemente mi trabajo					

**MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO
DE INTEGRACION DE COMUNICACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA
MUNICIPALIDAD DE LIMA METROPOLITANA,2021**

CUESTIONARIO 02: DESEMPEÑO LABORAL

INSTRUCCIONES: Marque en el casillero en blanco con una **X** la alternativa que usted consideravalida, teniendo en cuenta la pregunta a responder, de acuerdo a la valoración siguiente:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
1	2	3	4	5		
Nro.	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
I. Dimensión: Capacidad laboral						
1	El trabajo en equipo que realizo en el Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana me permite un buen desempeño.					
2	El trabajo en equipo me permite concretar mejor las tareas y la calidad de lostrabajos.					
3	Me preocupo por ser eficiente en mis labores diarias					
4	La disciplina que me impongo en mis labores diarias me permite la entrega de lostrabajos a tiempo.					
5	Utilizo con eficiencia los recursos que me asignan para cumplir con mis laboresdiarias.					
II. Dimensión: Desarrollo personal						
6	Asumo retos y propuestas de trabajo que me permitan contribuir con la Institución.					
7	Puedo adaptarme a los cambios laborales que podrían producirse en la Institución.					
8	Cuando me dirijo a mis compañeros trato de ser lo más cordial ante una pregunta orespuesta					
9	Comparto con mis compañeros inmediatos, nuevos conocimientos relacionados a lafunción de mis labores.					
10	Mantengo la calma frente a un problema que se pueda presentar en el área dondedesarrollo mis labores diarias.					

Gracias por su colaboración

Anexo 3. Base de datos

Encuesta	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20
Encuesta 1	4	4	5	4	5	4	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuesta 2	4	4	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuesta 3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
Encuesta 4	4	4	5	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
Encuesta 5	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuesta 6	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
Encuesta 7	4	4	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuesta 8	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
Encuesta 9	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuesta 10	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
Encuesta 11	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuesta 12	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuesta 13	4	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
Encuesta 14	4	4	5	4	5	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuesta 15	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
Encuesta 16	4	4	5	4	5	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuesta 17	4	4	5	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
Encuesta 18	4	4	5	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4
Encuesta 19	4	4	5	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
Encuesta 20	4	5	5	5	5	4	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Motivación	Motivación Intrínseca	Motivación Extrínseca	Desempeño laboral	Capacidad laboral	Desarrollo personal
44	22	17	50	25	25
37	22	15	50	25	25
40	22	18	46	21	25
37	22	15	45	20	25
39	22	17	50	25	25
41	25	16	45	20	25
37	22	15	50	25	25
39	22	17	46	21	25
40	22	18	50	25	25
39	22	17	46	21	25
40	22	18	50	25	25
40	22	18	50	25	25
39	22	17	46	21	25
39	22	17	50	25	25
40	22	18	46	21	25
38	22	16	50	25	25
37	22	15	46	21	25
38	22	16	43	21	22
38	22	16	46	21	25
41	24	17	50	25	25

Anexo 4. Evidencia de similitud digital

MOTIVACION Y DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL CENTRO
DE INTEGRACION DE
COMUNICACIONES DE
SEGURIDAD CIUDADANA
(CICSC) DE LA MUNICIPALIDAD
DE LIMA METROPOLITANA, 2021

Fecha de entrega: 27-ene-2022 09:11n.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 1749406618
Nombre del archivo: 27-01-2022_motivacion_y_desempe_o-brenda_-ENVIO.docx (1.69M)
Total de palabras: 11173
Total de caracteres: 64954

MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE INTEGRACION DE COMUNICACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA (CICSC) DE LA MUNICIPALIDAD DE LIMA METROPOLITANA, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	2%
5	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
7	rraae.cedia.edu.ec Fuente de Internet	1%

repositorio.uigv.edu.pe

8	Fuente de Internet	1 %
9	trome.pe Fuente de Internet	1 %
10	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1 %
11	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	1 %
12	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
15	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	www.defensoria.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
17	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	www.eleconomistaamerica.pe Fuente de Internet	

		<1 %
20	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	Submitted to Universidad Popular del César,UPC Trabajo del estudiante	<1 %
22	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to Instituto Tecnológico de Costa Rica Trabajo del estudiante	<1 %
25	Submitted to Universidad Nacional de Piura Trabajo del estudiante	<1 %
26	www.gestaltperu.com Fuente de Internet	<1 %
27	www.riuc.bc.uc.edu.ve Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	Submitted to tec Trabajo del estudiante	<1 %

