UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

TESIS

PROPUESTA DE ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE LIMPIEZA PÚBLICA DE UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL, 2018

PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

Autora:
Bach. Vilca Noriega, Lesly Vanessa

Asesor:
Mg. Montenegro Ordoñez, Juan

Línea de Investigación:
Trabajo Social Organizacional

Pimentel – Perú
2018

PROPUESTA DE ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE LIMPIEZA PÚBLICA DE UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL 2018

APROBACIÓN DEL JURADO

Mg. Cortez Ciudad, Zoila
Presidente de Jurado

Mg. Uriol Castillo, Gaudy
Secretario de Jurado

Mg. Prado Mendoza, Diana
Vocal de Jurado

ÍNDICE

DEDICATORIA v

AGRADECIMIENTO vi

RESUMEN vii

ABSTRACT viii

I. INTRODUCCIÓN 10

1.1. Realidad Problemática 10

1.2. Antecedentes de Estudio 14

1.3. Bases Teóricas 19

1.4. Formulación del Problema. 24

1.5. Justificación e importancia del estudio 24

1.6. Hipótesis 25

1.7. Objetivos 25

II. MATERIALES Y MÉTODOS 28

2.1. Tipo y Diseño de la Investigación 28

2.2. Población y muestra. 28

2.3. Variables, Operacionalización. 29

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 32

2.5. Procedimiento de análisis de datos 33

2.6. Aspectos éticos 33

2.7. Criterios de Rigor Científico 33

III. RESULTADOS 35

3.1 Gráficos 35

3.2 Discusión 88

3.3 Aporte Teórico (Propuesta) 92

IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 106

VI. REFERENCIAS 109

ANEXOS.....113

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicada con amor y cariño a María Augusta Calderón Farro, quien falleció meses antes de empezar esta aventura universitaria. Ella siempre deseó que sea profesional, y pronto ese sueño será logrado, abuelita.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por la fortaleza para seguir adelante en los momentos más difíciles.

A María Noriega y Octavio Vilca, por su apoyo y confianza incondicional.

A Diego Camacho Medina por el amor y paciencia.

Al Gerente de Servicios Públicos, Sub Gerente y compañeros de trabajo, por su participación en la investigación.

RESUMEN

Este trabajo de investigación lleva como título "Propuesta de estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral en el área de limpieza pública de una Municipalidad Provincial, 2018", la cual tiene como objetivo proponer estrategias motivacionales basadas en los resultados de la investigación desarrollada en dicha Municipalidad , iniciando por el reconocimiento de una situación problemática y el reconocimiento del nuevo escenario de la gestión pública.

La problemática detectada no es exclusividad del contexto nacional, sino que por el contrario se manifiesta en distintas latitudes con características causas y consecuencias particulares como Finalmente concluye un estudio similar, indicando los 10 factores motivacionales resaltantes, entre los cuales está la remuneración y las condiciones de trabajo (son clave para una mayor motivación de los empleados) y promoción, autonomía, participación en las decisiones, relaciones laborales y comunicación *los mismos que están presenten en los resultados de la investigación y son tomados en cuenta para mejorar el desempeño laboral en el área de limpieza pública de la municipalidad.*

En esta investigación se empleó la muestra tipo censal, el cual consistió en 28 trabajadores del área de limpieza pública. El tipo de diseño de investigación es Proyectiva de alcance descriptivo, diseño no experimental y corte transversal. La técnica de recolección de datos que se empleó fue la encuesta y se utilizó como instrumento dos cuestionarios; el cuestionario de desempeño laboral (dirigida hacia los jefes inmediatos del Área) y el cuestionario de Motivación (dirigida a la muestra directamente). A partir de ello se llegó a determinar que tanto la motivación como el desempeño laboral se encuentran en un nivel regular. Los indicadores más bajos de motivación laboral identificados en el área de limpieza pública según la teoría Bifactorial de Herzberg, fueron: relaciones interpersonales, condiciones laborales, realización, trabajo y reconocimiento, sobre las cuales se diseñó la presente propuesta.

Palabras Clave: Motivación, Desempeño Laboral, Estrategias.

ABSTRACT

This research work is titled "Proposal of motivational strategies to improve job performance in the area of public cleanliness of a Provincial Municipality, 2018", which aims to propose motivational strategies based on the results of research developed in the Municipality , starting by the recognition of a problematic situation and the recognition of the new scenario of public management.

The problem detected is not exclusive of the national context, but on the contrary it is manifested in different latitudes with particular causes and consequences as Finally concludes a similar study, indicating the 10 main motivating factors, among which is the remuneration and conditions of work (they are key for a greater motivation of the employees) and promotion, autonomy, participation in the decisions, labor relations and communication the same that are presented in the results of the investigation and are taken into account to improve the labor performance in the area of public cleaning of the municipality.

In this research, the census type sample was used, which consisted of 28 workers from the public cleaning area. The type of research design is Projective of descriptive scope, non-experimental design and cross section. The data collection technique that was used was the survey and two questionnaires were used as an instrument; the labor performance questionnaire (directed towards the immediate heads of the Area) and the Motivation questionnaire (directed at the sample directly). From this, it was determined that both motivation and work performance are at a regular level. The lowest indicators of work motivation identified in the area of public cleanliness according to Herzberg's Bifactor theory were: interpersonal relationships, working conditions, performance, work and recognition, on which the present proposal was designed.

Keywords: Motivation, Work Performance, Strategies.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Actualmente el rol del Trabajador Social ha tomado gran relevancia en todo tipo de organización, llegando a múltiples ámbitos de intervención como Empresas, Hospitales, Juzgados, Instituciones Educativas, Municipalidades etc. Este rol que desempeña como profesional es cada vez más importante en las municipalidades locales, resaltando en la gerencia de personal o en algunos casos denominado recursos humanos, sobretodo trabajando factores motivacionales los cuales permiten un mayor aprovechamiento de los recursos en las organizaciones incluyendo el mejor desempeño de sus trabajadores, influyendo en su bienestar.

La ausencia de motivación en los colaboradores tanto de instituciones públicas o privadas se pueden identificar de múltiples maneras en el área de trabajo, desde la impuntualidad, uso de vestimenta inapropiada, carencia de cooperación y trabajo en equipo, dando como resultado el ineficiente desempeño de sus funciones. Todos estos signos de desmotivación deben identificarse, porque traen consigo improductividad, atraso e ineficiencia, siendo obstáculo para el logro de objetivos personales, debido a que el trabajador no logra sentirse autorealizado en su trabajo, y los objetivos institucionales, llegando incluso al fracaso institucional.

Es por ello que el estado peruano ha iniciado el proceso de modernización, basado en la ley 276568 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, que declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano. Esta toma en cuenta los factores motivacionales para ser incrementados dentro de las municipalidades, sin embargo a pesar de haber intentos en muchos casos esto no se logra por completo, esto se debe por distintas razones, una de ellas la ausencia de profesional de Trabajo Social en la gerencia de servicios públicos.

La municipalidad de Chepén es un órgano de gobierno local encargado de la administración en las actividades de la localidad, promueve la adecuada prestación de servicios públicos, fomenta el bienestar y desarrollo integral de los vecinos. Este órgano está dividido en 11 gerencias municipales: Gerencia de servicios públicos, desarrollo humano,

asesoría jurídica, fiscalización y control, administración tributaria, administración y finanzas, desarrollo económico, seguridad ciudadana, ejecutoria coactiva, planeamiento, presupuesto e inversiones y finalmente planeamiento y presupuesto. Asimismo la gerencia de administración y finanzas tiene 5 subgerencias: La subgerencia de tesorería, informática, contabilidad, logística y por último la subgerencia de personal, la cual tiene como función principal implementar y supervisar las políticas de Personal emitidas por el SERVIR (Autoridad Nacional del Servicio Civil) al mismo tiempo que promueve y conduce el proceso de planificación de desarrollo del personal.

Actualmente es una subgerencia interdisciplinaria, ya que está compuesto por 5 profesionales: El subgerente, quien debe ser titulado en administración o afines y se encarga principalmente en programar, dirigir y coordinar las actividades técnicas- administrativas del área; además de un administrador con título técnico, quien se encarga principalmente en recepcionar, registrar y archivar documentos técnicos así como controlar información respecto al movimiento de personal (ceses, licencias, suspensiones, rotaciones), seguido por un Operador PAD , licenciado en ingeniería de sistemas encargado de preparar y operar el equipo e procesamiento de datos y elaborar las diferentes planillas del personal, también existe la presencia de un especialista en capacitación con título universitario, quien tiene como función principal elaborar y ejecutar el proyecto del Plan Anual de Capacitación, el profesional en mención tiene a cargo capacitar en temas generales a la totalidad de empleados de dicha institución, y finalmente tiene adscrito el puesto denominado de asistente en servicio social, el cual debe ser ocupado por un profesional que cumpla con los requisitos de tener título universitario de licenciado en Trabajo Social y tener capacitación especializada en el área. A quien se le asigna las siguientes funciones: Realizar investigaciones de problemas sociales del trabajador, tanto en el área de trabajo como el grupo familiar, a fin de orientar la solución de los mismos, además debe planificar, ejecutar y evaluar proyectos orientados a la solución de problemas del trabajador, ejecutar programas de bienestar social, realizar el pre-diagnóstico social y aplicar el tratamiento de acuerdo a los recursos disponibles, coordinar con las entidades públicas y/o privadas la aplicación de métodos y sistema de servicio social, efectuar trámite de subsidios por maternidad, lactancia, sepelio, realizar visitas domiciliarias y/o hospitalarias de personal reportado enfermo y otras funciones que le asigne el subgerente de personal. Este último apartado permite al subgerente asignar funciones al trabajador social que no le conciernen, descuidando las demás funciones más importantes.

Además este órgano local cuenta con un total de 202 trabajadores y tan solo una profesional de Trabajo Social, la misma que no logra abastecerse a atender a todos los trabajadores de la municipalidad, ya se establece un mínimo de un trabajador social o asistente social por cada 100 trabajadores, quien se encargará de efectuar las labores propias de su especialidad, en favor de los trabajadores del respectivo centro de trabajo, esto basado en el *Decreto* Ley N° 14371. Cabe resaltar que aparte de los trabajadores de la municipalidad, el sub gerente ha otorgado la responsabilidad a la Trabajadora Social de atender casos de riesgo de la comunidad, quienes se acercan a solicitar ayuda social, esto ocasiona que la Trabajadora Social atienda casos a extra muros de su área de trabajo, trayendo como consecuencia el descuido hacia los trabajadores de la municipalidad y la ejecución ineficiente de sus funciones.

Una situación que merece resaltar es la desatención en la temática de seguridad y salud en el trabajo, puesto que ninguna área asume dichas funciones de lo cual se desprende una necesidad que con el transcurrir del tiempo podrá construir una problemática creciente.

La gerencia de servicios públicos está encargado del tratamiento y disposición final de residuos domiciliarios, mantenimiento de áreas de parques y jardines, así como el mantenimiento de la limpieza de la ciudad. Esta gerencia a su vez está dividida en 5 áreas: área de limpieza pública, mantenimiento de áreas verdes, disposición y tratamiento final, gestión de servicios municipales y el área técnica municipal. Siendo una gerencia de suma importancia ya que sus funciones no solo están vinculadas con la presencia y ornato de la ciudad, sino que promueven la salud y cuidado de sus pobladores. Es considerada el área con mayor número de trabajadores, sobre todo de carácter contratado con 98 trabajadores en total, de los cuales 28 pertenecen al área de limpieza pública, personal encargado exclusivamente de la limpieza de las calles de Chepén.

Actualmente, se puede evidenciar un bajo nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la gerencia de servicios públicos puesto que no realizan sus funciones eficientemente, sobre todo los que son nombrados que por el mismo hecho de tener esta categoría no cumplen con sus funciones; partiendo por el incumplimiento de los horarios, constantes faltas injustificadas, no uso del uniforme correspondiente, no utilizan el Equipo de Protección Personal, no llevan sus herramientas de trabajo, entre otros que evidencian su bajo desempeño laboral, el área en el cual resalta por este tipo de comportamientos es el área de limpieza pública, esto se refleja directamente en la ciudad de Chepén, debido que la mayoría de tiempo se encuentra sucia, por la razón de que los trabajadores encargados de

limpiar las calles no realizan correctamente su trabajo; el horario normal del personal de limpieza es de 2:00 pm a 6:pm y de 2:00 am a 6:00 am, el horario de la mañana se estableció con el objetivo de que la ciudad amanezca limpia, sin embargo los trabajadores aprovechan el hecho de que no se les pasa asistencia y la ausencia de supervisores a esa hora de la madrugada para no salir a trabajar, por otra parte en el horario de la tarde es obligación recurrir a la gerencia antes de salir a trabajar para tomar su debida asistencia, por lo cual usualmente asisten, pero pocas veces correctamente uniformados, a pesar que se les otorgo dos juegos de uniforme al inicio del año, llegan un promedio de 30 min a 1 hora de retraso, no realizan sus funciones eficientemente "solo barren los papeles resaltantes" sin dejarlo limpio por completo, además de que salen de 1 a 2 horas antes de su hora de salida correspondiente, por otra parte tienen faltas injustificadas, conflictos entre los trabajadores, entre otras situaciones que evidencian un bajo nivel de desempeño laboral.

¿Cuál es la razón por la que el personal del área de limpieza pública muestra bajo nivel de desempeño laboral?

Existen muchos factores que pueden estar afectando el desempeño laboral de los trabajadores, entre ellas la marginación que existe por parte de la municipalidad hacia la gerencia, que al encontrarse en un local distanciado al de la municipalidad no la consideran como parte de esta, además no toman en cuenta para invitar sus trabajadores a las actividades festivas que realiza la municipalidad, como el día de la madre, padre, navidad, etc. Siempre ha habido esa actitud negativa hacia los trabajadores de la gerencia de servicios públicos o como son llamados usualmente "Obreritos", los cuales tienen como características: limitaciones académicas, con carencias de tipo económico, baja autoestima y desvalorizados por su trabajo, por el mismo hecho de estar en contacto con la basura algunos los pobladores mantienen su distancia o en algunos casos los tratan mal, las personas menosprecian su trabajo, siendo esta una actitud completamente errónea, debido a que Chepén es una ciudad con el deseo de convertirse en un atractivo turístico y su empleo está relacionado directamente con ese objetivo, sin embargo esta actitud hacia ellos conlleva a problemas motivacionales, desintegración, aislamiento, marginación, conflicto y sobre todo bajo desempeño laboral creando la percepción de que no juegan un papel importante ni contribuyen en gran medida al bienestar de la sociedad, salud pública, ni como parte de la municipalidad vista desde una perspectiva organizacional con responsabilidad social.

Se deben reforzar los aspectos motivacionales esto disminuirá aquellos factores que está promoviendo este nivel de desempeño laboral, reforzando las relaciones, condiciones de trabajo, realización, etc.

La existencia de solamente una Trabajadora Social para toda la estructura edil, hace muy demandante su accionar por lo que se recomienda incluir a otra profesional de Trabajo Social, o de las Ciencias Sociales,

Es por ello la investigación pretende analizar qué factores motivacionales se necesitan reforzar para en base a ello elaborar estrategias que permitan una mejora del problema, incrementando así el desempeño laboral de los trabajadores.

1.2. Antecedentes de Estudio

Ámbito Internacional

Vaca (2017) en su artículo "Motivación laboral en los servidores públicos de Ecuador". El objetivo de este artículo fue relacionar los factores de motivación laboral que describen el comportamiento de los servidores públicos en la última década, a través del análisis de varias teorías de motivación que permitan determinar los factores que más motivan a un servidor público del país. Se aplicó una encuesta con los factores: afiliación, necesidad de logro, reconocimiento, ambiente físico, expectativas, seguridad, equidad, poder, remuneración, relaciones personales, dando como resultado que los factores más motivadores dentro de los servidores públicos en el Ecuador son la afiliación, necesidades de logro y el reconocimiento. Plantea que se debe propender el desarrollo profesional, técnico y personal de los servidores públicos para lograr el mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del estado y de sus instituciones, mediante la conformación del funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación.

Abah, & Nwokwu (2016) en su tesis nombrada "Motivación en el lugar de trabajo y desempeño de los empleados en las organizaciones públicas de Nigeria", el cual tuvo tres objetivos fundamentales, primero identificar los factores que motivan al personal organizaciones públicas en el sureste de Nigeria, el segundo es Conocer las fortalezas de los factores motivadores para mejorar la satisfacción laboral entre los empleados de organizaciones públicas en el sureste de Nigeria y finalmente examinar la relación entre la

motivación y la productividad en esta población. La población abarco abarcó 16 ministerios y 20 departamentos extra ministeriales del Servicio público del Estado de Ebonyi de Nigeria. Considerando en su totalidad a 365 trabajadores del sector público, a quienes se les aplicó un cuestionario de motivación y desempeño, llegando a concluir que si existe relación entre ambas variables por ello se recomienda tomar las medidas de gestión adecuadas para motivar a la fuerza laboral e instituir programas para mejorar su desempeño en el lugar de trabajo.

Ismajli, Zekiri, Qosja & Krasniqi (2015) En su investigación "La importancia de los factores de motivación en el desempeño de los empleados en los municipios de Kosovo" se trabajó con una encuesta virtual el cual contenía preguntas acerca de su motivación y la evaluación de su desempeño en el gobierno local, el cual tuvo con objetivo confirmar si existe relación entre ambas variables, finalmente respondió el 92% de los trabajadores (292). Posteriormente se realizó el análisis de los datos a través de varias herramientas estadísticas, como el SPSS y Excel. Dando como resultado que si existe relación entre ambas variables, además que el salario de los trabajadores, el avance profesional y la oportunidad de promoción parecen estar entre los factores más importantes de motivación; El factor importante en cuanto a desempeño fue las condiciones de trabajo.

Serhan, Al Achy & Nicolas (2018) En su investigación titulada "Entendiendo la Motivación de los Empleados del Sector Público: ¿Qué los inspira?" el cual tuvo como objetivo principal conocer los factores que influyen en los colaboradores para estar motivados en su puesto de trabajo dentro del sector público, para ello se desarrollaron entrevistas cualitativas con los jefes y empleados del sector público libanés para obtener respuestas sobre los factores que consideran los motivan en el trabajo. Trabajando con una muestra de cinco trabajadores (dos directores y tres empleados) de diferentes áreas de la industria pública libanesa asegurándose de no centrarse en un área y tener diferentes puntos de vista. Finalmente se concluyeron en 10 factores motivacionales resaltantes, entre los cuales está la remuneración y las condiciones de trabajo (son clave para una mayor motivación de los empleados) y promoción, autonomía, participación en las decisiones, relaciones laborales y comunicación.

Ámbito Nacional

Huerta (2017) realizó una investigación titulada "Motivación y Desempeño Laboral del Personal de la Municipalidad Provincial de Yungay, Ancash -2016" la cual fue de tipo correlacional , ya que su objetivo principal establecer si existe asociación entre las variables motivación y desempeño, y al mismo tiempo fue no experimental, es decir no aplica ningún plan , programa, etc. Para lograr el objetivo principal se aplicó como instrumento la encuesta, la misma que se basaba en las dos dimensiones de propuso Herzberg en su época (Factor Higiénico y Motivacional). Aplicándose a una muestra total de 87 colaboradores (nombrados y contratados) de la municipalidad provincial de Yungay. Dando como resultado que si existe relación amplia y significativa entre las variables de estudio, por lo cual se acepta la hipótesis Ha, que mencionaba que si existe relación significativa directa entre la motivación y el desempeño laboral en este sector público. Por lo cual se puede decir que todo cambio respecto a alguna de las variables afectará de misma manera a la otra variable.

Mendoza (2018). En su tesis "Estrategias de motivación y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017" en el cual tuvo como propósito conocer la relación entre la variable dependiente (estrategias de motivación) y la variable independiente (desempeño), siendo una investigación de tipo correlacional – transversal, es decir que la misma se desarrolló en un tiempo específico. Para el cual se trabajó con una población de 69 colaboradores de la municipalidad, sin embargo se redujo a una muestra de 59 (resultado de una formula muestral), este número oscila entre técnicos y administrativos. A esta muestra se les aplico una serie de instrumentos, el cuestionario de desempeño laboral y el cuestionario de estrategias motivacionales (20 preguntas cada uno). Finalmente después de su aplicación y posterior análisis de correlación de Pearson arrojo que si existe considerable relación entre ambas variables. Por lo cual se recomienda seguir diseñando estrategias que promuevan la motivación según Herzberg (Higiénico y motivacional) y así incrementar el desempeño de los colaboradores.

Medina (2017) Desarrolló una investigación nombrada "Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017". El propósito fundamental de esta investigación fue conocer en qué nivel de desempeño laboral se encontraba el personal nombrado de esta municipalidad, además de identificarlo y describirlo (objetivos específicos). Para ello se trabajó con una población total de 211 colaboradores, sin embargo la muestra oscilaba solo en 66 de los colaboradores

escogidos de manera aleatoria. Se trabajó con una ficha de observación, en la cual se colocaron rangos de nivel bajo (11 – 25 puntos), nivel mediano de (26 a 40 puntos) y nivel alto (41 a 54 puntos). Finalmente se obtuvo como resultado que existe un nivel bajo de desempeño laboral en el cual el 82% se identificó en la ficha de observación, por lo cual se recomienda a las autoridades pertinentes gestionar la aplicación del taller "Mejora del desempeño laboral".

Cárdenas & Tejada (2016) en su tesis "Influencia de la motivación de los trabajadores de la sociedad de beneficencia pública sobre el clima laboral y planteamiento de una propuesta de estrategias motivacionales". Investigación que trabajó con instrumentos validados, lo cual sirvió para trabajar los datos de manera puntual y objetiva realizó encuestas las cuales pasaron por un proceso de validación, aplicándose de manera directa a los trabajadores de la beneficencia dando como resultado que la variable del clima laboral y la regulación externa (motivación) tienen correlación negativa indicando que una regulación externa afecta negativamente al clima laboral, es decir si afecta al desempeño, finalmente se realizó la propuesta de estrategias motivacionales "Talleres didácticos de estrategias motivacionales para los trabajadores de la beneficencia pública de Arequipa."

Ámbito Local

Mori (2017). Desarrollo una investigación titulada "Factores motivacionales y desempeño laboral de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo" la cual fue de tipo correlacional (trabaja con dos variables) y no experimental. Teniendo como objetivo general confirmar la existencia de asociación entre la variable de factores motivacionales y la de desempeño laboral, la misma que es la hipótesis del estudio. Para esto se elaboró y aplicó dos instrumentos de recolección de datos, la encuesta de motivación (consiste en las aspectos intrínsecos y extrincicos de la teoría de Herzberg) y la encuesta de desempeño laboral (consiste en los aspectos de productividad laboral, eficacia y eficiencia). Esto se aplicó a una muestra de 56 colaboradores de la Municipalidad, después del análisis de los resultados obtenidos, la correlación dio como resultado que no existe relación entre ambas variables expuestas anteriormente, finalmente se acepta la hipótesis nula y se recomienda al gerente de personal la elaboración de planes que incentiven y motiven a los colaboradores incrementando su desempeño en sus labores.

Maldonado (2017) en su tesis “Influencia de la motivación para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera, 2017”. Esta investigación de carácter no experimental y diseño transversal descriptivo, orientado a realizar un análisis de la influencia de la motivación hacia el desempeño laboral, para la cual se aplicó una encuesta de motivación y desempeño laboral a una muestra de 62 trabajadores, dando como resultado que la retribución económica ha dejado de ser un elemento fundamental a la hora de motivar al personal, considerando otros aspectos principales como: ambiente laboral, reconocimiento en el trabajo, relaciones interpersonales, la capacitación, entre otros, concluyendo que la motivación si influye al desempeño laboral, cuanto mayor sea su bienestar personal, mayor rendimiento y productividad habrá en el trabajo.

Carhuachín (2018). En su investigación “Gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral del talento humano en la Municipalidad Provincial de Otuzco – la libertad, 2018” realizada con el objetivo de mejorar el desempeño laboral del talento humano de dicha universidad, investigación del tipo no experimental, ya que no se puso en práctica ninguna actividad dirigida hacia la población, además de ser descriptiva, porque profundiza la variable de desempeño laboral para así proponer alternativas de solución. Por ello se trabajó con una población de 21 colaboradores públicos (entre gerentes, auxiliares, técnicos, etc.). A los participantes se les aplicó dos encuestas, una para la variable desempeño laboral (competencias, habilidades, idoneidad) y la segunda encuesta dirigida a conocer sobre su gestión de competencias. Finalmente se llegó a la conclusión existe un nivel bajo de desempeño laboral además, que no existe la aplicación de una gestión por competencias adecuada, por ello se propuso un plan de evaluación de desempeño laboral por competencias, el cual reforzará su desempeño en él trabajó.

Azabache & Bedón (2016). En su tesis titulada “Influencia del clima organizacional en desempeño laboral de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Moche, 2016” realizada con el objetivo de conocer si el clima en el trabajo influye al nivel de desempeño laboral, en vías de mejorar e incrementar el desempeño en los colaboradores por lo que se contó con la participación de 60 trabajadores como muestra, quienes fueron escogidos de manera aleatoria de diferentes áreas de la Municipalidad. A estos participantes se les aplicó una encuesta compuesta con 27 preguntas cerradas acerca de ambas variables (desempeño laboral y clima) y con una escala de medición muy común como la de Likert. Finalmente se llegó a la conclusión de que el nivel de desempeño laboral es deficiente y el

clima es negativo, además que la prueba de correlación arrojó que si existe asociación entre las variables por lo tanto es necesario darle importancia al clima laboral para mejorar el desempeño de los colaboradores.

1.3. Bases Teóricas

1.3.1. Teorías Sobre Motivación

Teoría del Ciclo Motivacional de Ruiz, Gago, García & López

Según Ruiz, Gago, García & López (2012). El ciclo motivacional es una serie de fases que explican cómo se manifiesta la motivación en las personas ya sea en la vida diaria, familiar o laboral. Primero, el individuo rompe en un estado de desequilibrio, demostrando tensión, intranquilidad e insatisfacción, denominándose reconocimiento de una necesidad, en el cual la persona tendrá la necesidad de realizar una actividad o comportamiento para satisfacer su necesidad, siendo así, el organismo regresará a su estado de equilibrio. Pero, si la necesidad no es satisfecha, esto causa descompensación y frustración:

Frustración: existen dos vías de frustración, tanto psicológica (Apatía, indiferencia, descontento, agresividad, etc.) y fisiológicas (tensión nerviosa, insomnio, repercusión cardiaca o digestivas, etc.)

Descompensación: esto significa que al no poder satisfacer esta necesidad se le compensa satisfaciendo otra, por ejemplo a un empleado desea que se le aumente su suelo, al no poder realizar el incremento de salario, se le compensa dándole nuevas y mejores herramientas de trabajo.

Dentro del ámbito laboral, todos los trabajadores tienen un motivo que los impulsa a realizar su trabajo conforme lo hacen diariamente, es por eso que dentro de todas las empresas se debe tratar estos temas de motivación laboral, para así direccionar a los empleados a la ejecución eficiente de sus funciones.

Teoría de las necesidades humanas de Maslow

La motivación surge por lo general a través de la satisfacción de las necesidades del trabajador, la cual es sustentada en la teoría de las necesidades humanas descrita por Maslow (citado en Cid, 2015), el cual divide las necesidades humanas en 5 partes fundamentales:

fisiológicas, seguridad, amor y pertenencia, autoestima y autorrealización, se grafica en una pirámide conceptualizando que estas necesidades tienen niveles, estas deben ser satisfechas de manera progresiva para así llegar al nivel máximo, que es la autorrealización, estableciendo una jerarquía u orden. La base de esta teoría es la llamada pirámide de necesidades, la cual se muestra a continuación:

Pirámide de necesidades de Maslow

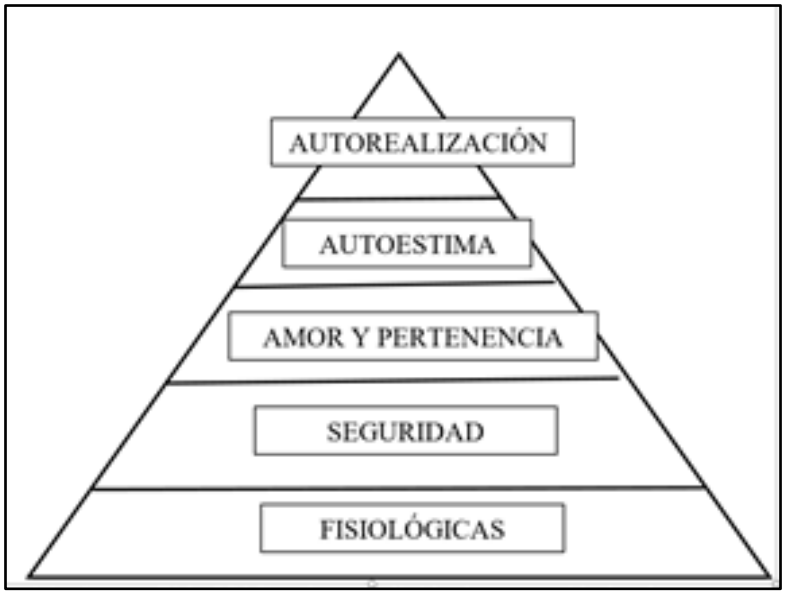


Figura 1: Posición jerárquica de las necesidades según Maslow.

Fuente: Cid (2015)

Cuando se habla de necesidades fisiológicas refiere a la necesidad de comida y agua, las cuales son fundamentales para la vida, luego está la necesidad de seguridad, esto significa la necesidad de protección a desastres ambientales, violencia, etc. , después la necesidad de amor y pertenencia, la cual destaca la necesidad de tener una vida social y familiar, seguido del autoestima, sentirse valorado, capaz y confianza consigo mismo para finalmente conseguir la autorrealización, donde la creencia y desarrollo de las potencialidades personales son los puntos más destacados.

Teoría de Clayton Alderfer (ERC)

Esta teoría se basa principalmente de la pirámide de necesidades realizada por Maslow, en la cual Clayton Alderfer (citado por Ruiz, Gago, García y López, 2012), agrupa las necesidades expuestas en tres grupos fundamentales:

Existencia, en donde se agrupan las necesidades básicas del ser humano, considerando la necesidad de seguridad, en segundo lugar las relaciones, que requiere la interacción con terceras personas, involucra el estima y vida social, por último, en el nivel máximo está la crecimiento interno de cada persona, que vendría a ser el autoestima y autorrealización (los máximos pilares de la pirámide de Maslow), esta agrupación que propone Clayton de la pirámide de Maslow se representa en el siguiente gráfico:

Pirámide de Maslow y Teoría De Clayton Alderfer

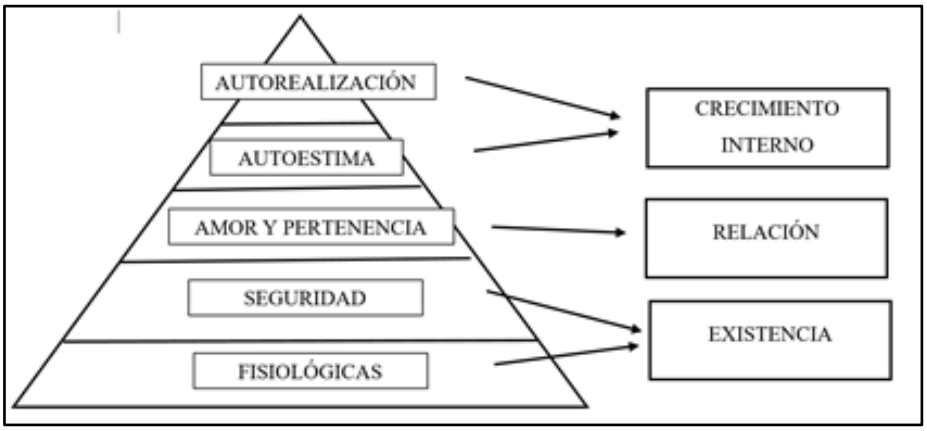


Figura 2: Constatación entre la teoría de Maslow y la teoría de Alderfer (ERC)

Fuente: Ruiz, Gago, García y López (2012)

Teoría Bifactorial de Herzberg

Según Herzberg (citado en Castro, 2016) menciona que los factores que producen satisfacción en el trabajo son completamente separado y diferentes a aquellos que llevan a la insatisfacción en el trabajo. Al considerarse factores separados se define que lo opuesto a satisfacción no es la insatisfacción sino la falta de satisfacción y viceversa, afirmando que la motivación se genera por la búsqueda de la satisfacción óptima de ciertas necesidades, las cuales conllevan a la satisfacción en el trabajo. Desarrollándose los factores de desarrollo o motivacional intrínsecos: realización, trabajo, responsabilidad y progreso, y los factores higiénicos o extrínsecos como: la política y administración, supervisión, relaciones, condiciones, nivel y seguridad en la empresa.

Tabla 1

Factores de satisfacción laboral según Herzberg

Factores Intrínsecos	Factores Extrínsecos
Trabajo desafiante	Estatus
Logro	Relaciones Interpersonales
Crecimiento en el puesto	Calidad de supervisión
Responsabilidad	Política y Administración
Avance	Condiciones de Trabajo
Reconocimiento	Seguridad Laboral
	Sueldo

Fuente: Castro (2016)

Factores Motivacionales o Intrínsecos, cuya existencia no produce satisfacción, pero su carencia genera insatisfacción laboral, y está a cargo bajo el control del mismo individuo (lo que está a su alcance).

Factores Higiénico o Extrínsecos, causa de satisfacción en el trabajo y son netamente administradas y decididas por la empresa (Fuera del control de las personas.)

1.3.2. Teorías de Desempeño Laboral

Teoría de la Administración Por Objetivos (APO) de Chiavenato

En la mayoría de las empresas el gerente o supervisor tiene la responsabilidad de evaluar el desempeño laboral del empleado. Sin embargo existen otras empresas en donde la persona encargada de la evaluación es el mismo empleado, Chiavenato (2011) propone una nueva forma de evaluación de desempeño laboral donde tanto el gerente como el empleado son responsables de la administración del desempeño, creando la nueva APO (Administración Por Objetivos) la cual se caracteriza por ser democrática, participativa y sobre todo motivada, teniendo como fundamento, los siguientes pasos:

Consenso, formulación de objetivos no debe ser impuestos por los superiores a los subordinados, sino que entre ambos deben crear objetivos en consenso los cuales al lograr debe generar un beneficio tanto para la empresa como para el empleado.

Compromiso, el empleado debe firmar un contrato mental en el cual se comprometa a orientar su esfuerzo en el logro de los objetivos creados, involucrándose a alcanzarlos.

Recursos, estos pueden ser medios tanto materiales, humanos, capacitaciones, etc., los cuales son fundamentales para lograr el desarrollo en el puesto de trabajo y para el logro de objetivos.

Desempeño, es la estrategia personal de cada individuo para realizar su trabajo eficientemente.

Medición y comparación, aquí se miden la orientación de los resultados de los objetivos, una manera de constatar que los esfuerzos y estrategias aplicadas (deben ser medible) se están realizando de manera exitosa.

Evaluación conjunta, implica la comunicación de ambos (gerente y subordinado) el evaluado debe ser consciente de que sus esfuerzos están o no logrando los objetivos creados, siempre en visión de mejorar y proponer alternativas para el mejor desarrollo de sus labores.

Teoría de las competencias de Espinoza

Espinoza (2017) examina 3 diferentes competencias de los empleados para calificar su desempeño laboral, los cuales son:

Conducta, rendimiento y competencias. Para la conducta se examina la asistencia (control y justificación de ausencias), puntualidad (llegar a tiempo a cumplir con su rol de trabajo) y la disciplina (cumple las normas).

Para rendimiento se examina la eficiencia (de acuerdo al rol que desempeña).

Y el más importante el nivel de competencia concluye en 4 puntos fundamentales: calidad de trabajo (capacidad de ejecutar su trabajo), cooperación (capacidad de participar en equipo), multihabilidad (adaptarse a asumir nuevas tareas) y responsabilidad (ejecuta correctamente sus funciones).

Tabla 2

Factores de evaluación de desempeño por competencias

EVALUACIÓN	FACTORES
Conducta	Asistencia Puntualidad Disciplina
Resultados	Rendimiento
Competencias	Calidad de trabajo Cooperación Multihabilidad Responsabilidad

Fuente: Espinoza (2017)

Esto se califica a través de grados, A,B,C,D,E, considerando que el grado A es el máximo desempeño (100%) y el grado E es el mínimo desempeño(0%), dándole una puntuación a cada factor, para finalizar en la evaluación final hay 4 calificaciones, Sobresaliente 76 – 100, Logros excepcionales en la evaluación global, Bueno 51 – 75 Cumple con las expectativas del puesto, En Desarrollo 26 – 50 No cumple totalmente con las exigencias del puesto. Cerca de alcanzar el nivel esperado. Insuficiente 0 – 25. Muy debajo de las exigencias.

1.4. Formulación del Problema.

¿Qué estrategias motivacionales pueden proponerse para mejorar el desempeño laboral del área de limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Chepén, en el año 2018?

1.5. Justificación e importancia del estudio

La desmotivación laboral afecta al rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa u organización. (Aparicio, 2017)

Esta investigación es importante puesto que aborda una problemática real y latente, tanto a nivel local, nacional e internacional. La presente investigación aportará una mirada distinta complementaria al abordaje de una problemática nacional que se evidencia a demás a nivel local, será fuente de información que podrá ser utilizada en futuras investigaciones semejantes al tema, sobre todo para antecedentes de estudio, debido a la ausencia de estudios

específicos en nuestro medio, el aplicar las teorías Herbergz y Espinoza (Motivación y desempeño laboral), permite analizar la manera en que las diferentes perspectivas de los autores contribuyen a la mejora del problema.

Contribuir con una propuesta de estrategias motivacionales dirigida a una municipalidad provincial específicamente a la gerencia de servicios públicos, con la finalidad de incrementar el desempeño laboral de sus trabajadores, como resultado de una investigación permite la correspondencia de una propuesta específica en base a las necesidades, intereses y expectativas de los mismos beneficiarios lo cual asegura el amalgamiento entre estas dos.

Además de brindar un aporte sustancial a la disciplina debido a que la mayoría de estudios del tema pertenecen a profesionales de psicología y administración, por lo que esta investigación se cristaliza desde una diferente optima profesional, con el aporte u perspectiva profesional de Trabajo Social.

1.6. Hipótesis

El diseño de una estrategia motivacional basada en características propias de los colaboradores, puede mejorar significativamente el desempeño laboral de los empleados del área de limpieza pública.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Diseñar una propuesta de estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral en el área de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2018

1.7.2. Objetivos específicos

1. Conocer características específicas de los colaboradores del área de limpieza pública de Municipalidad Provincial de Chepén.
2. Evaluar la motivación en el área de limpieza pública de Municipalidad Provincial de Chepén.
3. Evaluar el desempeño laboral en el área de limpieza pública de Municipalidad Provincial de Chepén.
4. Describir las estrategias de motivación basadas en la teoría de Herzberg para mejorar el desempeño laboral en el área de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Chepén.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

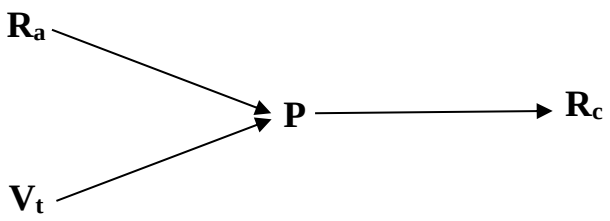
II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo y Diseño de la Investigación

El tipo de investigación es proyectiva de alcance descriptivo, según Hurtado (2010), La investigación proyectiva consiste en la elaboración de una propuesta, un plan, programa, procedimiento, aparato..., como solución a un problema o necesidad de tipo práctico, ya sea de un grupo social, institución, etc.

El alcance es descriptivo significa que pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refiere. (Hernández, 2014).

El diseño es no experimental de corte transversal, según Hernández (2014) significa que es un estudio en el que no se modifica de forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Es decir no experimental es observar variables tal como se dan en su contexto natural, sin modificarlos.



Donde:

Ra (Realidad actual)= Nivel de desempeño laboral
Vt (variable teórica) = Teoría Bifactorial de Herzberg,
P (propuesta) = Propuesta de motivación
Rc (Realidad cambiante) = Mejora futura de la motivación laboral.

2.2. Población y muestra.

Población

La población consistió en los trabajadores de limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Chepén, comprende de 28 colaboradores, de los cuales según registros de la gerencia, laboran por más de 3 años consecutivos en el área, tienen tipo de contrato entre nombrados y contratados, 9 nombrados (32.14%) y 19 contratados (67.86%). De los cuales solo 7 (25%) son del sexo masculino y 21 (75%) del sexo femenino.

Muestra

El tipo de muestra que fue empleada es la Censal, que según Ramírez (1997) es aquella en donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. Ya que Hernández citado por Castro (2003) recomienda que “si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra" (p.69). Y considerando que la población que comprende este trabajo de investigación es 28, es viable aplicar el muestreo censal.

2.3. Variables, Operacionalización.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional
Estrategias Motivacionales	**Factores** que producen satisfacción en el trabajo pueden ser **intrínsecos:** realización, trabajo, responsabilidad y progreso, o **extrínsecos** como: Salario, estabilidad, condiciones de Trabajo, relaciones interpersonales. Herzberg (citado en Castro, 2017)	**Factores Extrínsecos** – Salario. - Estabilidad Laboral. -Condiciones de Trabajo. -Relaciones Interpersonales. **Factores Intrínsecos** -Realización. -Trabajo. -Reconocimiento. -Progreso.
Desempeño Laboral	Conjunto de **conductas** y **competencias** direccionadas a la obtención de resultados laborales. Espinoza (2017)	**Conductas** -Asistencia -Puntualidad - Cumplimiento de normas **Competencias** -Calidad de trabajo -Cooperación -Multihabilidad -Responsabilidad

Motivación

INDICADORES	ITEMS
Salario	1. El salario que percibo me es suficiente. 2. Satisfago todas mis necesidades con el salario que percibo. 3. Me permito realizar actividades recreativas con mi salario.
Estabilidad	4. Mi contrato es por un largo plazo. 5. No cambiaría de trabajo por lo que queda del año. 6. Deseo continuar trabajando aquí hasta jubilarme.
Condiciones de Trabajo	7. Los recursos materiales que brindan para el trabajo son óptimos. 8. Las condiciones ambientales (Climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación…) facilitan mi actividad diaria en mi trabajo. 9. Me brindan equipos de protección Personal.
Relaciones interpersonales	10. La relación entre compañeros es muy buena. 11. Me siento parte de un equipo de trabajo. 12. Me gusta realizar trabajo en equipo.
Realización	13. Mi trabajo es importante en el desarrollo de mi comunidad. 14. Mi trabajo contribuye al desarrollo de mis metas personales. 15. Me siento orgulloso del rol que desempeño.
Trabajo	16. Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto, sé lo que se espera de mí. 17. Estoy capacitado para desarrollar óptimamente mis funciones. 18. Sé exactamente las actividades que debo realizar en mi labor diaria.
Reconocimiento	19. El gerente me felicita cuando desempeñó bien mis funciones. 20. Me brindan algún tipo de incentivo para motivarme en mi trabajo. 21. Se les hace reconocimiento a los trabajadores con mejor desempeño.
Progreso	22. He percibido una tendencia de mejora referente a la calidad de servicios de mi área. 23. El área tiene iniciativa de aplicar estrategias de mejora. 24. El área está logrando alcanzar su misión y visión.

Desempeño laboral

INDICADORES	ITEMS
Asistencia	1. El personal asiste a la gerencia los días laborales. 2. El personal marca su cartilla de asistencia según lo establecido. 3. El personal justifica sus inasistencias con el gerente.
Puntualidad	4. El personal de limpieza asiste con puntualidad a realizar sus funciones. 5. El personal justifica las impuntualidades con el gerente de manera apropiada.
Cumplimiento de normas	6. El personal usa el uniforme de manera adecuada. 7. El personal cumple con el uso de equipo de bioseguridad.
Calidad de trabajo	8. El trabajo que desarrolla el personal es de calidad. 9. El personal desarrolla sus actividades de manera ordenada conforme a la tarea asignada. 10. El personal demuestra la capacidad para ejecutar de manera eficaz cualquier tarea designada.
Cooperación	11. El personal acepta de manera adecuada o resolutiva lo encomendado. 12. El personal está siempre dispuestos a cooperar entre ellos. 13. El personal está dispuesto a trabajar horas extra si es necesario.
Multihabilidad	14. El personal demuestra ansias por aprender nuevas habilidades respecto a su trabajo. 15. El personal tiene la capacidad de aprender con facilidad nuevas tareas de trabajo. 16. El personal asiste a capacitaciones para mejorar en su trabajo.
Responsabilidad	17. El personal muestra responsabilidad con los instrumentos que se les otorga. 18. El personal desarrolla de manera correcta las tareas designadas. 19. El personal cumple con sus funciones establecidas.

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

La técnica fundamental fue la encuesta, que según el Diccionario de Marketing de Cultural S.A. (1999), es el método de recogida de información cuantitativa que consiste en interrogar a los miembros de una muestra, sobre la base de un cuestionario perfectamente estructurado, y Hernández, (2014) menciona que se emplea junto a un cuestionario, conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir, lo cual lo convierte en la técnica más eficiente y práctica al momento de extraer información de variables.

El instrumento para la recolección de datos son dos cuestionarios, de Motivación (dirigida a la muestra directamente) y otra de desempeño laboral (dirigida a jefes); fueron de elaboración propia y se utilizó la escala tipo Likert, con el objetivo de medir las variables Motivación y Desempeño Laboral correspondientemente.

Para medir la confiabilidad se utilizó el programa estadígrafo SPSS versión 24, (IBM SPSS Statistics 24.0) del año 2016 en el cual se calculó el valor alfa Cronbach de cada instrumento, dando el siguiente resultado:

El cuestionario de motivación obtuvo 0.85, siendo aceptable a partir de 0.7, este instrumento es confiable.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,85	24

En cuanto al alfa de Cronbach para el desempeño laboral se realizó con la ayuda de una prueba piloto de 10 personas, en el cual se obtuvo un 0.83, el cual demuestra que el cuestionario de preguntas para la variable relaciones interpersonales, es mayor a 0.7 siendo un instrumento confiable.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0, 83	18

Una vez confirmado la confiabilidad de los instrumento, se validó los mismos, se realizó el análisis del grado en que un instrumento mide la variable de Motivación. La validez de juicio de expertos, se realizó por tres magister: un metodólogo, un trabajador social y un experto en el tema.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

El método de análisis de datos fue realizado mediante el programa virtual más utilizado en cuanto tabulación de información y análisis de resultados de los últimos tiempos, el programa SPSS (versión 24) que permitió recodificar las variables y registros según las necesidades.

Primero se aplicó los instrumentos de recolección de datos, luego esta información fue tabulada en este programa estadígrafo SPSS, después se procedió al análisis de los resultados a través de las distribuciones de frecuencias y porcentajes, de los cuales se crearon tablas y figuras con su respectiva descripción, esto permitió la mejor visualización y análisis de los resultados.

2.6. Aspectos éticos

Se basó en los principios éticos de Belmont; como el respeto a las personas en el cual define a los participantes como agentes autónomos de decidir colaborar en la investigación, así mismo el derecho de ser protegidos con la confiabilidad; así como también el principio de beneficencia que promueve el bienestar psicológico de los involucrados para no sentirse incómodos y no sean obligados a tocar temas que les podría afectar a su persona; finalmente el principio de justicia, en el cual los implicados serán tratados por igual sin distinciones de edad, sexo, tipo de contrato, etc. (Informe del Belmont, 1979)

2.7. Criterios de Rigor Científico

Según Hernández (2014). Para la recolección de datos, el instrumento debe reunir tres requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad:

La confiabilidad, de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales.

Validez, grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir. Consta de tres tipos: Validez de contenido, de criterio y constructo.

Objetividad, grado en que el instrumento es permeable a los sesgos y tendencias del investigador que lo administra, califica e interpreta.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

III. RESULTADOS

3.1 Gráficos

Objetivo: Evaluar la motivación laboral en el área de limpieza pública de Municipalidad Provincial de Chepén.