30	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
31	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
32	minispa.com.mx Fuente de Internet	<1 %
33	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1 %
34	micjvh.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
35	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
36	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
37	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
38	ciencia.lasalle.edu.co Fuente de Internet	<1 %
39	Daniel Austin Zaldivar Almarales, Dennise Gabriela Díaz Saavedra, Marco Vinicio Bueno Salinas, Catalina Elizabeth Pucuna Baño. "MANUAL DE FUNCIONES PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL CONDOMINIO	<1 %

CENTRO DE VIVIENDAS DE GUAYAQUIL", Prohominum, 2021

Publicación

40	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	<1 %
41	repository.unab.edu.co Fuente de Internet	<1 %
42	www.gerencie.com Fuente de Internet	<1 %
43	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
44	academypublication.com Fuente de Internet	<1 %
45	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
46	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
47	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
48	www.thefreelibrary.com Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: Brenda Michelle Cano Meneses

DNI: 47470743 Correo electrónico: brendacanomeneses@gmail.com

Domicilio: Av. Jorge Chávez Villa FAP block A-13 dpto. 502

Santiago de Surco

Teléfono fijo: _____ Teléfono celular: 954981242

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO Ó TESIS

Facultad/Escuela: Facultad de Ciencias Empresariales y de Negocio

Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis (x)

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:

Motivación y Desempeño Laboral de los Trabajadores del centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana (CICSC) de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2021.

3. OBTENFR:

Bachiller () Título (x) Mg. () Dr. () Ph.D. ()

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por lo presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art.33.

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):

(x) Sí, autorizo el depósito y publicación total.

() No autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los 28 días del mes de Enero de 2022.

Firma



Anexo 6. Instrumento de validación por juicio de expertos

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: CUMPA LLONTOP, LUIS

Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática – UPCI

Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: CUESTIONARIO

Tesis: MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE INTEGRACIÓN DE COMUNICACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA (CICSC) DE LA MUNICIPALIDAD DE LIMA METROPOLITANA, 2021

Autor del Instrumento: BACHILLER, CANO MENESES BRENDA MICHELLE

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
METODOLOGÍA	Considera que los Items miden lo que el investigador pretende medir					X
COHERENCIA	Considera que los ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices					X
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizadas sus variables e indicadores					X
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad				X	

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

NINGUNO

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

EXCELENTE

Lima, 22 de diciembre del 2021



Firma del Experto Informante
DNI: 07247861 Telf./Cel: 998087947

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: MG. GUANILO PAREJA, CARLA GIULIANA

Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática – UPCI

Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: CUESTIONARIO

Tesis: MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE INTEGRACIÓN DE COMUNICACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA (CICSC) DE LA MUNICIPALIDAD DE LIMA METROPOLITANA, 2021

Autor del Instrumento: BACHILLER, CANO MENESES BRENDA MICHELLE

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir					X
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices					X
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizadas sus variables e indicadores					X
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad				X	

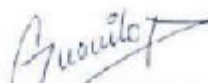
III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

95%

Lima, 20 de diciembre del 2021



Firma del Experto Informante
DNI: 47133978 Telf./Cel.: 981739381

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: OROPEZA GONZALEZ, JOAQUIN ANTONIO

Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática – UPCI

Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: CUESTIONARIO

Tesis: MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE INTEGRACIÓN DE COMUNICACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA (CICSC) DE LA MUNICIPALIDAD DE LIMA METROPOLITANA, 2021

Autor del Instrumento: BACHILLER, CANO MENESES BRENDA MICHELLE

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir					X
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices					X
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizadas sus variables e indicadores					X
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad				X	