Datos generales de los encuestados

Tabla 3

Distribución según el sexo

	Frecuencia	Porcentaje
MASCULINO	8	29%
FEMENINO	20	71%
Total	28	100%

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Figura 3: Distribución según el sexo

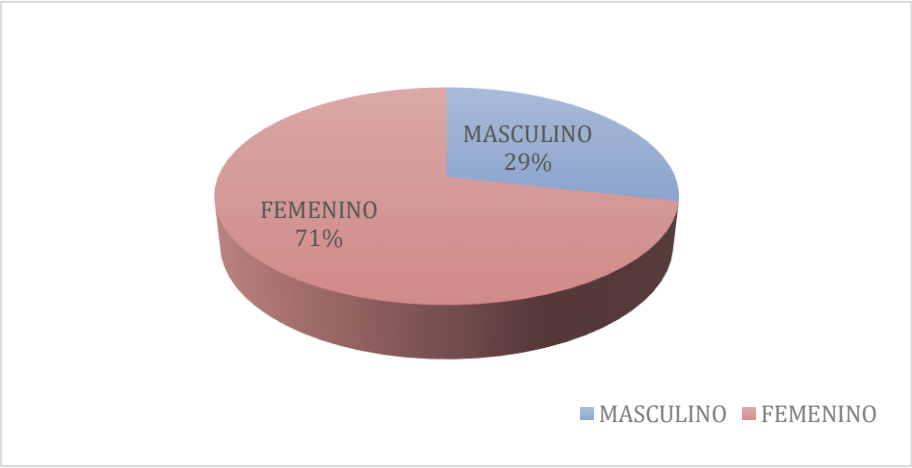


Figura 3: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, la mayoría de la población encuestada, siendo representada por el 71%, pertenecieron al sexo femenino, mientras que el 29% pertenecieron al sexo masculino. Ello demuestra que en el área de limpieza pública, la mayor cantidad de personal corresponde al sexo femenino.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 4

Distribución según la edad

	Frecuencia	Porcentaje
19-39	10	35%
40-49	12	43%
50-59	3	11%
60 a más	3	11%
Total	28	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 4: Distribución según la edad

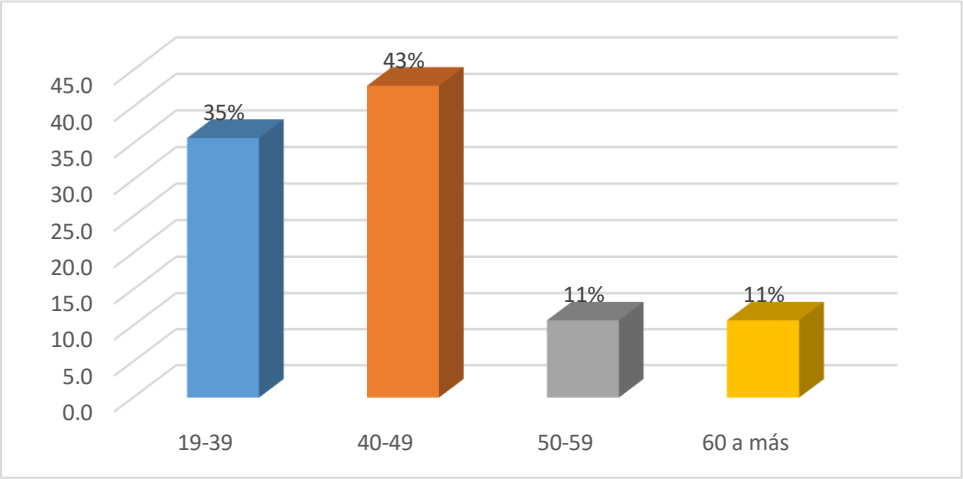


Figura 4: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, la edad del 43% de los encuestados oscila entre 40 a 49 años, en segundo lugar, se ubica el 35% entre 19 a 39 años de edad, por otra parte, el 11% entre 50 a 59 años y de igual manera con 11% de 60 años a más.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 5

Distribución según los años de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
menos de 1 año	6	21%
1 año a 2 años	5	18%
3 años a 4 años	8	28%
5 años a 6 años	4	14%
7 años a 8 años	3	11%
11 años a 12 años	1	4%
15 años a 16 años	1	4%
Total	28	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta aplicada

Figura 5: Distribución según los años de trabajo

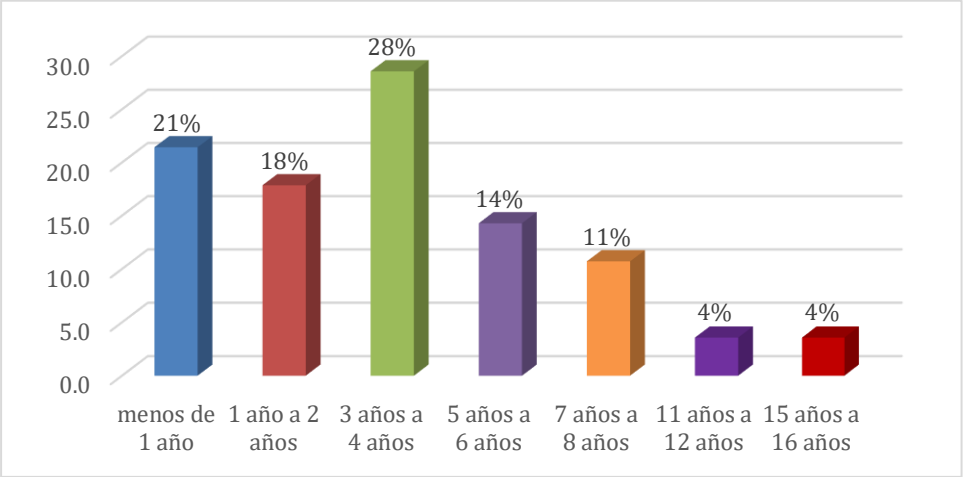


Figura 5: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, con respecto a los años laborales, el 28% de los trabajadores lleva laborando de 3 a 4 años, mientras que el 21% recién se ha incorporado hace menos de 1 año, por otra parte, el 18% ha laborado entre 1 a 2 años, el 14% entre 5 a 6 años, el 11% de 7 a 8 años y con un empate de 4% entre 11 a 12 años y 15 a 16 años..

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Indicador salario

Tabla 6

Distribución según el grado de satisfacción en relación al salario

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	15	54%
Casi nunca	3	11%
A veces	4	14%
Casi siempre	2	7%
Siempre	4	14%
Total	28	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta aplicada

Figura 6: Distribución según el grado de satisfacción en relación al salario

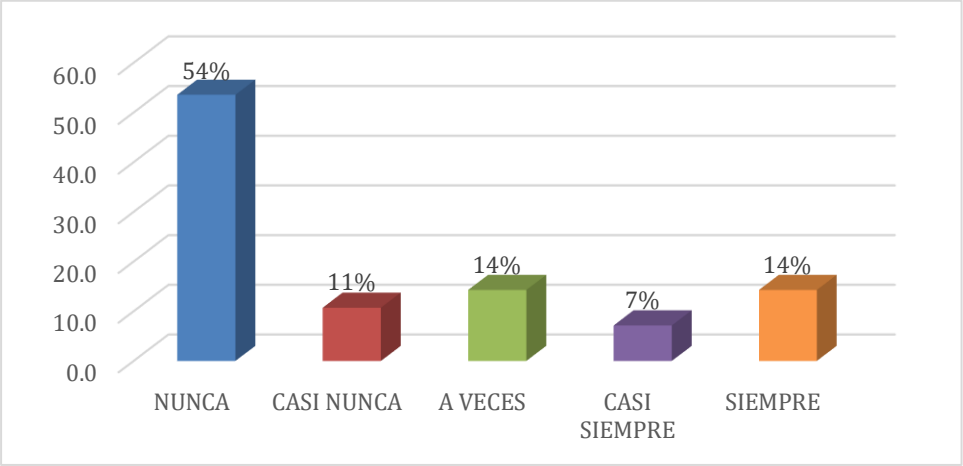


Figura 6: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, la mayoría de los encuestados con un 54% respondió que el salario que percibe nunca le es suficiente. Por otro lado el menor porcentaje siendo un 7% consideró que casi siempre el salario percibido le es suficiente.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 7

Distribución según la accesibilidad a actividades recreativas de acuerdo al salario percibido

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	21%
Casi nunca	6	21%
A veces	12	43%
Casi siempre	3	11%
Siempre	1	4%
Total	28	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 7: Distribución según la accesibilidad a actividades recreativas de acuerdo al salario percibido

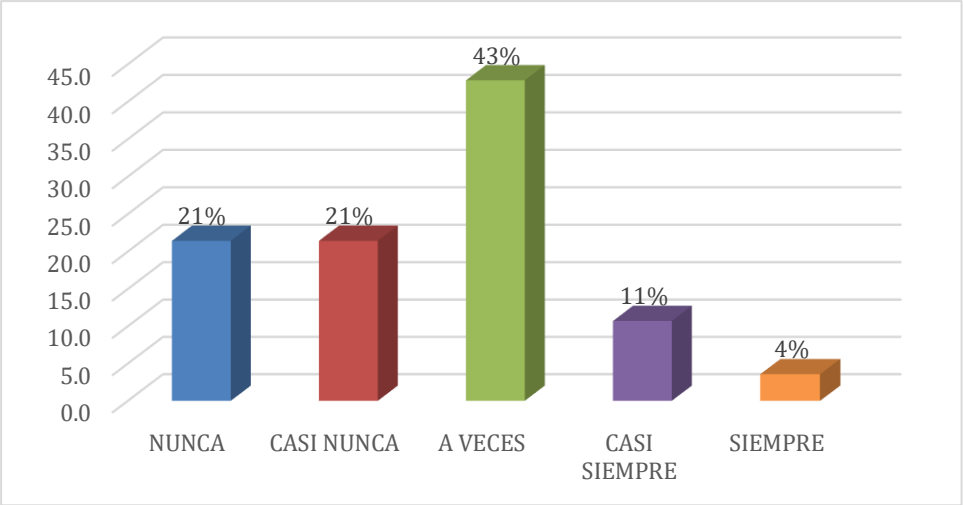


Figura 7: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, el 43% de los encuestados a veces se permite realizar actividades recreativas con su salario, mientras en menor porcentaje un 4% consideró que siempre se permite realizar actividades recreativas con su salario.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 8

Distribución según la seguridad del contrato

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	39%
Casi nunca	6	21%
A veces	8	29%
Casi siempre	0	0%
Siempre	3	11%
Total	28	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 8: Distribución según la seguridad del contrato

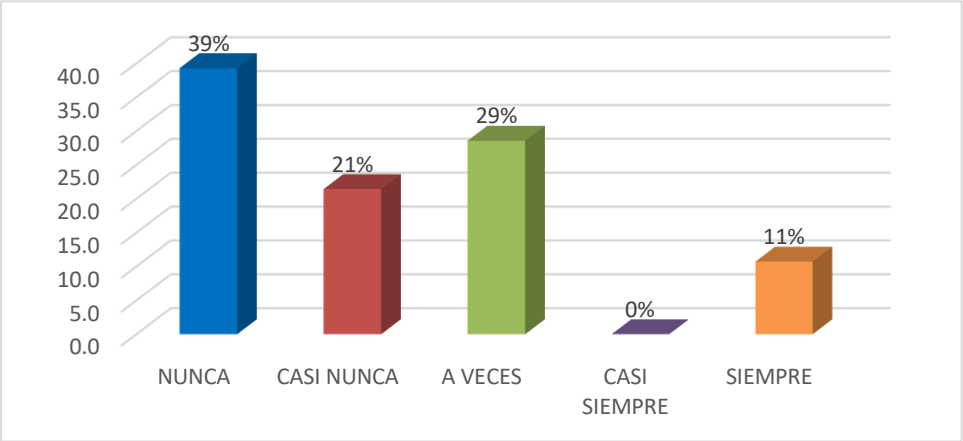


Figura 8: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, el 39% de los encuestados mencionó que sus contratos nunca son a largo plazo, mientras que apenas el 11% consideró que sus contratos siempre lo son.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 9

Distribución según la predisposición en la rotación de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	32%
Casi nunca	4	14%
A veces	5	18%
Casi siempre	1	4%
Siempre	9	32%
Total	28	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 9: Distribución según la predisposición en la rotación de trabajo

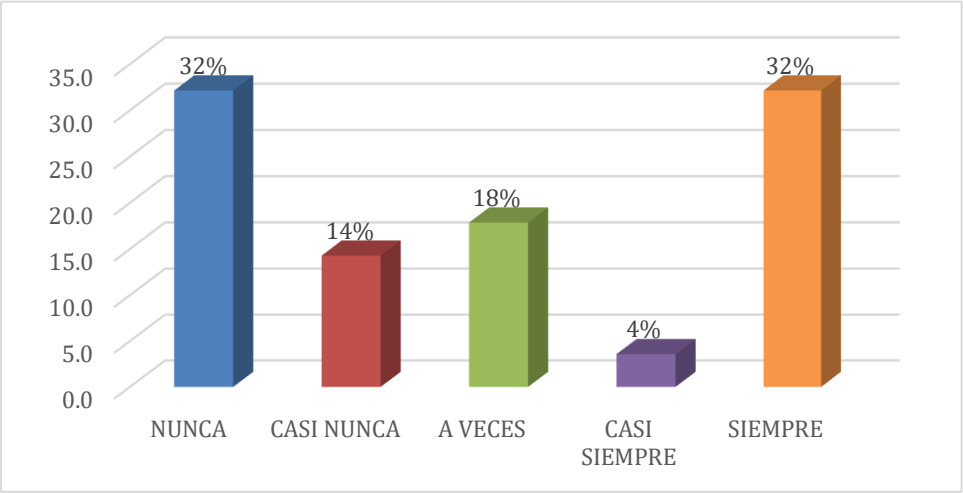


Figura 9: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, el 32% de los encuestados nunca cambiaría de trabajo, mismo porcentaje que consideró, siempre tener la predisposición de cambiar de trabajo, mientras que en menor porcentaje un 4% consideró casi siempre tener la predisposición de cambiar de trabajo.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 10

Distribución según el deseo de jubilarse en el puesto de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	7%
Casi nunca	0	0%
A veces	2	7%
Casi siempre	3	11%
Siempre	21	75%
Total	28	100%

Elaboración Propia

Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 10: Distribución según el deseo de jubilarse en el puesto de trabajo

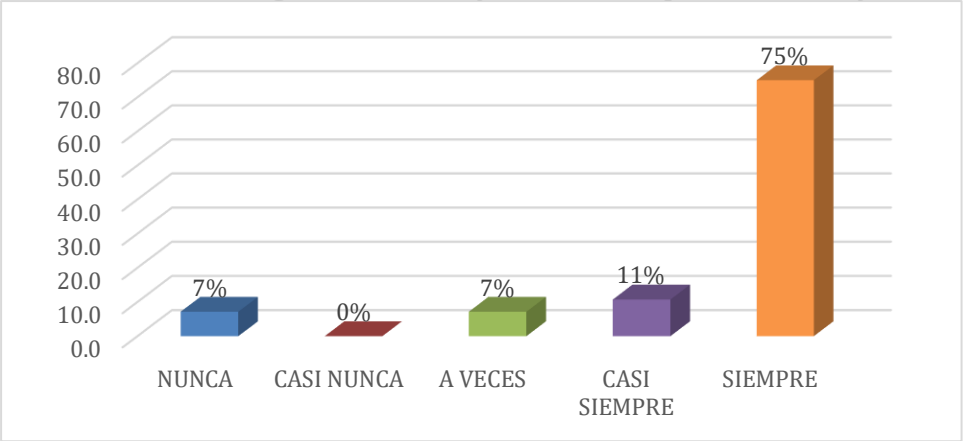


Figura 10 : De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, la mayoría de los encuestados con un 75%, consideró siempre tener la predispocisión de seguir trabajando allí hasta jubilarse, mientras que solo el 7% nunca lo haría.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 11

Distribución según los materiales que brindan para la utilización óptima.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	4%
Casi nunca	8	29%
A veces	4	14%
Casi siempre	7	25%
Siempre	8	28%
Total	28	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 11: Distribución según los materiales que brindan para la utilización óptima.

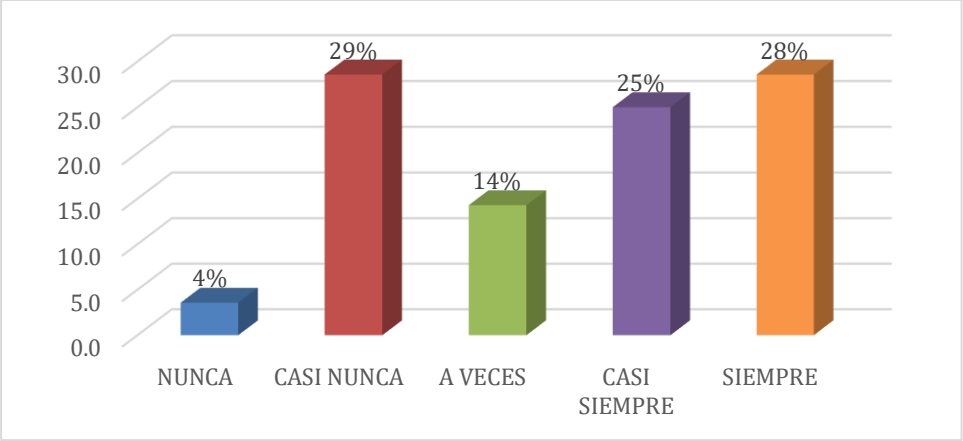


Figura 11: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, el 29% de los encuestados respondió que siempre les brindan materiales óptimos, al igual que el porcentaje de quienes respondieron que casi nunca les brindan materiales óptimos. Mientras que en menor porcentaje siendo un 4% consideró que nunca se les brinda materiales óptimos para su labor.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 12

Distribución según las condiciones ambientales dentro del área de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	4%
Casi nunca	6	21%
A veces	10	36%
Casi siempre	5	18%
Siempre	6	21%
Total	28	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 12: Distribución según las condiciones ambientales dentro del área de trabajo

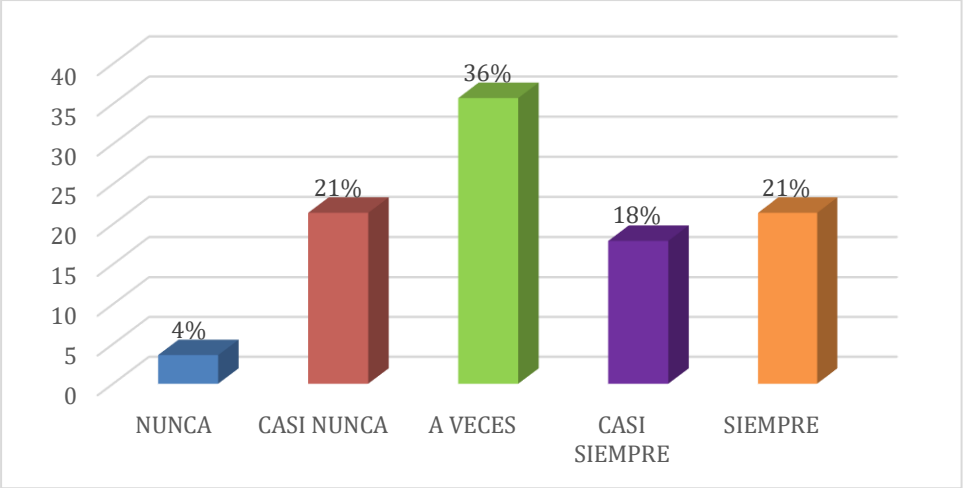


Figura 12: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, el mayor porcentaje siendo el 36% consideró que a veces ha percibido condiciones ambientales laborales favorables para una adecuada labor, mientras que un 4% consideró que nunca ha observado condiciones laborales favorables para su labor.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 13

Distribución según el uso de equipo de protección personal

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	25%
Casi nunca	4	14%
A veces	13	47%
Casi siempre	4	14%
Siempre	0	0%
Total	28	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 13: Distribución según el uso de equipo de protección personal

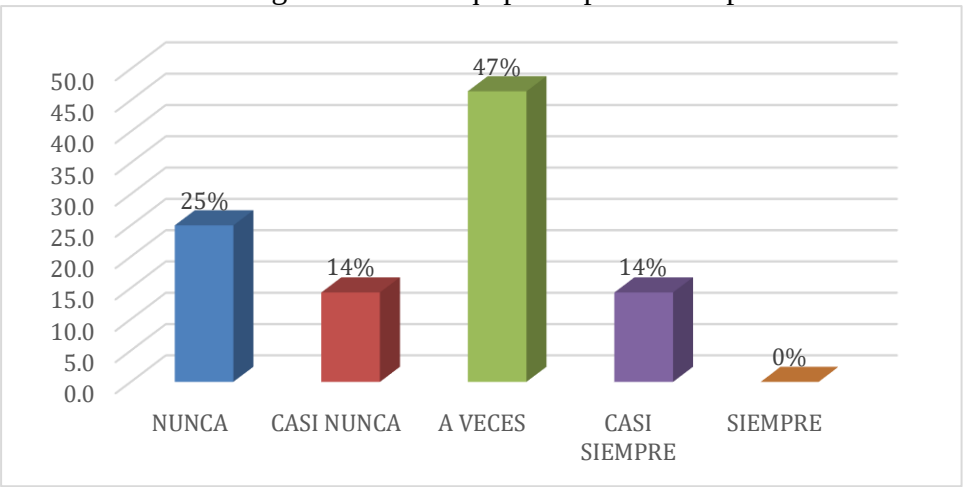


Figura 13: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, el mayor porcentaje siendo el 47% de los encuestados afirmó que a veces les brindan equipos de protección personal, mientras que el 14% respondió que casi nunca lo hacen, este mismo porcentaje tambien consideró que casi siempre se le ha brindado el material de protección.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 14

Distribución según la relación entre compañeros

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	18%
Casi nunca	10	36%
A veces	9	32%
Casi siempre	1	3%
Siempre	3	11%
Total	28	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 14: Distribución según la relación entre compañeros

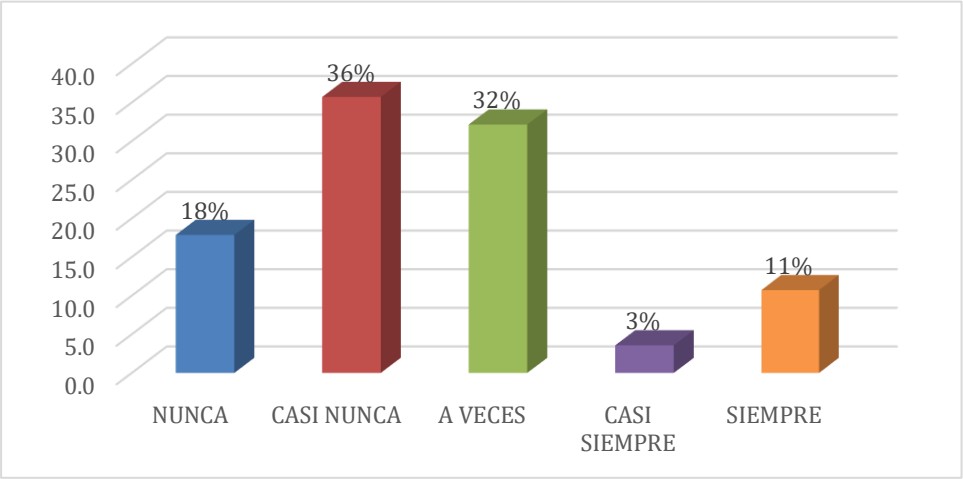


Figura 14: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, el 36% de los encuestados respondió que casi nunca contó con una buena relación con sus compañeros, mientras que el 3% consideró casi siempre tener una buena relación con sus compañeros de trabajo.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 15

Distribución según la pertenencia del equipo de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	11%
Casi nunca	17	61%
A veces	5	18%
Casi siempre	2	7%
Siempre	1	3%
Total	28	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 15: Distribución según la pertenencia del equipo de trabajo

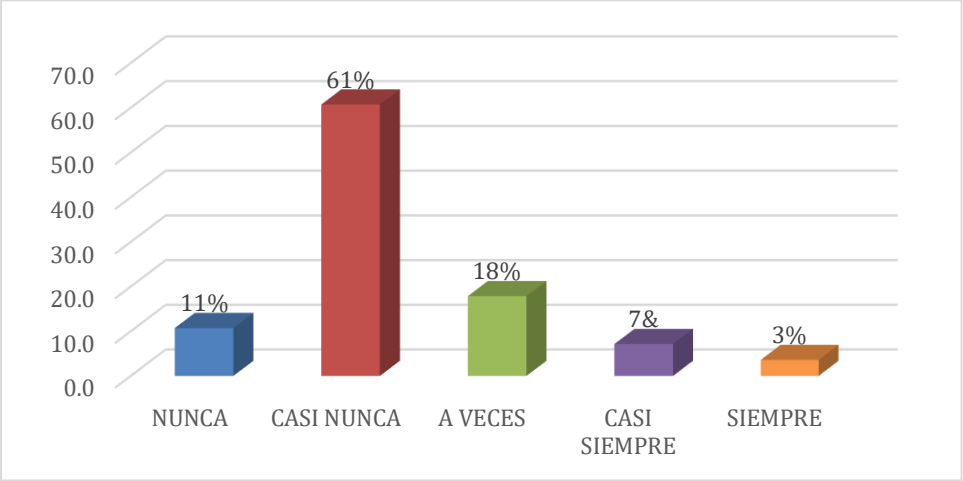


Figura 15: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, la mayoría de los encuestados, siendo un 61%, consideró casi nunca sentirse parte a un equipo de trabajo, mientras que solo el 4% respondió que siempre se siente perteneciente a un equipo de trabajo.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 16

Distribución según el deseo de trabajar en equipo

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	22%
Casi nunca	11	39%
A veces	9	32%
Casi siempre	2	7%
Siempre	0	0%
Total	28	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 16: Distribución según el deseo de trabajar en equipo

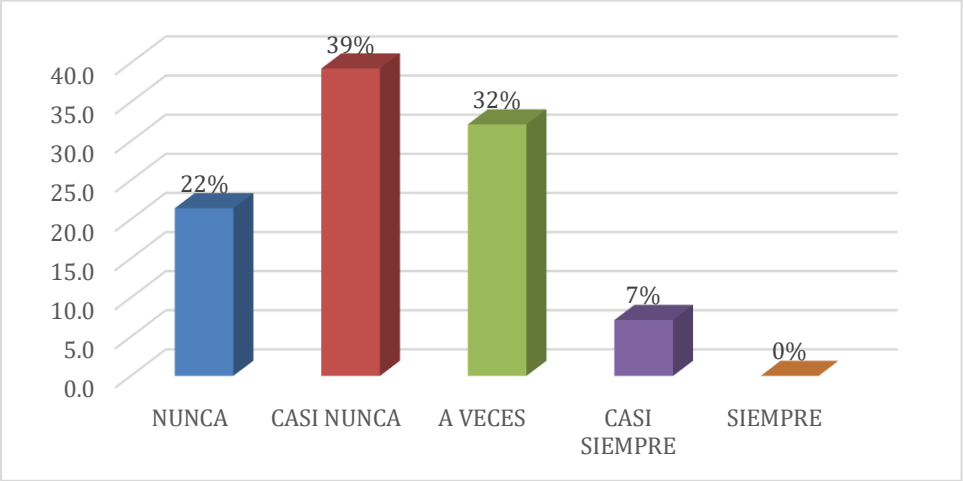


Figura 16: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, el 39% de los encuestados casi nunca les gusta trabajar en equipo, mientras que el 32% a veces si les gusta hacerlo, por otra parte el 22% nunca siente gusto por trabajar en equipo, por último y en menor porcentaje el 7% de los encuestados considero casi siempre tener gusto por trabajar en equipo.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 17

Distribución según la percepción de importancia del trabajo para el desarrollo de la comunidad

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3%
Casi nunca	10	36%
A veces	9	32%
Casi siempre	8	29%
Siempre	0	0%
Total	28	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada.