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

NINGUNO

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

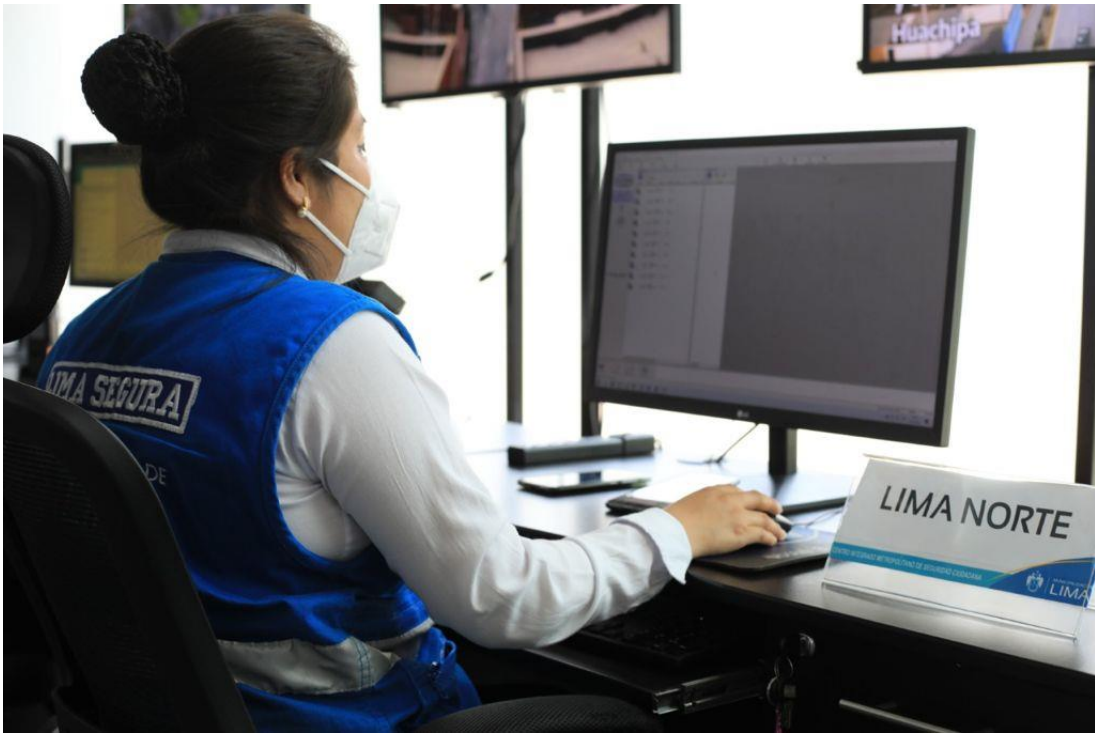
EXCELENTE

Lima, 20 de diciembre del 2021

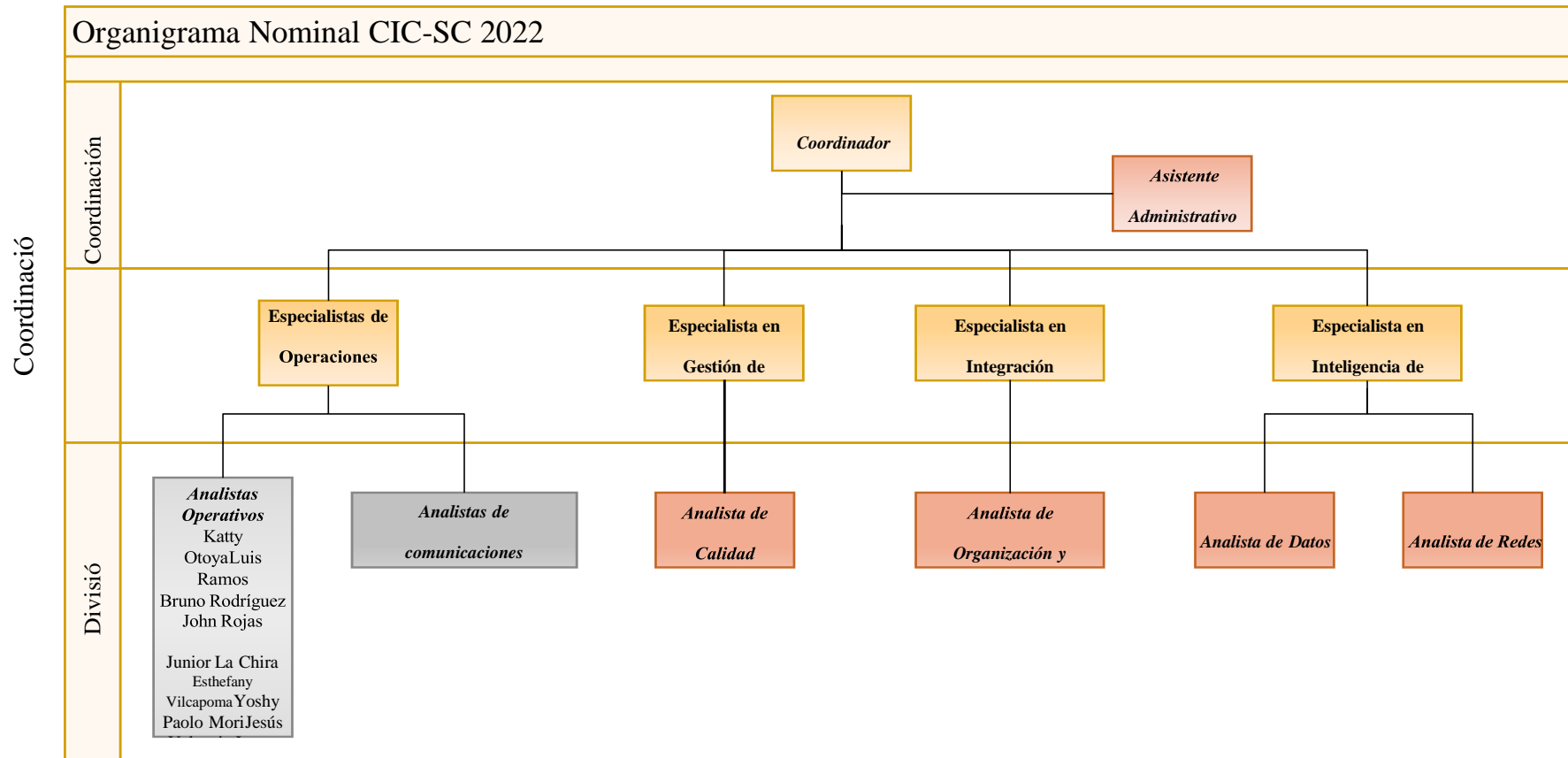

 Firma del Experto Informante