Figura 17: Distribución según la percepción de importancia del trabajo para el desarrollo de la comunidad

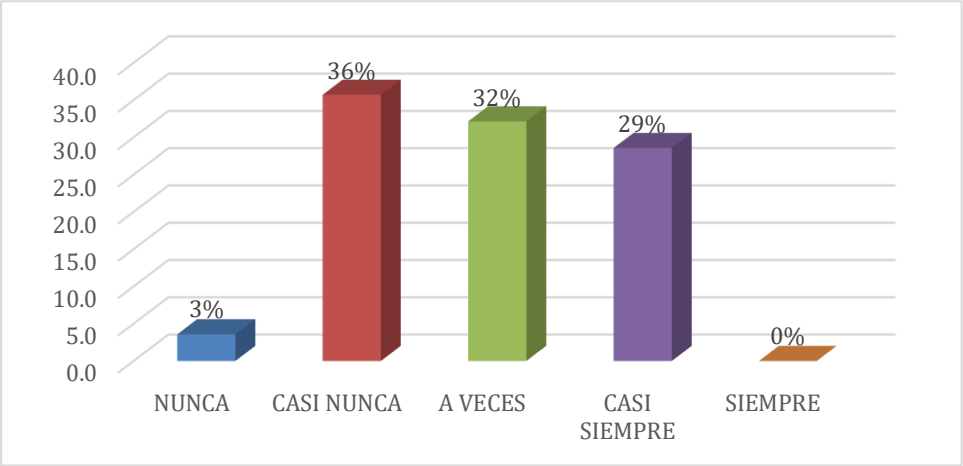


Figura 17: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, el 36% de los encuestados siente que casi nunca su trabajo es importante para su comunidad, mientras que el 3% consideró nunca sentir que su labor es de gran importancia para su comunidad.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 18

Distribución según la percepción del trabajo y como contribuye a las metas personales.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	29%
Casi nunca	14	50%
A veces	5	18%
Casi siempre	1	3%
Siempre	0	0%
Total	28	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 18: Distribución según la percepción del trabajo y como contribuye a las metas personales.

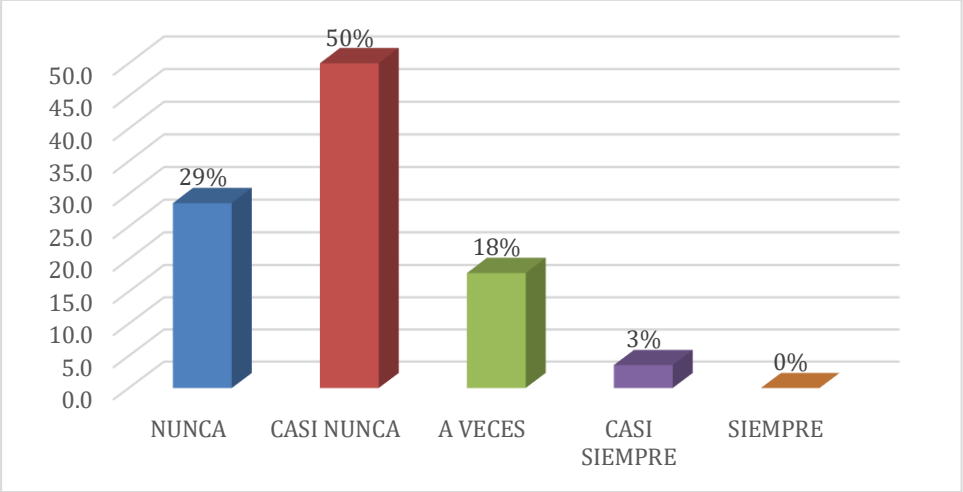


Figura 18: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, la mitad de los encuestados respondió que casi nunca su trabajo contribuye al desarrollo de sus metas personales, mientras que el 3% respondió que casi simepre lo hace.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 19

Distribución según el sentimiento de orgullo del rol que desempeñan

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	14%
Casi nunca	13	47%
A veces	9	32%
Casi siempre	2	7%
Siempre	0	0%
Total	28	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 19: Distribución según el sentimiento de orgullo del rol que desempeñan

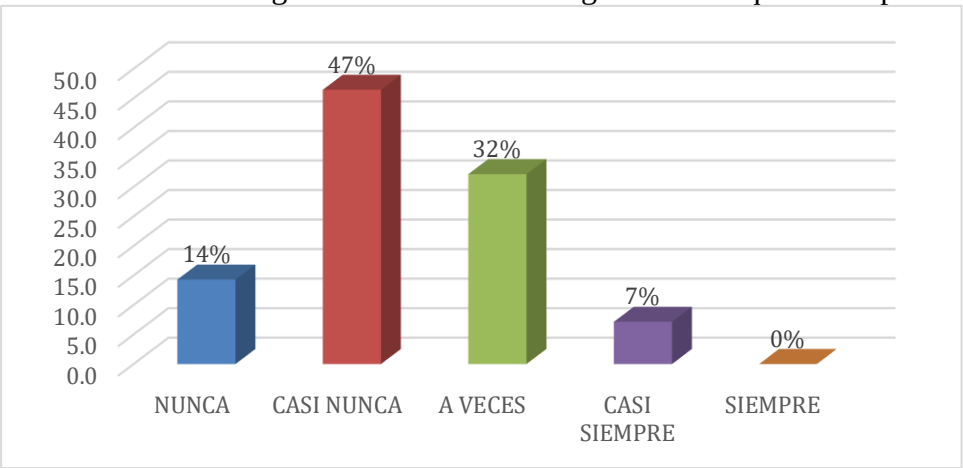


Figura 19: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, el 47% de los encuestados casi nunca sienten orgullo del rol que desempeñan, mientras que el 7% consideró casi siempre tener orgullo por su trabajo.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 20

Distribución según el conocimiento de las funciones que desempeñan

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3%
Casi nunca	3	11%
A veces	17	61%
Casi siempre	7	25%
Siempre	0	0%
Total	28	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 20: Distribución según el conocimiento de las funciones que desempeñan

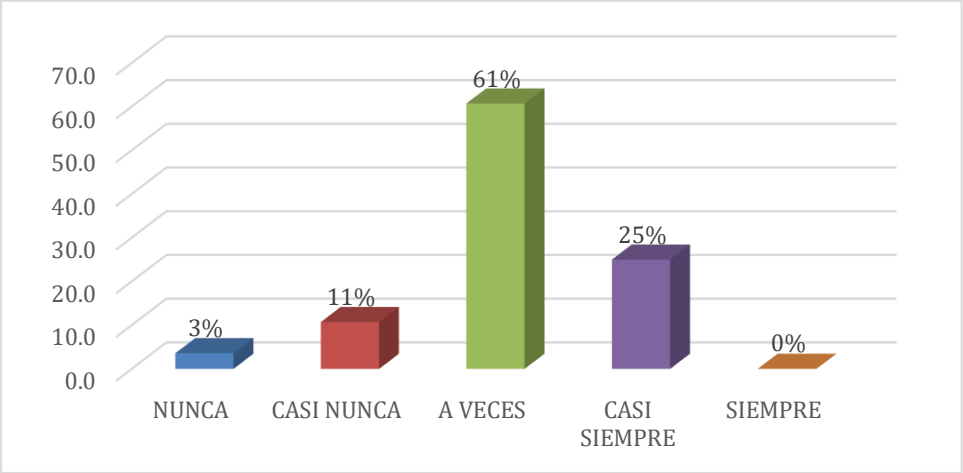


Figura 20: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, la mayoría de los encuestados con un 61% respondió que a veces sus funciones están bien definidas, mientras que el 3%, consideró que nunca las funciones se encuentran adecuadamente definidas.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 21

Distribución según la capacidad de desarrollarse óptimamente en las funciones

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	14%
Casi nunca	7	25%
A veces	8	29%
Casi siempre	6	21%
Siempre	3	11%
Total	28	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 21: Distribución según la capacidad de desarrollarse óptimamente en las funciones

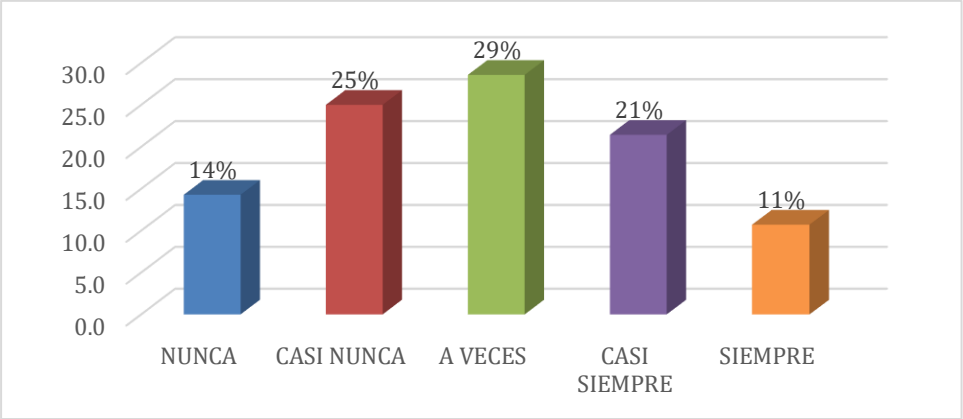


Figura 21: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, el 29% de los encuestados consideró a veces sentirse con la capacidad suficiente para cumplir sus funciones, mientras que el 11% consideró siempre tener dicha capacidad.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 22

Distribución según el conocimiento de las actividades que se deben realizar en el trabajo diario

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3%
Casi nunca	7	25%
A veces	13	47%
Casi siempre	5	18%
Siempre	2	7%
Total	28	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 22: Distribución según el conocimiento de las actividades que se deben realizar en el trabajo diario

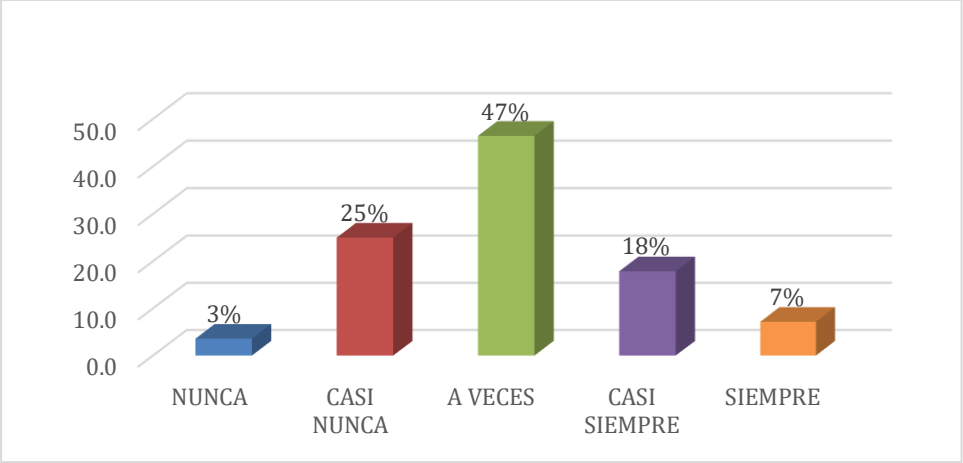


Figura 22: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, el 47% de los encuestados a veces tiene conocimiento de las labores que tiene que realizar, mientras que el 3% nunca lo tiene.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 23

Distribución según las felicitaciones recibidas por parte de la gerencia

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	47%
Casi nunca	4	14%
A veces	7	25%
Casi siempre	4	14%
Siempre	0	0%
Total	28	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 23: Distribución según las felicitaciones recibidas por parte de la gerencia

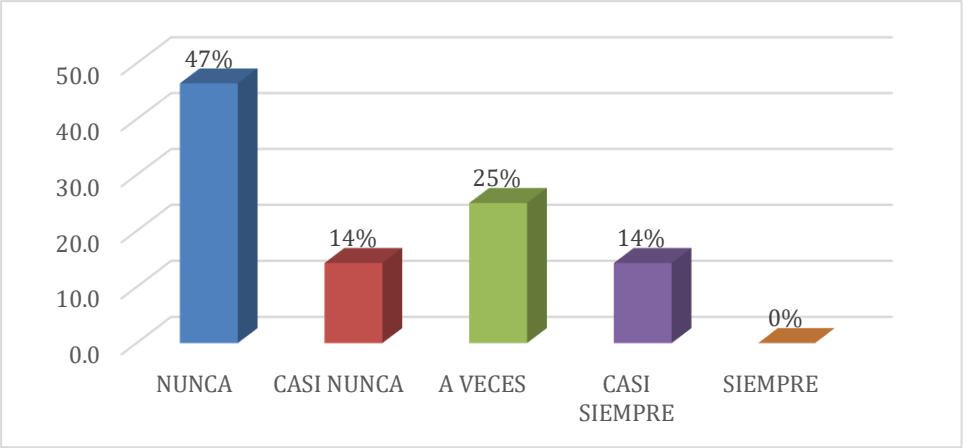


Figura 23: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, el 47% de los encuestados nunca recibe felicitaciones de parte del gerente, mientras que el 14% respondió que casi nunca los recibe, mismo porcentaje consideró que casi siempre recibió felicitaciones por parte de la gerencia.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 24

Distribución según el otorgamiento de incentivos.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	18	64%
Casi nunca	3	11%
A veces	4	14%
Casi siempre	2	7%
Siempre	1	4%
Total	28	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 24: Distribución según el otorgamiento de incentivos.

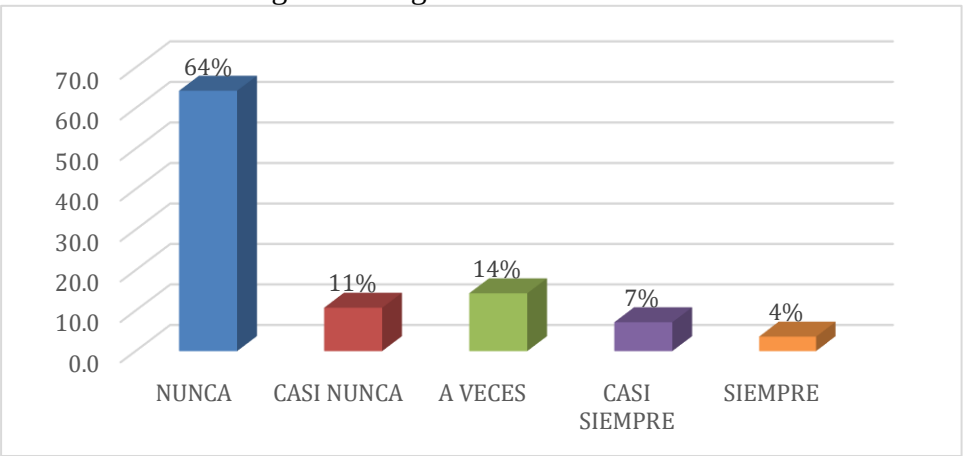


Figura 24: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, la mayoría de los encuestados, siendo un 64% nunca han recibido incentivos para motivarse en su trabajo, mientras que el el 4% consideró siempre recibir incentivos en su trabajo.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 25

Distribución según el reconocimiento por desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	22	78%
Casi nunca	1	4%
A veces	1	4%
Casi siempre	4	14%
Siempre	0	0%
Total	28	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 25: Distribución según el reconocimiento por desempeño laboral

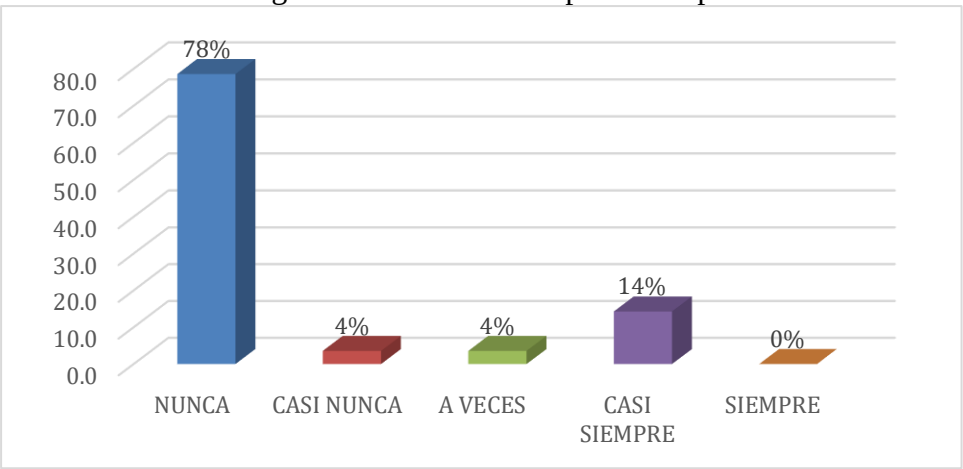


Figura 25: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, la mayoría de los encuestados con un 78% nunca han recibido ningún reconocimiento por su desempeño en el trabajo, mientras que un 4% consideró casi nunca haber recibido reconocimiento por su desempeño en el trabajo.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 26

Distribución según la percepción de mejora sobre la calidad de servicio que brinda el área

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	7%
Casi nunca	16	57%
A veces	7	25%
Casi siempre	2	7%
Siempre	1	4%
Total	28	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 26: Distribución según la percepción de mejora sobre la calidad de servicio que brinda el área

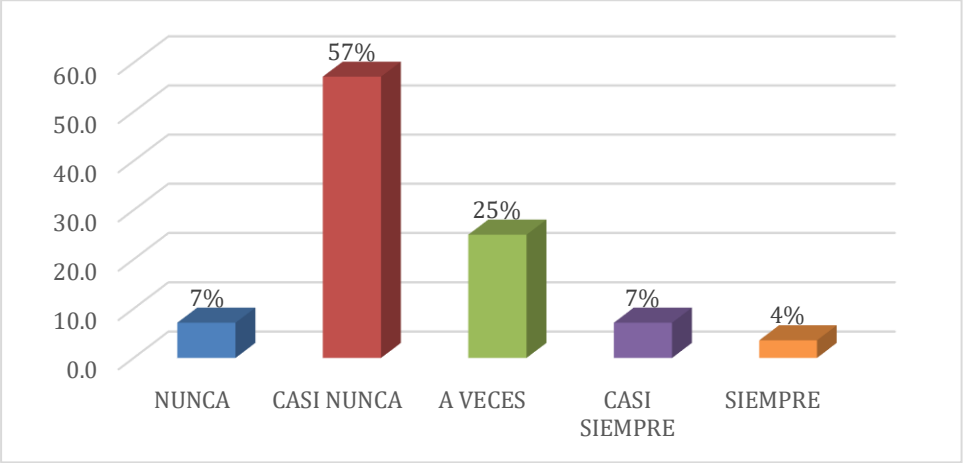


Figura 26: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, el 57% de los encuestados casi nunca tienen una percepción de mejora de la calidad de servicio del área, mientras que el 4% consideró que siempre percibe una mejora de la calidad de servicios brindados por el área de limpieza pública.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 27

Distribución según las iniciativas de mejora del área

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	21%
Casi nunca	12	43%
A veces	7	25%
Casi siempre	3	11%
Siempre	0	0%
Total	28	100.%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 27: Distribución según las iniciativas de mejora del área

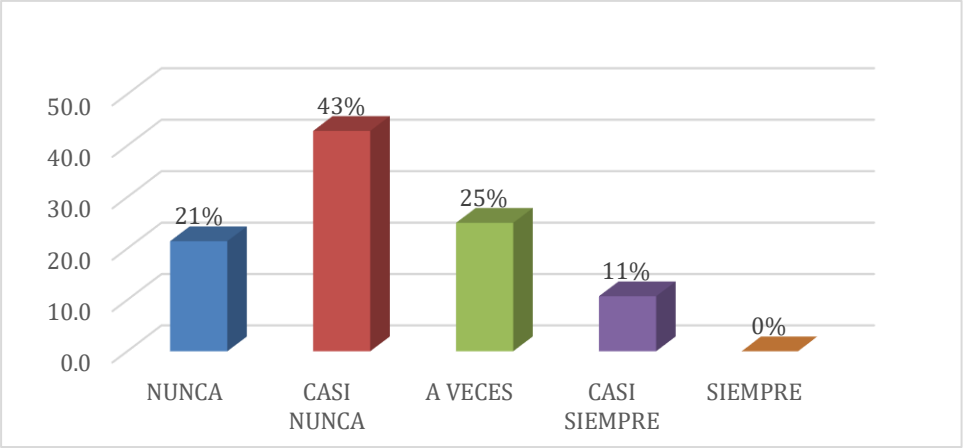


Figura 27: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, el 43% de los encuestados respondió que casi nunca el área presenta iniciativas de mejora, mientras que el 11% consideró casi siempre percibir iniciativas de mejora en el área de limpieza pública.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 28

Distribución según el nivel de logro de la visión y misión del área.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	18%
Casi nunca	14	50%
A veces	8	29%
Casi siempre	1	3%
Siempre	0	0%
Total	28	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 28: Distribución según el nivel de logro de la visión y misión del área.

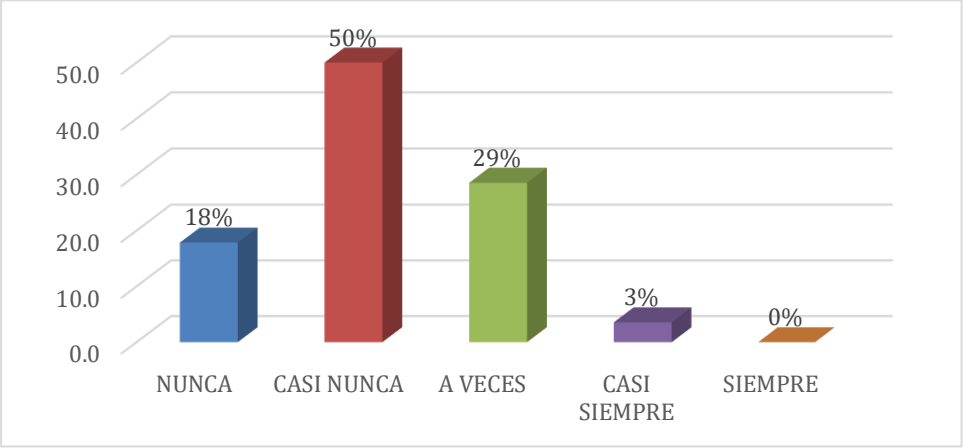


Figura 28: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, la mitad de los encuestados (50%), respondió que casi nunca el área logra alcanzar su misión y visión propuesta, mientras que un porcentaje siendo un 3% consideró que casi siempre se logra alcanzar la misión y visión propuesta para el área de limpieza pública.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Valoración de la motivación

Tras el análisis estadístico mediante el empleo de varemos se pudo realizar la siguiente valoración por conglomerado:

Datos generales de la tabulación del cuestionario de motivación

Valores a determinar	Resultado
valor máximo	120
valor min	24
Rango	96
amplitud de intervalo	32

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Tras la tabulación se procedió a obtener valores generales para la determinación de varemos, donde el valor máximo fue obtenido por la totalidad de preguntas, multiplicado por la máxima escala ordinal, en este caso (24x5= 120), mientras que el valor mínimo de igual manera se obtuvo multiplicándolo por la mínima escala en este caso (24x1= 24), el rango se obtuvo de la resta de ambos valores (120- 24= 96), y por último para poder obtener tres escalas este valor se dividió entre tres 96/3= 32.