 CE: 002589403 Tel./Cel.: 992592780

Anexo 7. Fotos de la empresa

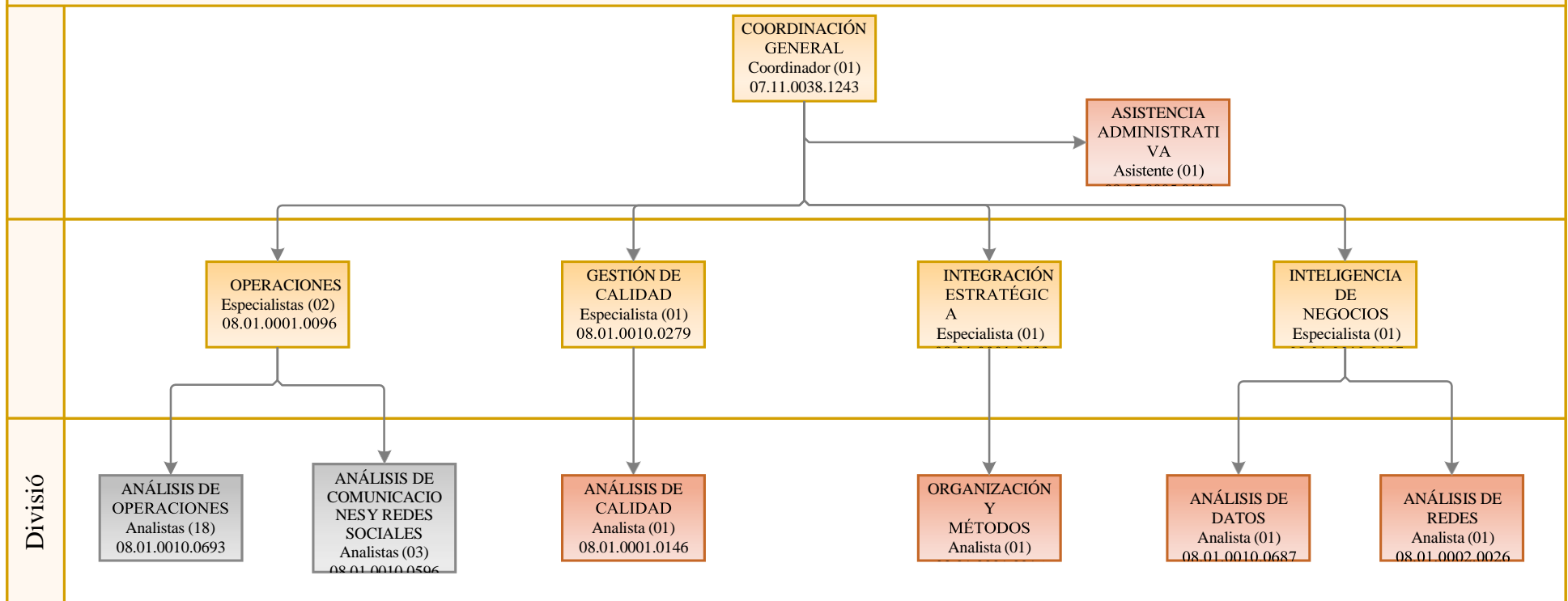




Anexo 8. Organigramas de la empresa



Organigrama Funcional CIC-SC 2022



División

- : Equipo Técnico
- : Cuerpo Operativo
- : Cuerpo Ejecutivo