Parámetros de valoración del cuestionario de motivación

Escala	De	a
Bajo	24	55
Medio	56	87
Alto	88	120

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Tras la obtención de la amplitud, se procedió a generar escalas partiendo desde el valor mínimo al máximo, sumando el conteo de la amplitud de intervalo, mismo que permitió valorar los conglomerados cuantificables por cada encuesta, permitiendo obtener una tabla y figura por conglomerado, teniendo así un diagnóstico cuantificable, válido haciendo uso de la estadística descriptiva, con el único fin de generar una mayor coherencia metodológica.

Tabla 29

Distribución según la motivación en el área de trabajo

Etiqueta	Frecuencia	Porcentaje
Alto	1	4%
Medio	14	50%
Bajo	13	46%
Total	28	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 29: Distribución según la motivación en el área de trabajo

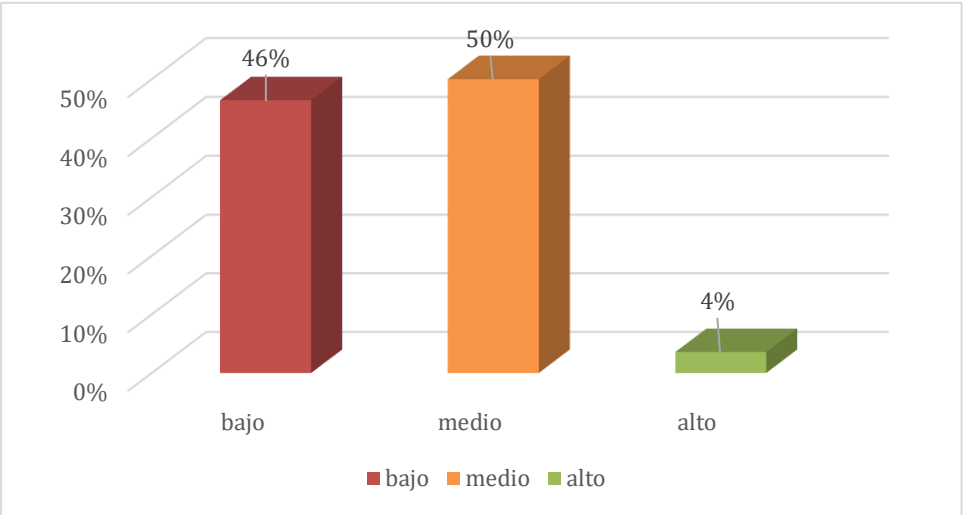


Figura 29: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, el nivel de motivación de los trabajadores del área de limpieza pública se encuentra determinado como medio, debido a que el mayor porcentaje, 50% de las respuestas de los encuestados, demostraron ello.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Valoración de la Dimensión de Motivación Extrínseca

Tabla 30

Distribución según la motivación extrínseca

Etiqueta	frecuencia	porcentaje
Inadecuado	3	11%
Regular	16	57%
Adecuado	9	32%
Total	28	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 30: Distribución según la motivación extrínseca

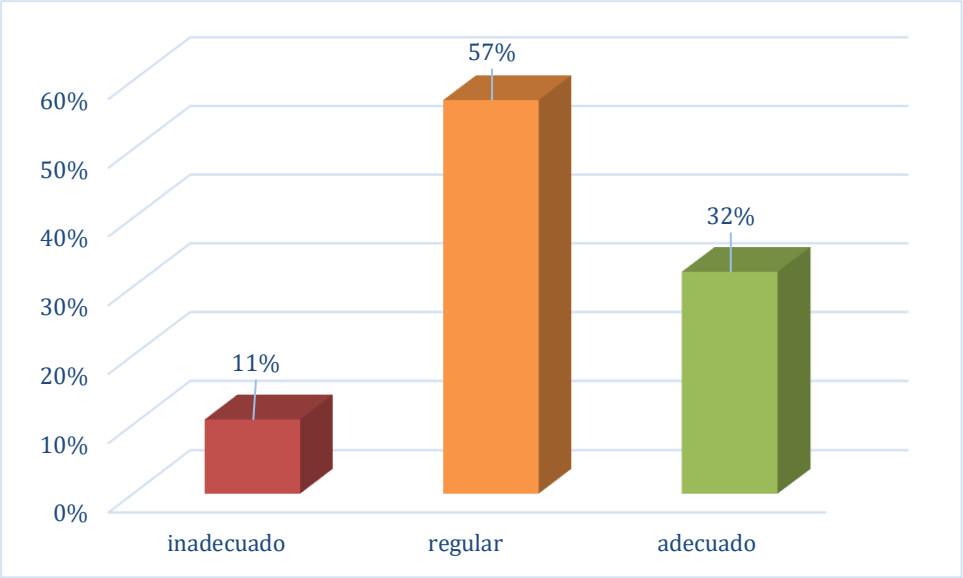


Figura 30: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, el nivel de motivación de los trabajadores del área de limpieza pública se encuentra determinado como regular, debido a que el mayor porcentaje, 57% de las respuestas de los encuestados, demostraron ello.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Valoración de la Dimensión de Motivación Intrínseca

Tabla 31
Distribución según la motivación intrínseca

etiqueta	frecuencia	porcentaje
Inadecuado	1	4%
Regular	11	39%
Adecuado	16	57%
Total	28	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 31: Distribución según la motivación intrínseca

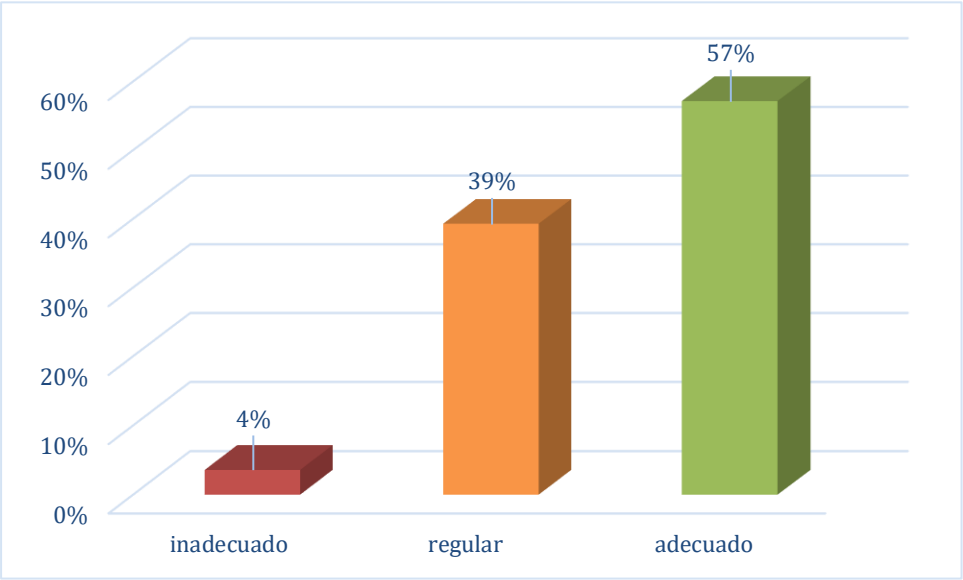


Figura 31: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, el nivel de motivación de los trabajadores del área de limpieza pública se encuentra determinado como adecuado, debido a que el mayor porcentaje, 57% de las respuestas de los encuestados, demostraron ello.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Objetivo: Evaluar el desempeño laboral en el área de limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Chepén.

Tabla 32

Distribución según la asistencia en el área de trabajo

Escala	frecuencia	porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	3	60%
Casi siempre	2	40%
Siempre	0	0%
Total	5	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 32: Distribución según la asistencia en el área de trabajo

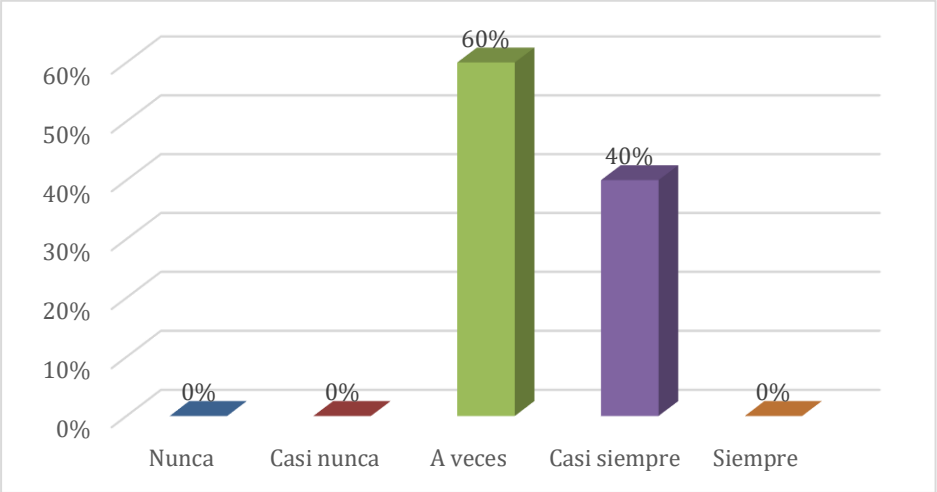


Figura 32: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, el 60% de los encuestados respondió que los trabajadores a veces asisten a la gerencia los dias laborales mientras que el 40% respondió que casi siempre lo hacen.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 33

Distribución según la frecuencia en marca la cartilla de asistencia.

Escala	frecuencia	porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	20%
A veces	1	20%
Casi siempre	3	60%
Siempre	0	0%
Total	5	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 33: Distribución según la frecuencia en marca la cartilla de asistencia.

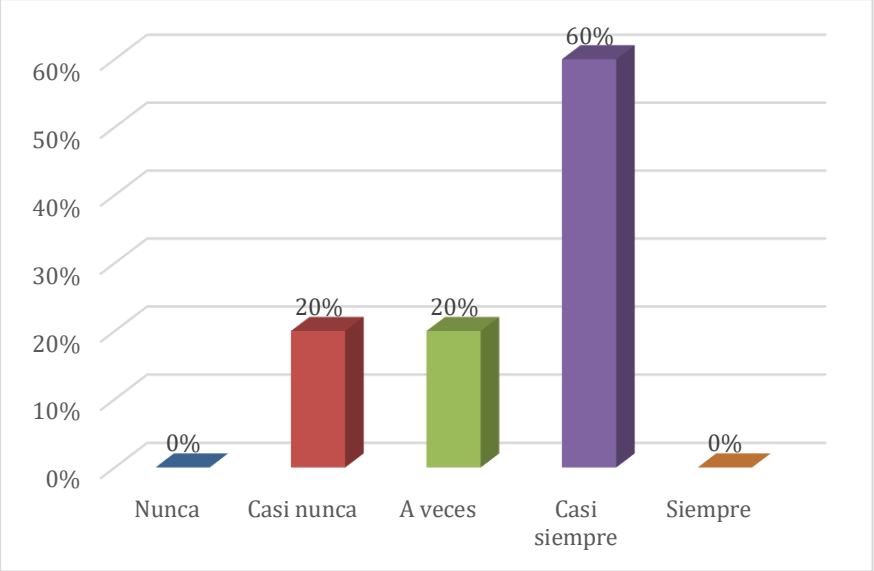


Figura 33: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, el 60% de los encuestados casi siempre marcan su cartilla de asistencia según lo establecido, mientras que el 20% respondió que a veces y el otro 20% casi nunca lo hace.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 34

Distribución según la puntualidad al realizar sus funciones.

Escala	frecuencia	porcentaje
Nunca	1	20%
Casi nunca	3	60%
A veces	1	20%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	5	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 34: Distribución según la puntualidad al realizar sus funciones.

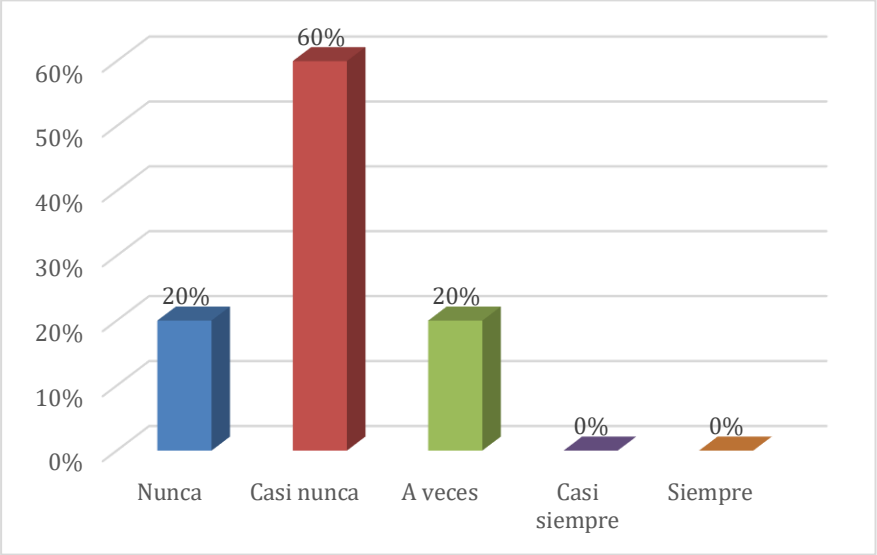


Figura 34: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, el 60% de los encuestados casi nunca asisten con puntualidad a realizar sus funciones, el 20% a veces lo hace y el otro 20% nunca lo hace.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 35

Distribución según la frecuencia en justificar sus impuntualidades

Escala	frecuencia	porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	20%
A veces	4	80%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	5	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 35: Distribución según la frecuencia en justificar sus impuntualidades

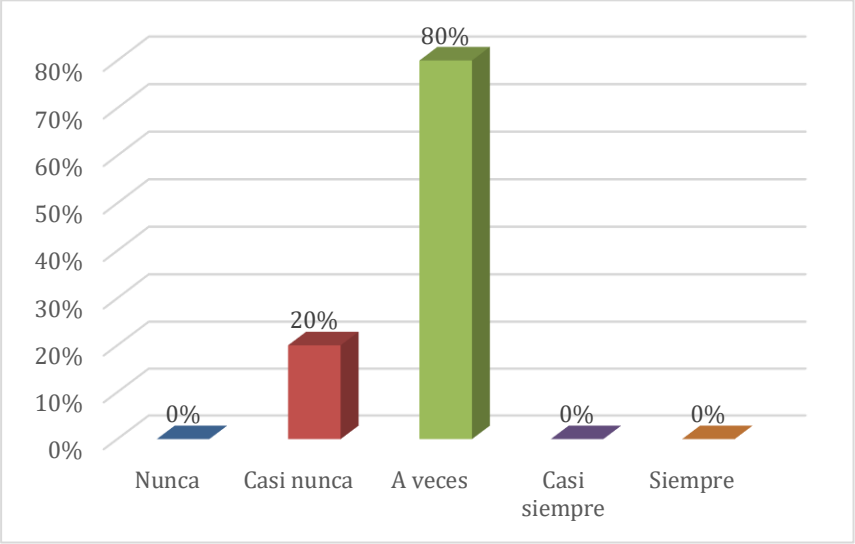


Figura 35: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, el 80% de los encuestados a veces justifican sus impuntualidades, mientras que el 20% casi nunca lo hace.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 36

Distribución según el uso adecuado del uniforme.

Escala	frecuencia	porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	2	40%
A veces	3	60%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	5	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 36: Distribución según el uso adecuado del uniforme.

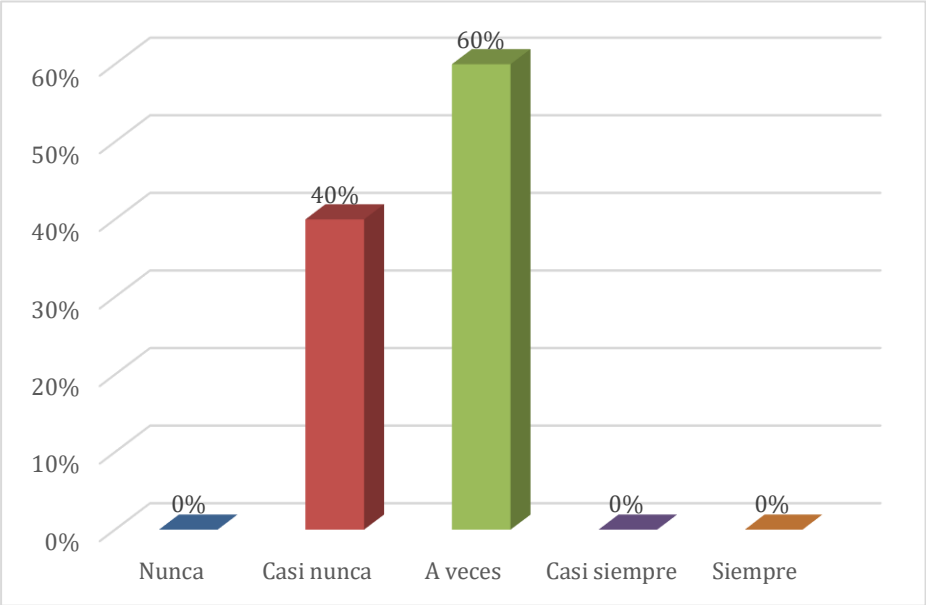


Figura 36: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, 60% de los encuestados a veces usan el uniforme de manera adecuada, mientras que el 40% casi nunca lo hace.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 37

Distribución según el uso de equipo de bioseguridad.

Escala	frecuencia	porcentaje
Nunca	1	20%
Casi nunca	2	40%
A veces	1	20%
Casi siempre	1	20%
Siempre	0	0%
Total	5	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 37: *Distribución según el uso de equipo de bioseguridad.*

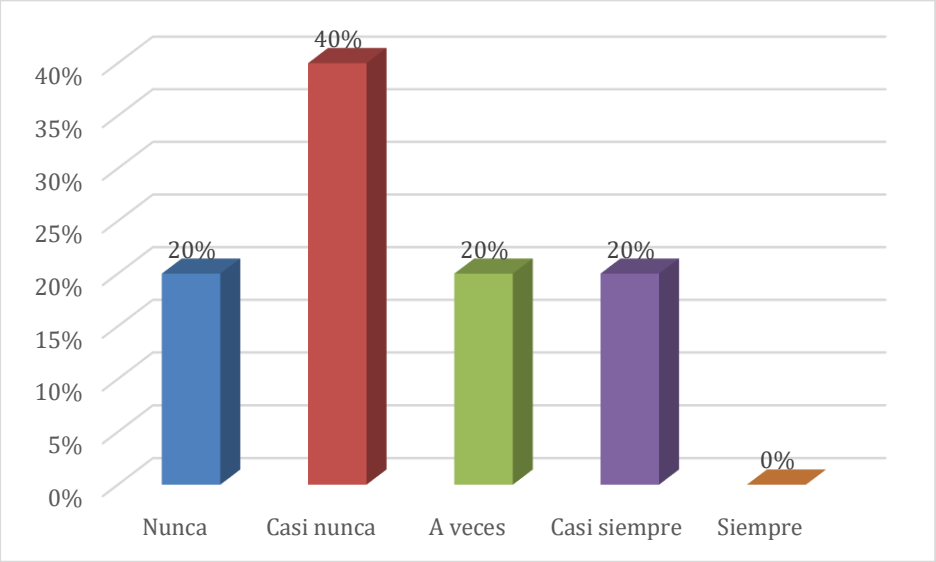


Figura 37: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, el 40% de los encuestados casi nunca cumplen con el uso de equipo de bioseguridad.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 38

Distribución según la frecuencia en justificar las inasistencias.

Escala	frecuencia	porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	2	40%
A veces	1	20%
Casi siempre	2	40%
Siempre	0	0%
Total	5	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 38: Distribución según la frecuencia en justificar las inasistencias.

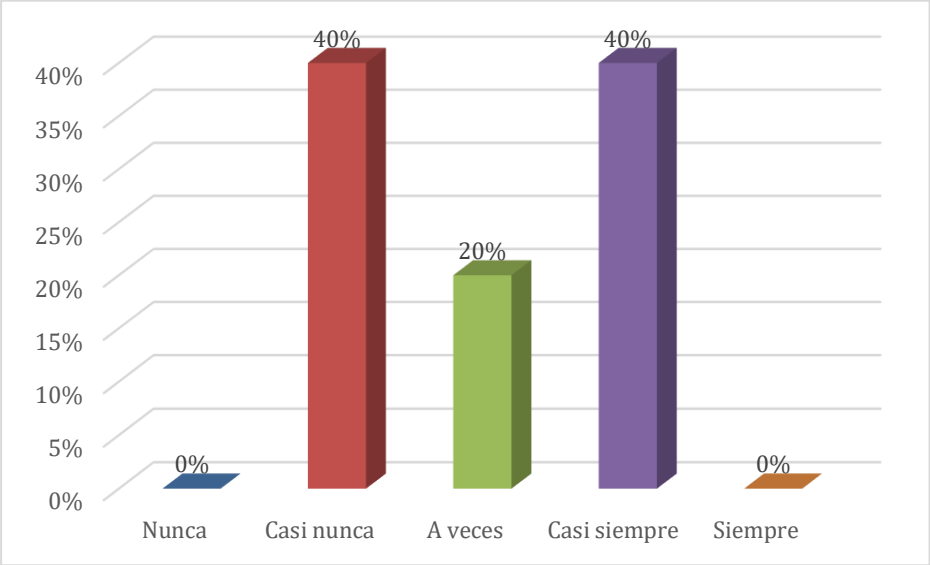


Figura 38: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, el 40% de los encuestados casi nunca justifica sus inasistencias, el 20% a veces lo hace y el otro 40% casi siempre lo hace.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 39

Distribución según la calidad de trabajo.

Escala	frecuencia	porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	20%
A veces	2	40%
Casi siempre	2	40%
Siempre	0	0%
Total	5	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 39: Distribución según la calidad de trabajo.

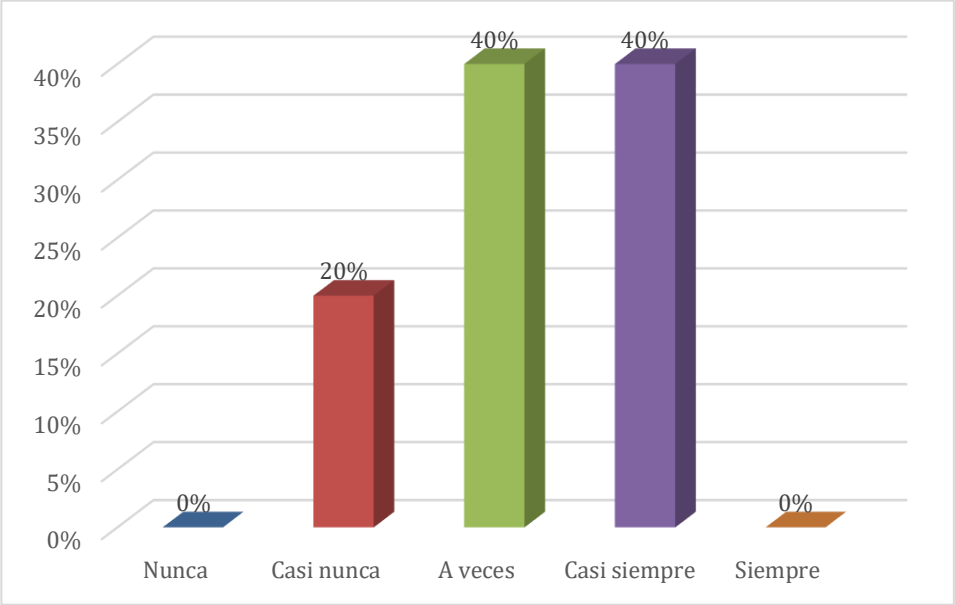


Figura 39: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, el 40% de los encuestados respondió que casi siempre desarrollan un trabajo de calidad, el otro 40% a veces lo hace y por último el 20% casi nunca lo hace.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 40

Distribución según el orden en desarrollar las tareas asignadas.

Escala	frecuencia	porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	3	60%
Casi siempre	1	20%
Siempre	1	20%
Total	5	80%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 40: Distribución según el orden en desarrollar las tareas asignadas.

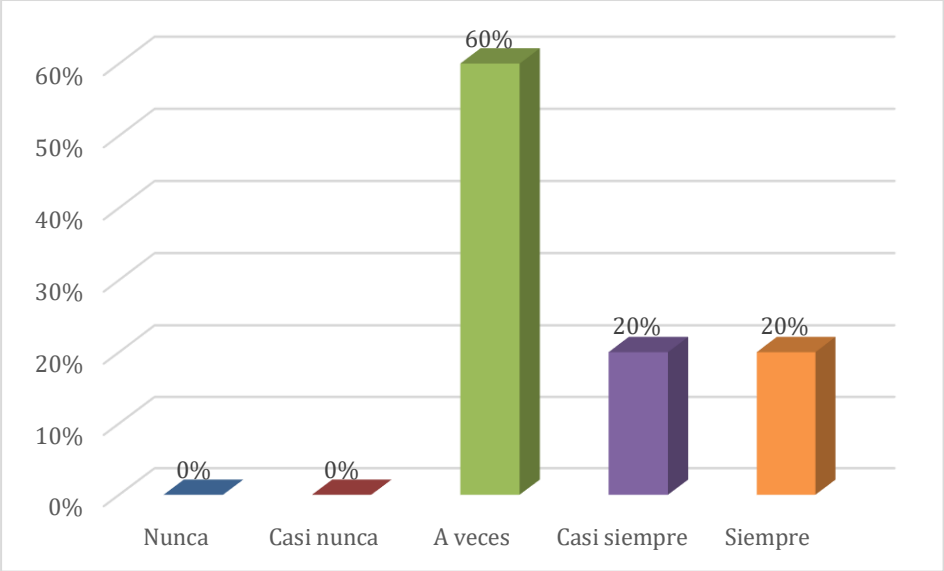


Figura 40: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, el 60% de las encuestados respondió que a veces realiza las actividades según lo asignado, el 20% casi siempre y el 20% restante casi siempre.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 41

Distribución según la capacidad para ejecutar de manera eficaz cualquier tarea designada.

Escala	frecuencia	porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	20%
A veces	4	80%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	5	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 41: Distribución según la capacidad para ejecutar de manera eficaz cualquier tarea designada.

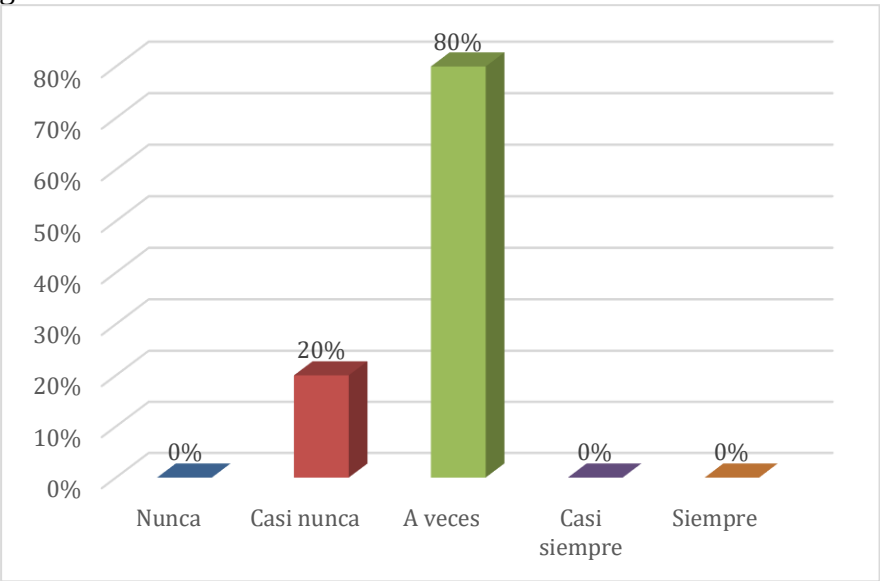


Figura 41: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, el 80% de los encuestados respondió que a veces demuestra capacidad de ejecución de tareas, mientras que el 20% respondió que casi nunca lo hace.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 42

Distribución según manera adecuada de aceptar las tareas encomendadas.

Escala	frecuencia	porcentaje
Nunca	1	20%
Casi nunca	3	60%
A veces	1	20%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	5	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 42: Distribución según manera adecuada de aceptar las tareas encomendadas.

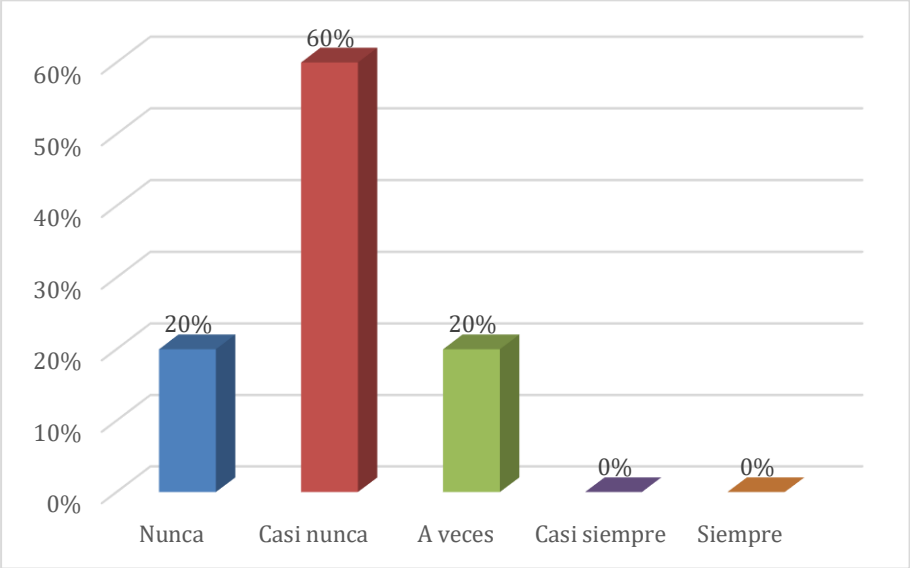


Figura 42: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, el 60% de los encuestados respondió que casi nunca el personal acepta de manera adecuada o resolutiva lo encomendado, mientras que el 20% respondió que nunca lo hacen.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 43

Distribución según la disposición de cooperar entre compañeros.

Escala	frecuencia	porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	3	60%
A veces	2	40%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	5	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 43: Distribución según la disposición de cooperar entre compañeros.

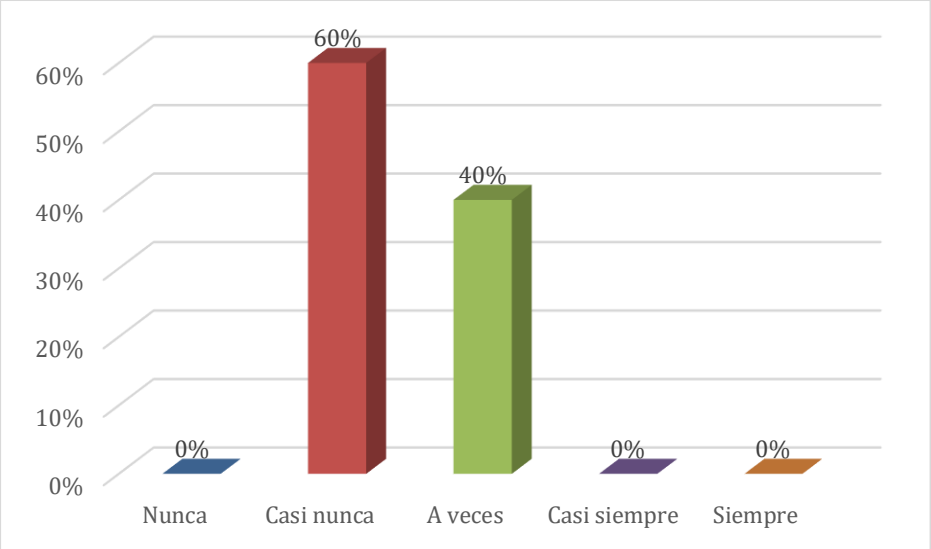


Figura 43: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, el 60% de los encuestados respondió que casi nunca estan dispuesto a cooperar entre ellos, mientras que el 40% respondió que a veces lo hacen.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 44

Distribución según la disponibilidad de trabajar horas extra.

Escala	frecuencia	porcentaje
Nunca	4	80%
Casi nunca	1	20%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	5	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 44: Distribución según la disponibilidad de trabajar horas extra.

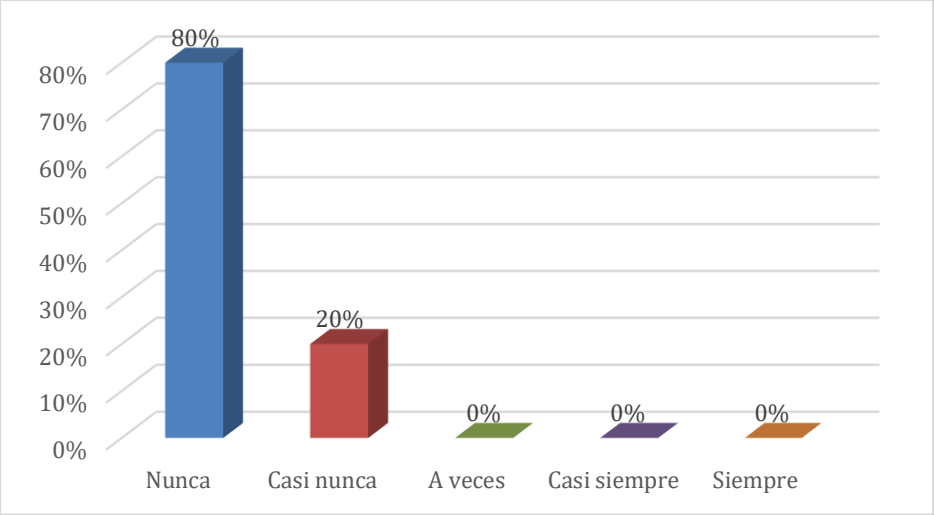


Figura 44: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, el 80% de los encuestados respondió que nunca los trabajadores estan dispuestos a realizar horas extra, mientras que el 20% respondió que casi nunca lo hace.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 45

Distribución según el entusiasmo de aprender nuevas habilidades respecto al trabajo.

Escala	frecuencia	porcentaje
Nunca	3	60%
Casi nunca	2	40%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	5	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 45: Distribución según el entusiasmo de aprender nuevas habilidades respecto al trabajo.

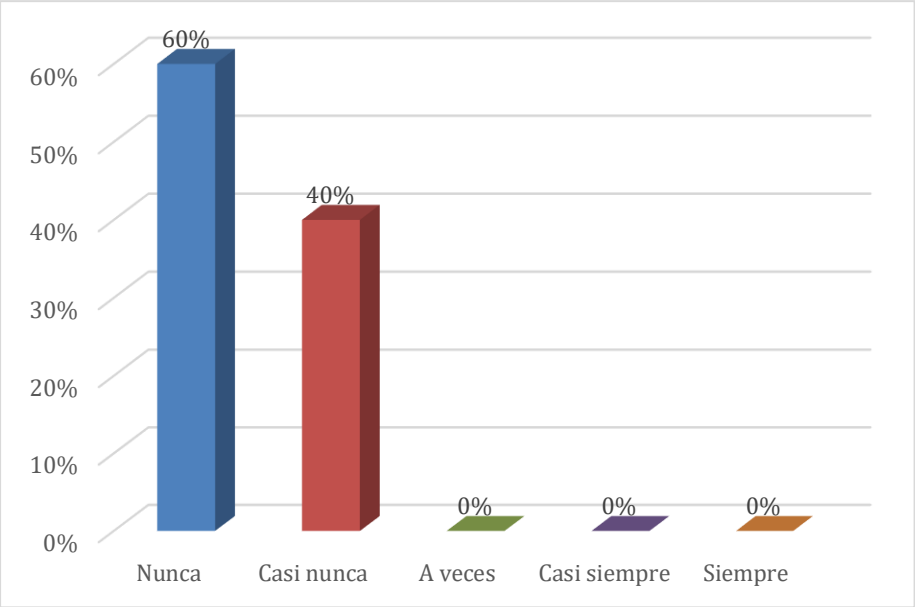


Figura 45: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, El 60% de los encuestados nunca demuestra ansias por aprender nuevas habilidades para su trabajo, y el 40% casi nunca lo hace.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 46

Distribución según la capacidad de aprender nuevas tareas de trabajo.

Escala	frecuencia	porcentaje
Nunca	2	40%
Casi nunca	0	0%
A veces	3	60%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	5	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 46: Distribución según la capacidad de aprender nuevas tareas de trabajo.

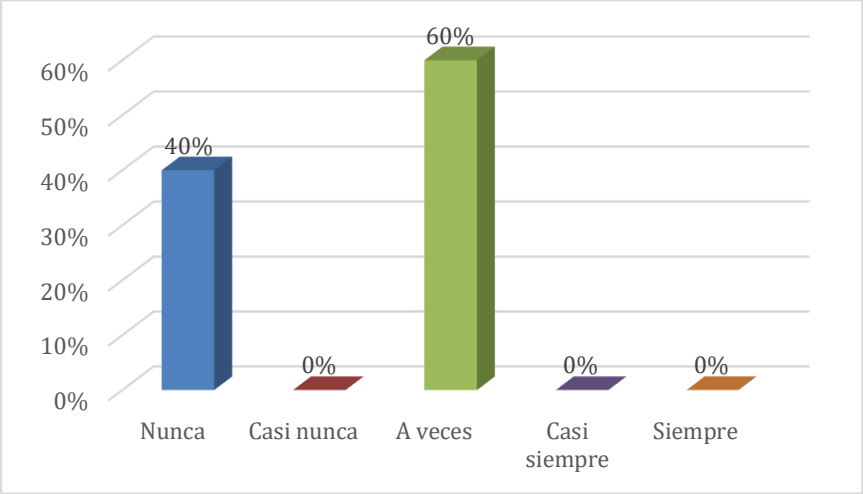


Figura 46: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, El 60% de los encuestados respondió que a veces tiene la capacidad de aprender con facilidad nuevas tareas de trabajo y el 40% respondió que nunca la tienen.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 47

Distribución según la frecuencia en asistir a capacitaciones.

Escala	frecuencia	porcentaje
Nunca	5	100%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	5	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 47: Distribución según la frecuencia en asistir a capacitaciones.

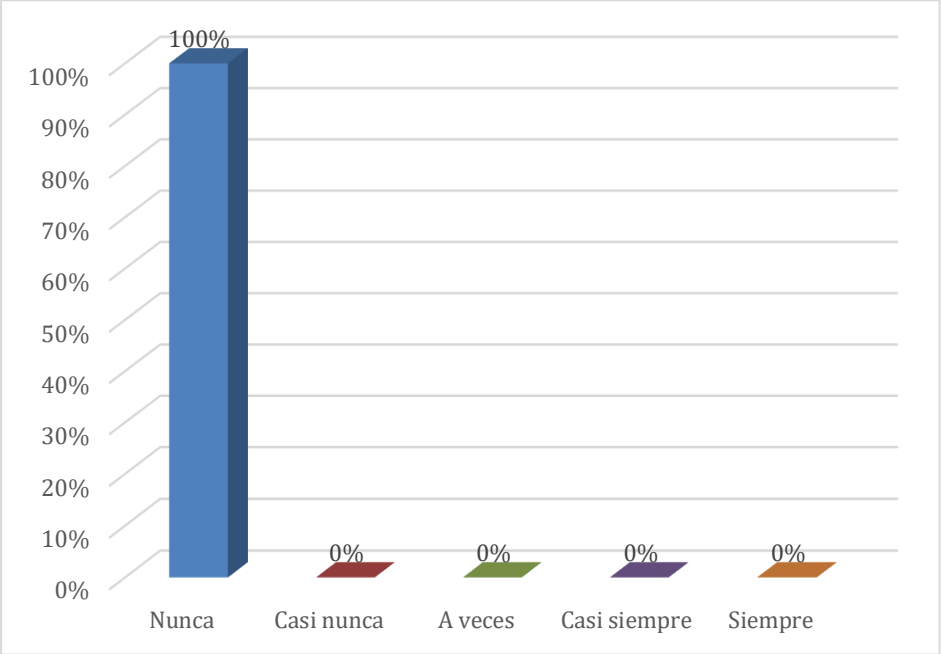


Figura 47: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, El 100% de los encuestados respondió que los trabajadores nunca asiste a capacitaciones.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 48

Distribución según la responsabilidad y cuidado con los instrumentos.

Escala	frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	20%
Casi nunca	2	40%
A veces	1	20%
Casi siempre	1	20%
Siempre	0	0%
Total	5	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 48: Distribución según la responsabilidad y cuidado con los instrumentos.

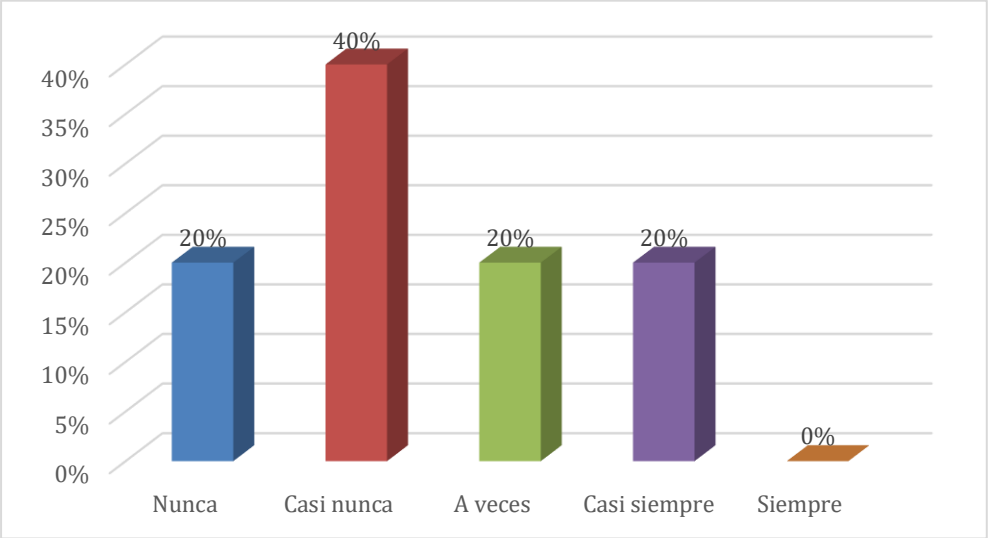


Figura 48: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, El 40% de los encuestados casi nunca muestra responsabilidad hacia el uso de instrumentos, mientras que el 20% respondió que nunca, otro 20% que a veces y por último el 20% casi siempre.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 49

Distribución según el desarrollo correcto de las tareas designadas.

Escala	frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	1	20%
Casi siempre	4	80%
Siempre	0	0%
Total	5	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 49: Distribución según el desarrollo correcto de las tareas designadas.

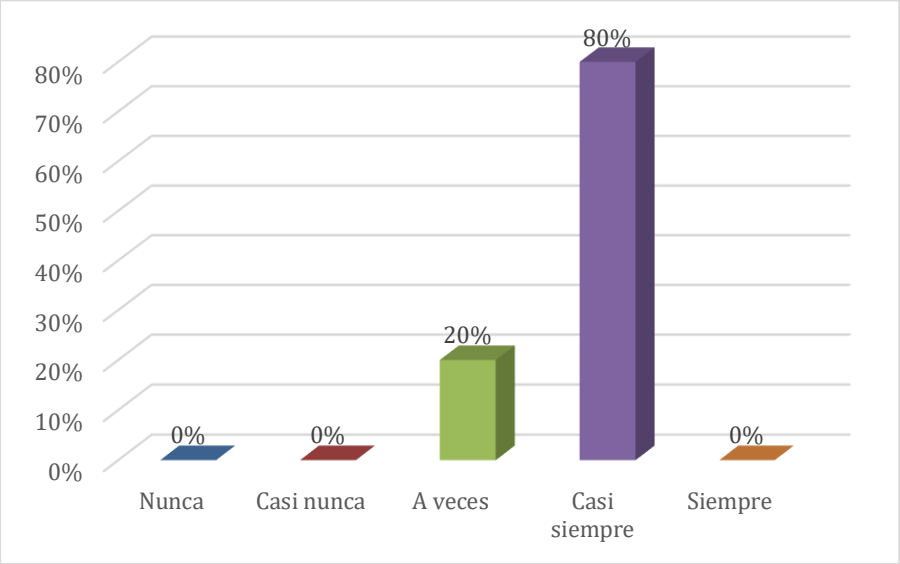


Figura 49: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, El 80% de los encuestados respondió que casi siempre desarrolla las tareas de manera correcta, mientras que el 20% respondió que a veces.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 50

Distribución según el cumplimiento eficiente de funciones.

Escala	frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	1	20%
Casi siempre	2	40%
Siempre	2	40%
Total	5	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 50: Distribución según el cumplimiento eficiente de funciones.

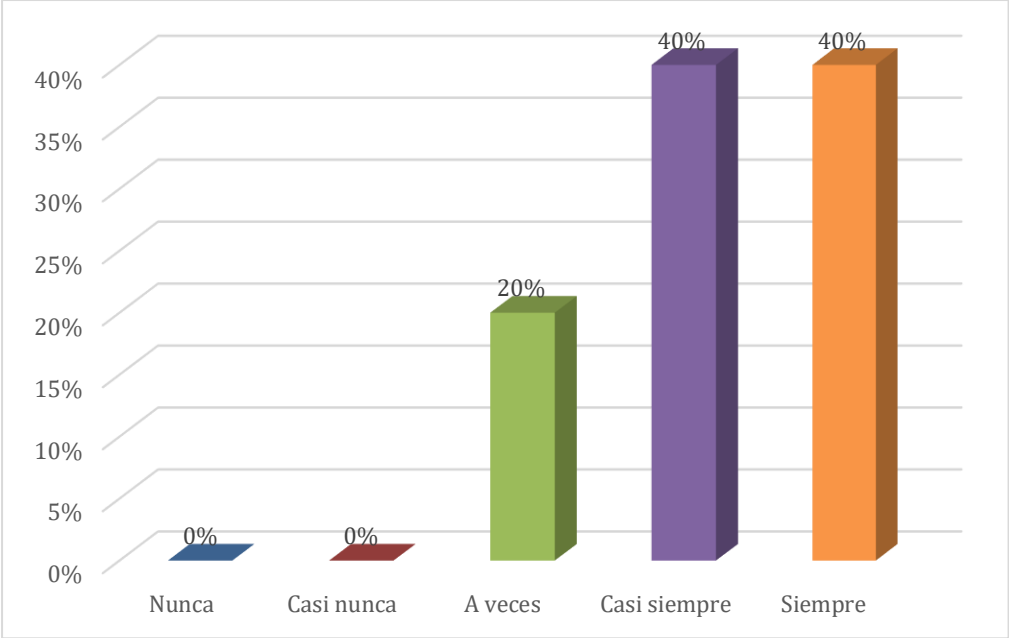


Figura 50: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, El 40% de los encuestados respondió que siempre cumplen con sus funciones, el otro 40% respondió que casi siempre y el 20% respondió que a veces.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Valoración del Desempeño Laboral

Tras el análisis estadístico mediante el empleo de varemos se pudo realizar la siguiente valoración por conglomerado:

Datos generales de la tabulación del cuestionario de desempeño laboral

Valor Máximo	95
Valor Mínimo	19
Rango	76
Amplitud De Intervalo	25

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Tras la tabulación se procedió a obtener valores generales para la determinación de varemos, donde el valor máximo fue obtenido por la totalidad de preguntas, multiplicado por la máxima escala ordinal, en este caso (19x5= 95), mientras que el valor mínimo de igual manera se obtuvo multiplicándolo por la mínima escala en este caso (19x1= 19), el rango se obtuvo de la resta de ambos valores (25-19= 76), y por último para poder obtener las nuevas tres escalas este valor se dividió entre tres 76/3= 25.

Parámetros de valoración del cuestionario de desempeño laboral

Bajo	19	43
Medio	44	69
Alto	70	95

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Tras la obtención de la amplitud, se procedió a generar escalas partiendo desde el valor mínimo al máximo, sumando el conteo de la amplitud de intervalo, mismo que permitió valorar los conglomerados cuantificables por cada encuesta, permitiendo obtener una tabla y figura por conglomerado, teniendo así un diagnóstico cuantificable, válido haciendo uso de la estadística descriptiva, con el único fin de generar una mayor coherencia metodológica.

Tabla 51

Distribución según el diagnóstico de desempeño laboral

Etiqueta	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	5	100%
Alto	0	0%
Total	**5**	**100%**

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 51: Distribución según el diagnóstico de desempeño laboral

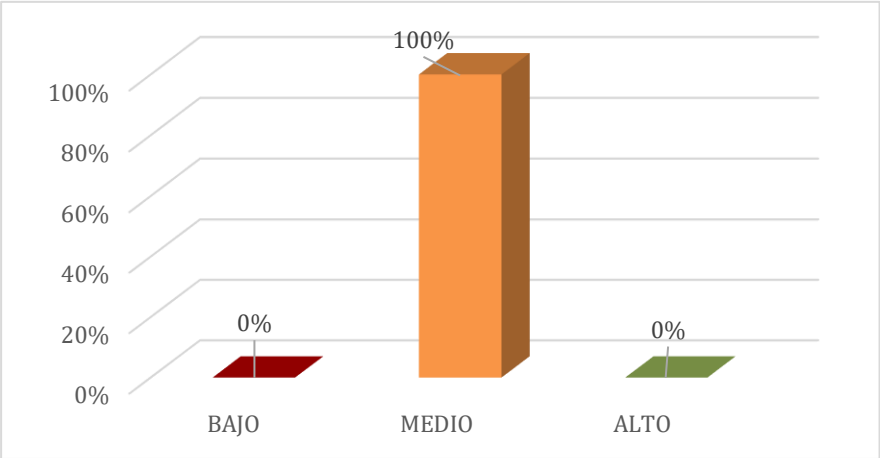


Figura 51: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, el nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores del área de limpieza pública se encuentra determinado como medio, debido a que el 100% de las respuestas de los encuestados, demostraron ello.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Valoración de la dimensión de Conducta

Tabla 52

Distribución según el diagnóstico de la dimensión Conducta

Escala	frecuencia	porcentaje
Inadecuado	1	20%
Regular	4	80%
Adecuado	0	0%
Total	5	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 52: Distribución según el diagnóstico de la dimensión Conducta

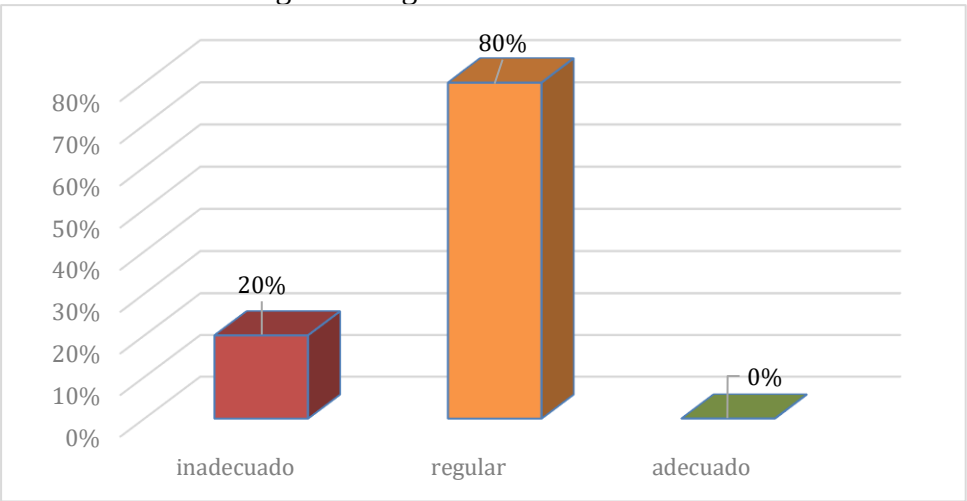


Figura 52: De acuerdo a los resultados visualizados en la figura anterior, la dimensión de conduta de los trabajadores del área de limpieza pública se encuentra determinado como regular, ya que el 80% de las respuestas de los encuestados, demostraron ello.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

Valoración de la dimensión de Competencia

Tabla 53

Distribución según el diagnóstico de la dimensión Competencias

Escala	frecuencia	porcentaje
Inadecuado	0	0%
Regular	5	100%
Adecuado	0	0%
Total	5	100%

Elaboración Propia
Fuente: Encuesta Aplicada

Figura 53: Distribución según el diagnóstico de la dimensión Competencias

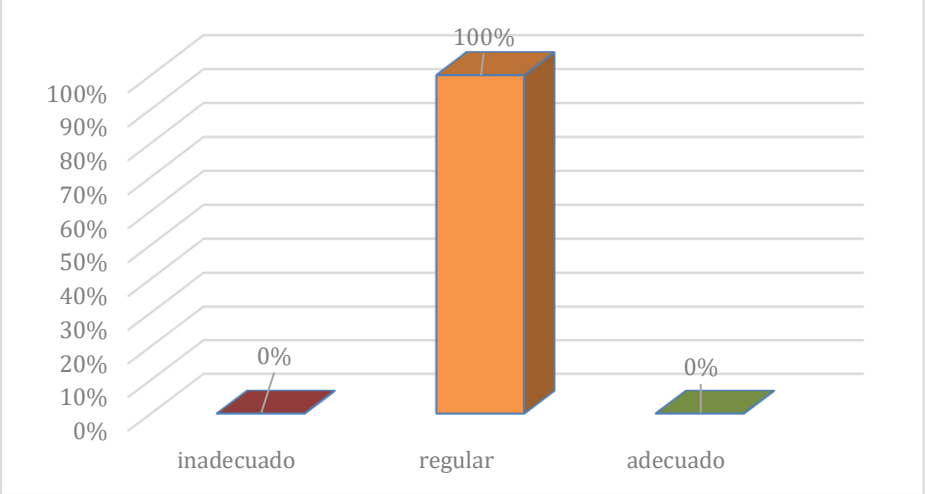


Figura 53: De acuerdo a los resultados visualizados en la tabla y figura anterior, la dimensión de conduta de los trabajadores del área de limpieza pública se encuentra determinado como regular, debido a que el 100% de las respuestas de los encuestados, demostraron ello.

Elaboración propia
Fuente: Encuesta aplicada

3.2 Discusión

De acuerdo con lo obtenido en los resultados de la investigación después de la aplicación de la encuesta y el instrumento, el cual fue el cuestionario, mismo que permitió conocer el nivel de motivación extrínseco e intrínseco en el área de limpieza pública de la Municipalidad de Chepén, 2018; se analizó el indicador de relaciones interpersonales dando como resultado que 47% de los trabajadores a veces siente que la relación con sus compañeros es buena y el 25% respondió que nunca lo es, está débil relación entre compañeros provoca o da como consecuencia la falta de pertenencia (61% no siente que pertenece al grupo), siendo este fundamental para lograr la motivación laboral ya que "Su existencia genera en la persona un compromiso y desarrollo tanto personal como del grupo y de la institución" (Brea, L., 2014).

Por otra parte, además de no tener sentimiento de pertenencia, se les preguntó si el salario que percibían era suficiente, en el cual el 54% respondió que nunca lo era, mientras que 32% respondió que a veces) y el 25% nunca satisface sus necesidades, sin embargo, el 75% desea seguir trabajando en su puesto hasta jubilarse, ¿Cuál es la razón por la cual desean seguir laborando? Según Martínez (2009), CEO de Infova, se le llama Conformismo laboral, "El trabajador, se ha conformado con su realidad y deja de hacer el esfuerzo por mejorarla. Suele ir de la mano de la pérdida de entusiasmo y pasión por su trabajo". Esto último es un aspecto influyente, causa la desmotivación laboral en los trabajadores.

Al analizar los resultados del indicador de reconocimiento hacia los trabajadores lo siguiente; el 64% nunca recibió algún incentivo por realizar bien su trabajo y el 79% señalo que nunca han recibido un reconocimiento, dando como resultado una falta de reconocimiento hacia los trabajadores, siendo preocupante, ya que como señala Ricardo Pino, "El reconocimiento es una herramienta de gestión que refuerza la relación de la empresa con los trabajadores, y que origina positivos cambios al interior de una organización.", esta tarea en la mayoría de situaciones es atribuido al jefe, y debería ser así, Delgado (2013) menciona que "Reconocer la contribución de un empleado es un papel formalmente detentado por el jefe directo (fuente primaria de refuerzos), y el factor "calidad del jefe" explica mucho del compromiso y de la permanencia de los empleados."

Aquí se vuelve a mencionar el sentimiento de pertinencia, ya que el reconocimiento es otro factor influyente a este y tampoco se está cumpliendo, esto incluye reconocimiento que no son de aspecto económico, Raciel Sosa menciona "existen dos tipos de reconocimiento:

el formal e informal. El primero apunta generalmente a lo monetario o tangible, a aquél que debe ser aprobado por un superior, mientras que el segundo es de bajo costo y está orientado a destacar día a día la labor realizada", sin embargo, al preguntarles si al menos recibían alguna felicitación por parte del jefe, el 46% de los trabajadores respondieron que nunca eran felicitados, es decir no se está dando importancia ni al reconocimiento informal ni formal.

Sobre las condiciones de Trabajo, Grott (2003) refiere al ambiente de trabajo como un conjunto de factores físicos, climáticos o de cualquier otro que, interconectadas, o no, están presentes y participan en el trabajo del individuo. Al analizar los resultados cuando se les pregunto si las condiciones ambientales (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación) facilitan su actividad diaria en el trabajo el 36% respondió que a veces, mientras que el 21% respondió que casi nunca le facilitaba su trabajo, y cuando se les pregunto si les brindan equipo de protección personal, el 46% respondió que a veces, mientras que un 25% respondió que nunca. Este factor es sumamente importante para la motivación en el trabajo, Según Herzberg (citado en Castro 2016), estas condiciones físicas y ambientales del trabajo constituyen al factor de higiene o extrínseco y de este depende que las diferentes entidades logren la motivación en los empleados.

Otro indicador importante es el sentimiento de autorrealización, al preguntarle a los trabajadores si se sienten orgullosos por el rol que desempeñan el 46% respondió que casi nunca, y cuando se les preguntó si este trabajo contribuía al cumplimiento de sus metas personales, el 50% respondió que casi nunca lo hacía, por lo cual podemos identificar una carencia en cuanto al sentimiento de autorrealización, según Maslow "Es la necesidad psicológica más elevada del ser humano, se halla en la cima de las jerarquías, y es a través de su satisfacción que se encuentra una justificación o un sentido válido a la vida mediante el desarrollo potencial de una actividad." Es decir, los trabajadores al carecer de sentimiento de autorrealización no encuentran un sentido para desarrollar activamente su potencial en el trabajo.

Finalmente, al realizar un análisis de la motivación en el área, a través de parámetros de valoración, en las cuales se trabajaron 3 escalas, Alto, medio y bajo, dió como resultado que el 50% tiene medio nivel de motivación y un 46% tiene nivel bajo, esto demuestra que los indicadores antes nombrados, los cuales no se están cumpliendo de manera positiva en la institución, como lo es; relación entre compañeros, condiciones laborales, autorrealización, reconocimiento, etc. influyen directamente la falta de motivación, y que causan de manera directa en esta problemática.

En cuanto al desempeño laboral este fue medido, teniendo en cuenta los factores de evaluación de desempeño planteados por (Espinoza, 2017), los cuales fueron dimensionadas, como conducta y competencias. Los resultados obtenidos por las dimensiones permitieron determinar que la conducta a nivel general se encontró diagnosticado como regular en un 80% de las respuestas obtenidas por el instrumento aplicado. A su vez la dimensión competencias fue valorada como regular en un 100% del total de respuestas abordadas por la encuesta aplicada. Los resultados de la dimensión conducta se encontraron respaldados en preguntas puntuales como la asistencia diaria, donde el mayor porcentaje, un 60%, consideró que a veces asiste diariamente todo los días laborales. Por otra parte, con respecto al marcado de asistencia, la mayoría consideró que casi siempre (60%), se marca la cartilla de asistencia. Con respecto al personal de limpieza, este debe asistir con puntualidad, sin embargo los resultados demostraron que casi nunca estos se encuentran asistiendo con puntualidad a realizar sus funciones, asimismo, a veces esta impuntualidad es justificada al gerente, ello puede ser apreciado por un 80%. También es importante mencionar dentro de la dimensión conducta el uso adecuado del uniforme, ya que es importante identificarse con la labor que se realiza, sin embargo un 60%, consideró que a veces se usa el uniforme de manera adecuada, de igual forma con el uso de equipo de bioseguridad un 40% consideró que casi nunca se emplean estos equipos, demostrando un problema, con respecto a lo fundamental que es el uso de este tipo de equipos de trabajo.

En la dimensión competencias esta se vio reflejada por las respuestas de las preguntas formuladas para este factor, donde un 40%, consideró que a veces y siempre el trabajo desarrollado fue de calidad. Asimismo, un 60%, consideró que a veces se realiza actividades de manera ordenada conforme a la tarea asignada, esto va de la mano con la capacidad que poseen los trabajadores para realizar las tareas, donde a veces, mencionado por un 80%, los trabajadores muestran capacidad o competencias para poder realizar la labor asignada. Por ello cuando se les encomienda a los trabajadores alguna tarea, éstos no lo llegan a recibir de la mejor manera, por ello en la figura número 45, un 60%, consideró que casi nunca se acepta de adecuada manera lo que se les encomienda a los trabajadores. Otro punto importante dentro de las competencias la cooperación entre los trabajadores, conocido como el trabajo en equipo, ello es importante debido a que todo trabajo necesita de un nexo de cooperación para mejorar el desempeño, sin embargo un 60%, consideró que casi nunca el personal se encuentra dispuesto a cooperar entre ellos, además de ello el ser cooperativo también se

puede tomar como la predisposición a estar siempre presto para alguna tarea de emergencia, realizando horas extras, donde un 80%, consideró que nunca el personal se encontró dispuesto a trabajar horas extras si es que es necesario.

Con respecto al aprendizaje, el 60%, consideró que el personal nunca demuestra ansias por aprender nuevas habilidades con respecto a su trabajo, este punto es muy importante, debido a que las competencias de los trabajadores deben ir incrementando sus capacidades a partir de un aprendizaje continuo, esto puede ser corroborado en la figura 49, donde un 60% consideró que a veces el personal demostró tener capacidad para aprender con facilidad nuevas tareas de trabajo. Además cabe señalar que el aprendizaje no sólo se trata de tener la predisposición o capacidades de aprendizaje puesto que la asistencia a capacitaciones es fundamental para el desarrollo continuo del trabajador, por ello un 100%, consideró que nunca asiste a capacitaciones que le permitan mejorar su labor. Otro punto importante mencionado fue el de empleo adecuado de los instrumentos donde un 40%, consideró que no se emplean con responsabilidad. Con respecto al desarrollo de las tareas designadas un 80%, consideró que casi siempre, el personal desarrolla de manera correcta tareas designadas. Sin embargo a pesar de la existencia de problemas en el área de limpieza pública el 40%, consideró que casi siempre y siempre el personal llega a cumplir con lo establecido, ello demuestra que si se ha llegado alcanzar el cumplimiento de las metas importante para la institución. Por último el desempeño laboral fue valorado estadísticamente, mostrando objetividad en datos cuantificables, basados en la escala Likert, permitiendo así determinar que éste se encuentra realizado a un nivel regular.

3.3 Aporte Teórico (Propuesta)

ESTRATEGIA DE MOTIVACIÓN LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE LIMPIEZA PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHEPÉN, 2019.

Información general

Razón social: Municipalidad Provincial de Chepén

RUC: 2017886207

Ubicación: Jr. Atahualpa Nro. 650 Ciudad, Chepén, Perú

Gerencia: Servicios Públicos

Duración: 6 meses

Objetivo: Incrementar el nivel de motivación laboral en el área de limpieza pública de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Chepén.

Meta: 50% de los beneficiarios

Indicadores:

- Designación de partida presupuestal presupuesto
- Asistencia
- Participación
- Colaboración
- Uso de uniforme
- N° de fechas cívicas establecidas en el calendario municipal
- N° concursos de periódico mural
- N° de talleres de integración
- N° de jornadas vivenciales
- N° de Micro charlas
- N° de Trabajadores del mes
- N° de Charlas Info-educativas
- N° de capacitación sobre seguridad y ergonomía.

- N° de Charlas Informativas: Sistema de Seguro Integral (MINSA-ESSALUD)
- N° de Campañas de Salud “Prevención y promoción de la salud”

Contexto

Respecto a la motivación laboral en el área de limpieza pública perteneciente a la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Chepén, se evidencia una serie de deficiencias en cuanto al desempeño de los trabajadores las cuales se relacionan con factores de motivación tanto extrínseca como intrínseca que afecta su motivación en el trabajo, estos factores van desde reconocimiento, condiciones laboral y relaciones interpersonales, trabajo en equipo, medidas de seguridad y ergonomía en el trabajo, etc. en los cuales se debe trabajar continuamente mediante un programa a mediano y largo plazo para evitar provocar ciertas actitudes negativas ante su trabajo y diversas consecuencias que esto trae consigo. Es por ello que esta propuesta se centra en aquello indicadores preocupantes que se han analizado en esta investigación, y a partir de estos se dio estas propuestas organizadas y articuladas entre sí, para lograr el objetivo planteado.

Beneficiarios

El beneficiario principal será la institución, en este caso nos dirigimos a la gerencia de servicios públicos y la municipalidad provincial de Chepén, después tenemos a los trabajadores del área limpieza pública, a quienes se les caracteriza por ser su mayoría mujeres con limitaciones académicas (grado de instrucción primario o secundario), caracterización económica de pobreza o pobreza extrema y carencia de inscripción y uso de Seguros de salud , estas son algunas características generales de los beneficiarios, trabajadores del área de limpieza pública a quienes se les incrementará la motivación laboral.

Finalidad

Está enfocada en mejorar el desempeño laboral a través de estrategias de motivación laboral tanto intrínseca como extrínseca en el área de limpieza pública perteneciente a la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Chepén logrando un mejor desempeño laboral a través de la motivación del personal, permitiendo desarrollarse trabajadores capacitados, colaborativos y comprometidos con su rol.

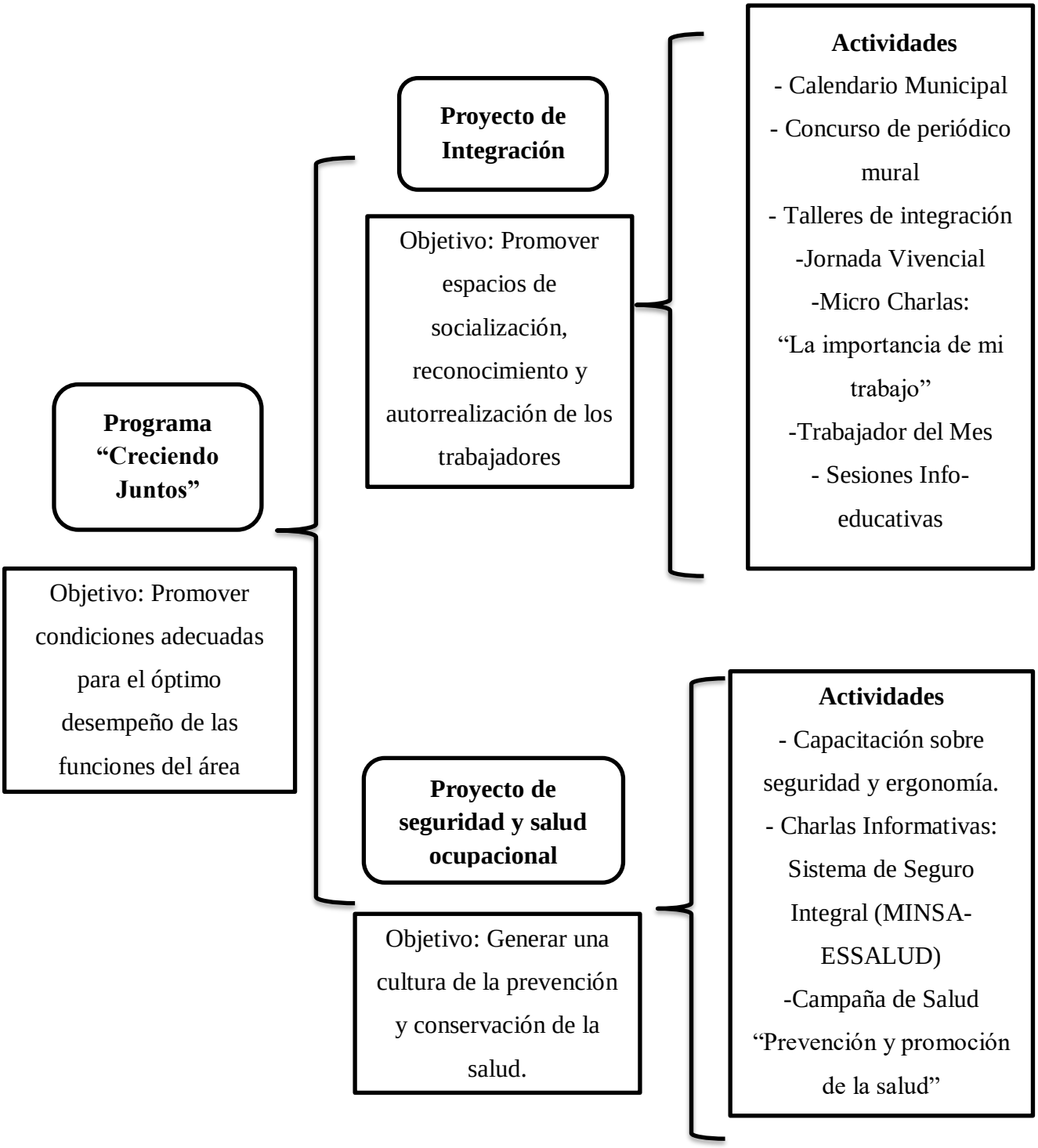


Figura 54: Esquema de la propuesta

Elaboración propia
Fuente: Aporte Teórico

Tabla 54

Metodología para implementar la propuesta (6 meses)

ASPECTOS	ACTIVIDADES	Frecuencia	RESPONSABLE
Proyecto de Integración	***Calendario Municipal***	Mensual	Gerente del área
	Concurso de periódico mural	Mensual	Gerente del área
	Talleres de integración	Mensual	Gerente del área
	Jornada Vivencial	Mensual	Gerente del área
	Micro Charlas: "La importancia de mi trabajo"	Semanal	Gerente del área
Proyecto de seguridad y salud ocupacional	***Trabajador del Mes***	Mensual	Gerente del área
	Sesiones Info-educativas	Mensual	Gerente del área
	Capacitación sobre seguridad y ergonomía.	Mensual	Gerente del área
	Charlas Informativas: Sistema de Seguro Integral (MINSA-ESSALUD)	Mensual	Gerente del área
	Campaña de Salud "Prevención y promoción de la salud"	Mensual	Gerente del área

Elaboración propia
Fuente: Aporte Teórico

Fundamentos teóricos de la propuesta

La presente propuesta se sustenta en la teoría Bifactorial de Herzberg, en el cual trata los aspectos más relevantes de los factores tanto extrínsecos como intrínsecos que se consideran son prioritarias para promover la motivación en los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad de Chepén.

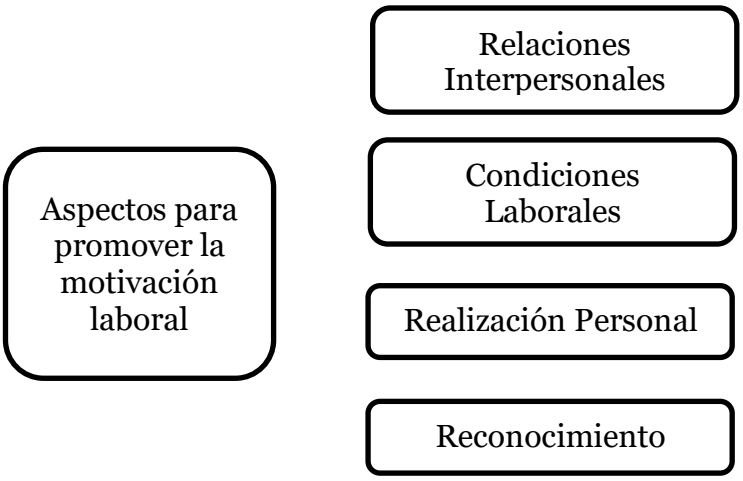


Figura 55: Aspectos teóricos de la propuesta

Elaboración Propia
Fuente: Marco teórico

Aspectos a mejorar:

Los aspectos que se esperan mejorar con esta propuesta son las siguientes:

Relaciones interpersonales, se mejorará el nivel de integración de los trabajadores, promoviendo la comunicación, unión y trabajo en equipo.

Condiciones de Trabajo, se mejorarán las condiciones laborales de los trabajadores, ya que estos se encuentran expuestos a agentes contaminantes que podrías ser perjudiciales para la salud, se dará énfasis a la prevención y promoción de la salud, a través del uso adecuado de la indumentaria como de las campañas de salud.

Realización Personal, se incrementará el nivel de autoestima de los trabajadores, asumiendo la importancia que tiene su función para la ciudad, a través del empoderamiento del personal ejecutando funciones educativas en instituciones acerca de la limpieza de la ciudad.

Reconocimiento, se establecerá un sistema de reconocimiento por el buen desempeño de los trabajadores, el cual incentivará y promoverá las buenas del buen rendimiento laboral.

Todos estos aspectos conllevarán al incremento del nivel de motivación laborar, el objetivo de la propuesta, influyendo de manera positiva en el desempeño laboral.

Estrategias para mejorar la Motivación Laboral

Relaciones Interpersonales

Calendario Municipal

Deben establecerse una serie de fechas cívicas establecidas en el País, como por ejemplo día de la madre, día del padre, navidad, etc. En las cuales se organicen reuniones en vías de reflexionar de manera colectiva la importancia de estas fechas cívicas tan importante, así mismo creará experiencias grupales, integrando y mejorando las relaciones interpersonales de los trabajadores.

Concurso de periódico mural

Consiste en la formación de grupos de trabajo de 4 a 5 personas, los cuales serán elegidos de manera aleatoria, estos grupos deberán comunicarse, coordinar y organizarse entre ellos, mejorando su relación y compañerismo, y a su vez lograr la elaboración mensual del periódico mural, el cual incluye noticias, fecha cívica, deportes, comunicados, etc, está orientado al desarrollo de capacidades de los trabajadores y la promoción de aprendizaje colaborativo, en equipo, de manera participativa. El periódico mural más innovador y creativo el será premiado con un reconocimiento.

Talleres de Integración

Implica desarrollar por lo menos un taller de integración mensual, de duración de 30 a 40 minutos de tratar temas de integración (trabajo en equipo, comunicación, resolución de problemas), a través de casos prácticos y cambio de roles, con el propósito de reforzar estos temas de integración de suma importancia para el logro de la motivación laboral.

Jornada Vivencial

Refiere a la implicación práctica de lo aprendido en los talleres de integración, consiste en un conjunto de actividades, dinámicas y juegos que desarrollarán los trabajadores de manera conjunta, en los cuales permitirá conocer el nivel de comprensión de los participantes sobre estos temas, reforzando sus lazos amicales y de comunicación.

Condiciones de Trabajo

Capacitación sobre seguridad y ergonomía

Corresponde a mejorar los factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador, realizando convenios para trabajar junto al Hospital de Apoyo de Chepén y realizar capacitaciones sobre la seguridad en el trabajo (uso de EPP) y la ergonomía (uso del uniforme).

Charlas Informativas: Sistema de Seguro Integral (MINSA-ESSALUD)

Involucra realizar Charlas informativas sobre los Sistemas de Seguro según le correspondan a los trabajadores (ESSALUD para nombrados y MINSA para contratados) centrado básicamente a que todos cuenten con un sistema de seguro, orientando a los trabajadores con la categorización de pobreza o extrema pobreza a como inscribirse al SIS Gratuito y para aquellos que no cuenten con dicha caracterización, inscribirse a Sis independiente o Microempresas. En el caso de que ya estén inscritos, reforzar la importancia de recurrir a los centros de salud a realizar sus chequeos de manera frecuente (esto de igual manera con los que cuentan con el ESSALUD) e informar sobre todos sus beneficios.

Campaña de Salud "Prevención y promoción de la salud"

Realizar campañas de prevención y promoción de la salud en las cuales el personal de salud (previa coordinación con el Hospital de Chepén) se trasladen al centro de trabajo y realicen campañas de prevención, como por ejemplo vacunación, ciertos análisis, etc. así también como promoción, como charlas sobre alimentación saludables, entre otros temas que promuevan la salud.

Realización

Efectuar sesiones info-educativas

Además del servicio de barrido de espacios públicos (vías, calles, jirones, avenidas, etc.), el personal del área de limpieza pública deberá desarrollar acciones de educación y civismo para mantener limpio los espacios públicos de tránsito peatonal o vehicular, tales como charlas en instituciones educativas, socialización, entre otros. Esta función contribuirá al sentimiento de autorrealización, puesto que desarrollaran capacidad de desenvolvimiento y control de escenarios, muy diferente al monótono rol del barrido.

Micro Charlas: "La importancia de mi trabajo"

Consiste en pequeñas charlas realizadas a los trabajadores justo antes de salir desarrollar sus funciones, estas con una duración de 5 a 10 min por lo menos una vez a la semana, estas micro charlas están centradas en incrementar su autorrealización y sentimiento de importancia, incrementando su autoestima y mejor desempeño de su trabajo.

Reconocimiento

Trabajador del mes

Proceso de selección del mejor trabajador del mes, según las características de asistencia, puntualidad, uso de uniforme, responsabilidad, entre otros. Al cual se deberá conmemorar en una ceremonia otorgándole una resolución de reconocimiento firmado por el alcalde y algún premio incentivo de considerarse necesario.

Valores que fundamentan la propuesta

En ese sentido, los valores éticos que sustentan la presente propuesta de programa orientado a promover la motivación laboral en la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Chepén, 2019, son los siguientes:

Respeto, tolerancia ante las opiniones a esta propuesta de programa orientado a promover la motivación, ya que a través de estos se puede contribuir a la mejora de la misma, realizando un consenso de ideas y aportes entre la gerencia de servicios públicos y esta propuesta, dando valor e importancia sus contribuciones.

Adaptabilidad, Esta propuesta representa un modelo el cual puede ser modificado y adaptado según la posición que crea conveniente el encargado del área, siempre y cuando contribuya a los objetivos establecidos.

Responsabilidad, aduce a mostrar predisposición para ejecutar estas actividades descritas que pertenecen al programa y están articulados al logro del objetivo.

Participación activa, involucra la participación activa de todos los trabajadores de la gerencia, esto incluye personal administrativo, personal nombrado y contratado, siendo de suma importancia el involucramiento de jardineros, barrenderos, guardianes, y todo trabajadores de las diferentes áreas.

Metodología

Se basa en una metodología participativa debido a que promueve la organización, participación activa, integración y comunicación de los trabajadores y durante el proceso de ejecución de las estrategias a través de la observación puede lograr identificar otras situaciones problemáticas ya sea de carácter grupal o individual que podría estar afectando a su motivación laboral, como por ejemplo acoso, violencia familiar, problemas de salud, etc. estableciendo posibles medidas de solución.

Sostenibilidad:

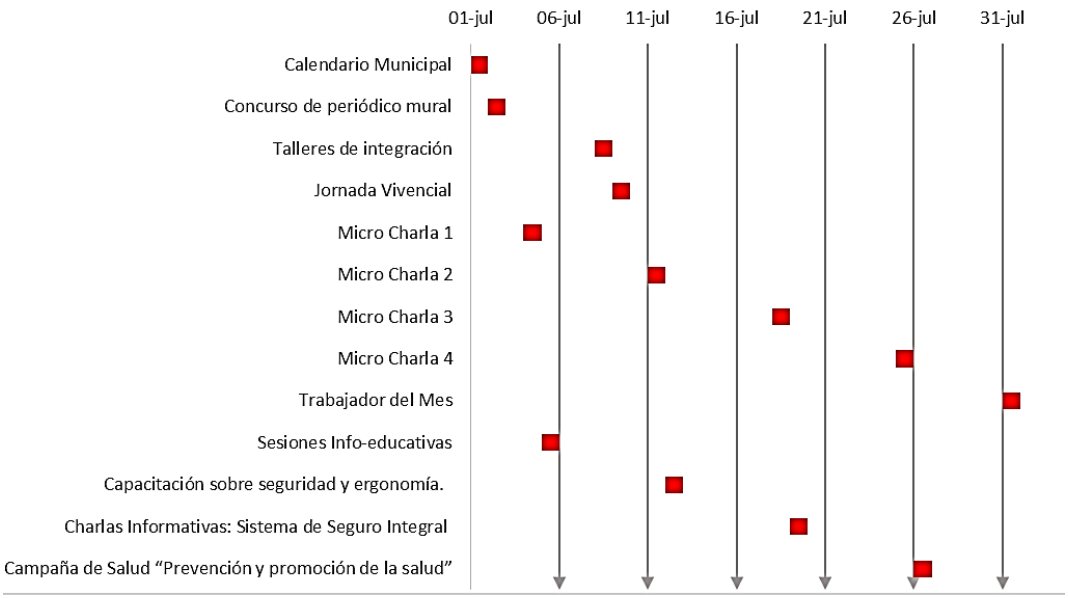
Esta propuesta es sostenible ya que el presupuesto de 6,718.00 **es** realista y se adecua para una propuesta con el plazo de 6 meses consecutivos, esta incluye gastos materiales, de servicios, etc. La misma que será financiada por la Municipalidad Provincial de Chepén, a través del programa de incentivos.

Para conocer la sostenibilidad de los resultados de la propuesta es necesario realizar una continua medición de los resultados, esto nos permitirá medir el nivel de logro en relación a los objetivos y qué falta para seguir creando un impacto mayor.

Si, los resultados son positivos, para una mayor sostenibilidad de los resultados lo ideal sería la continuidad de la propuesta, que en vez de realizarse por 6 meses esta se amplié por un año, así tras su conclusión el impacto y permanencia de los resultados será mayor. Haciendo siempre énfasis en fomentar la participación activa de los trabajadores.

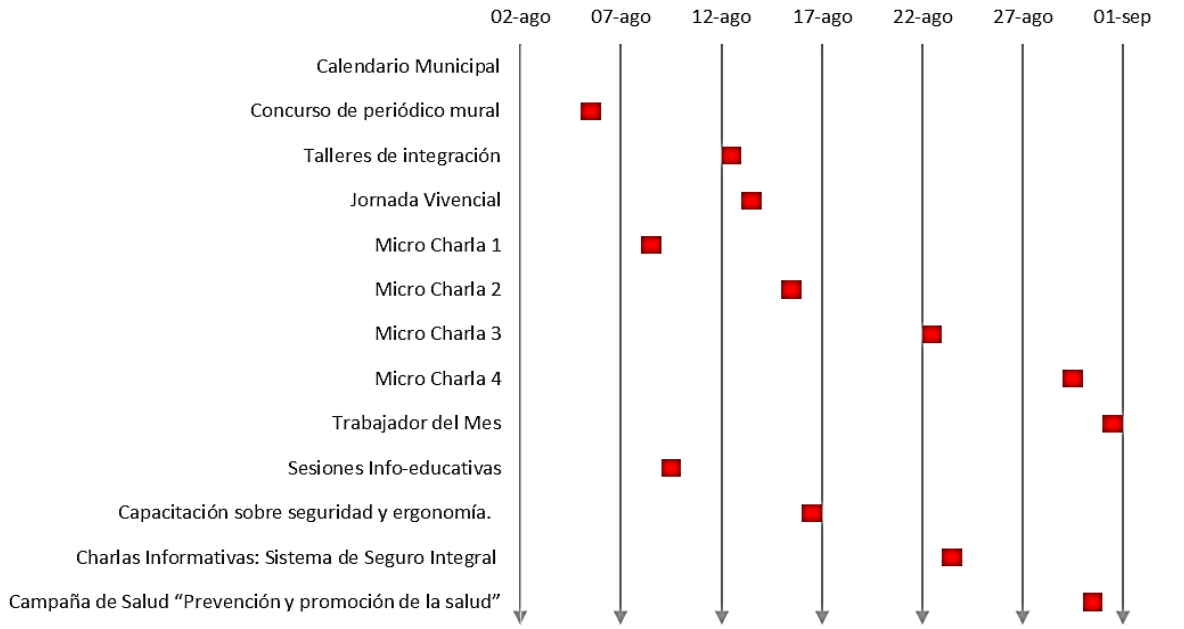
Diagrama de Gantt:

Figura 56: Diagrama de Gantt de Julio



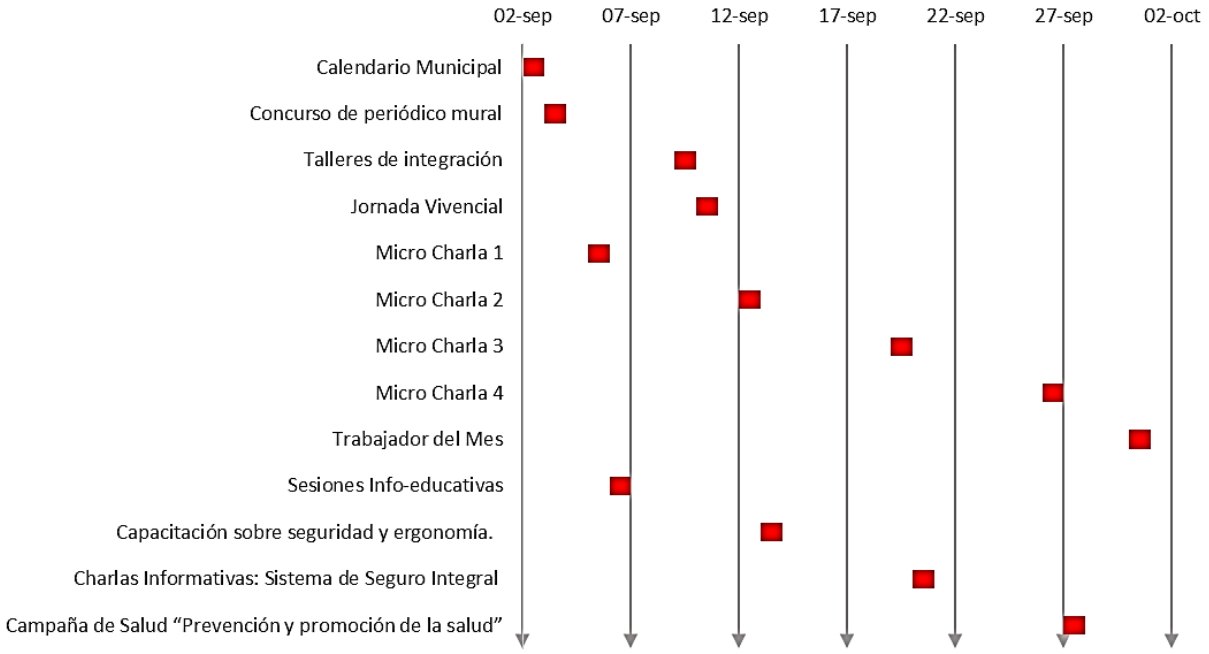
Elaboración Propia
Fuente: Aporte Teórico

Figura 57: Diagrama de Gantt de Agosto



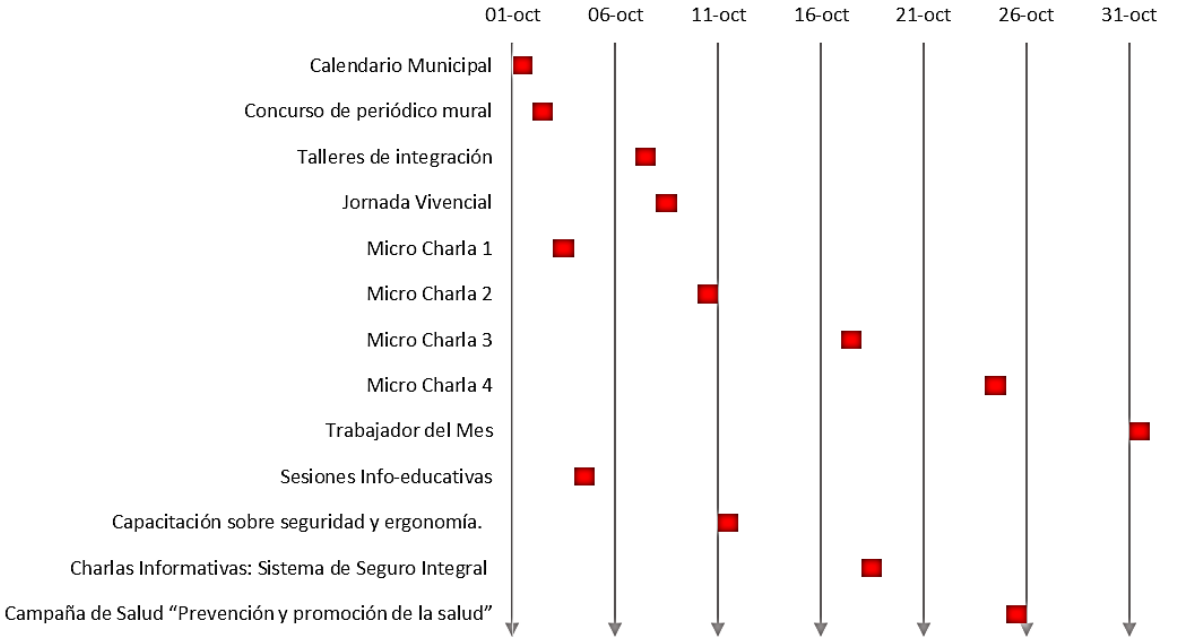
Elaboración Propia
Fuente: Aporte Teórico

Figura 58: Diagrama de Gantt de Setiembre



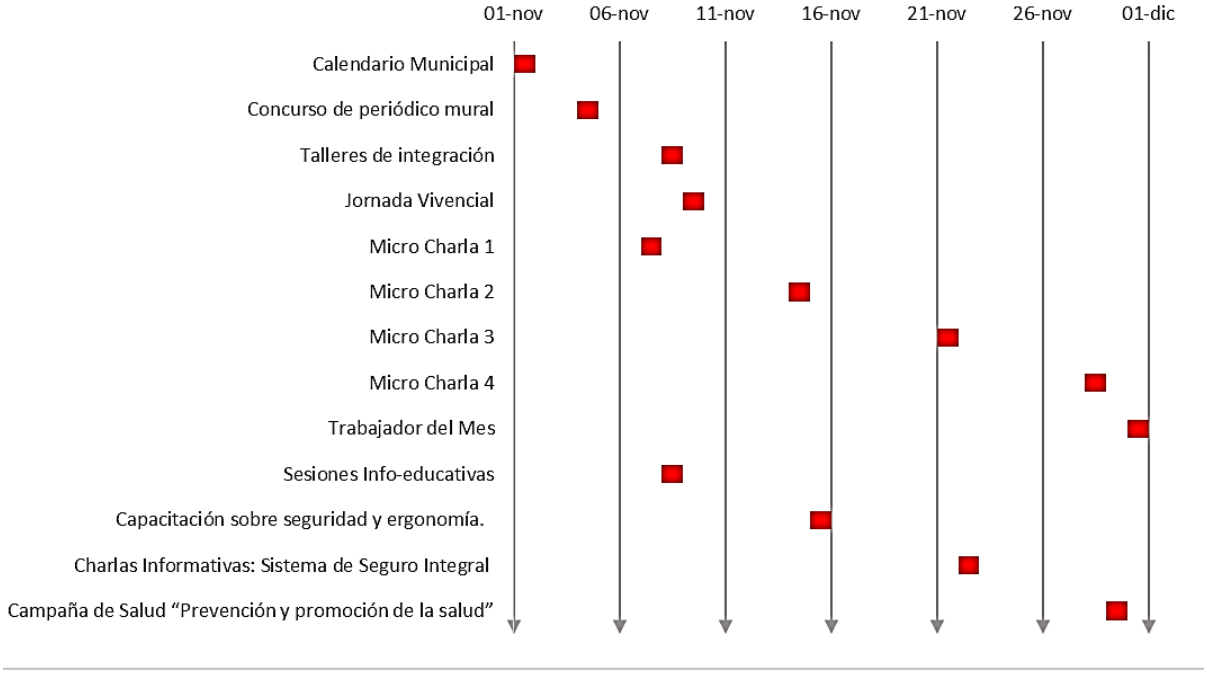
Elaboración Propia
Fuente: Aporte Teórico

Figura 59: Diagrama de Gantt de Octubre



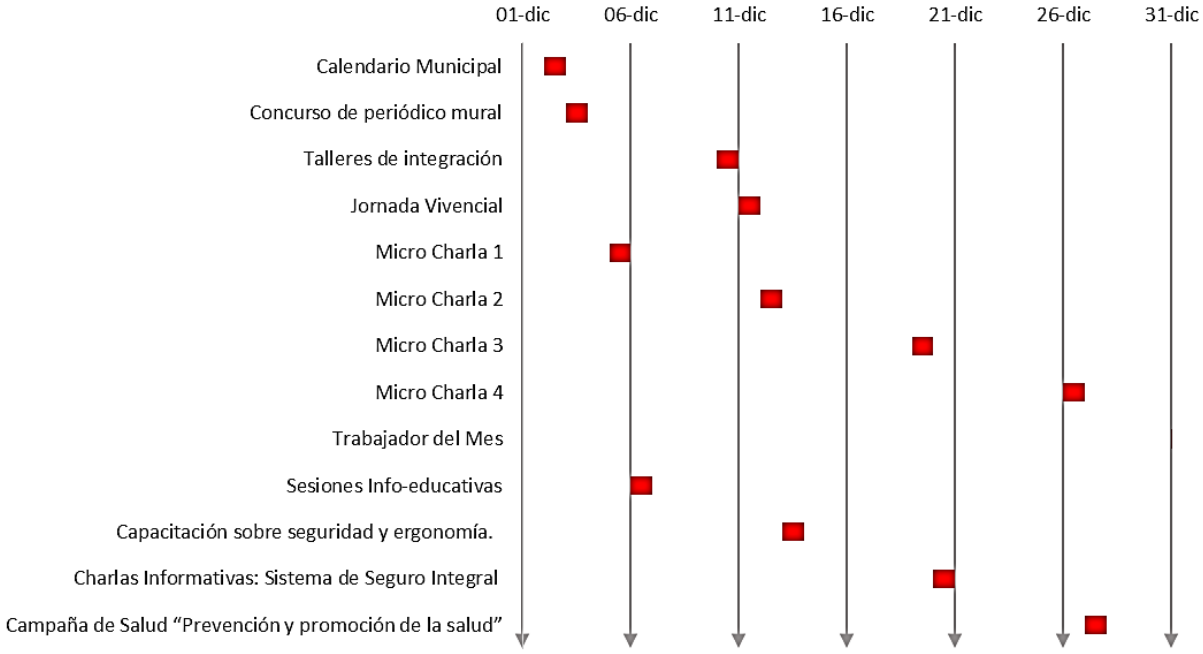
Elaboración Propia
Fuente: Aporte Teórico

Figura 60: Diagrama de Gantt de Noviembre



Elaboración Propia
Fuente: Aporte Teórico

Figura 61: Diagrama de Gantt de Diciembre



Elaboración Propia
Fuente: Aporte Teórico

Presupuesto

En el presupuesto se especificará los principales recursos a requerir para incorporar la propuesta de estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral del área de limpieza pública de la municipalidad provincial de Chepén, 2019. Sin embargo, se eliminará algunos materiales otorgados por el área como laptop, USB, proyector multimedia, además del ambiente en donde se ejecutarán las actividades:

Tabla 55

Presupuesto

DESCRIPCIÓN	*CANT.*	*COSTO UNITARIO*	*COSTO TOTAL*
RECURSO HUMANO:			
Especialistas	**6 horas (1 hora por taller)**	**S/ 350.00**	**S/ 2,100.00**
	SUBTOTAL		**S/ 2,100.00**
MATERIALES			
Papel de color	**1/2millar**	**S/ 35.00**	**S/ 18.00**
Lapiceros	**100**	**S/ 0.50**	**S/ 50.00**
Papel bond A4	**1 millar**	**S/ 35.00**	**S/ 35.00**
Cinta de embalaje	**05**	**S/ 4.00**	**S/ 20.00**
Plumones	**20**	**S/ 2.50**	**S/ 50.00**
Papelotes	**200**	**S/ 0.50**	**S/ 100.00**
Cartón Duplex	**120**	**S/ 1.00**	**S/ 120.00**
Premios (Juegos Lúdicos)	**12**	**S/ 50.00**	**S/ 600**
	SUBTOTAL		**S/ 993**
2. SERVICIOS			
Fotocopias	**500**	**S/ 0.05**	**S/ 25.00**
Impresiones	**300**	**S/ 0.20**	**S/ 60.00**
Refrigerios	**48**	**S/ 30.00**	**S/ 1,440. 00**
	SUBTOTAL		**S/1,525.00**
		TOTAL	***S/* 6,718.00**

Elaboración Propia
Fuente: Aporte Teórico

Aporte desde la Profesión:

Los trabajadores sociales dan su aporte a través de sus conocimientos, herramientas y técnicas profesionales, saben cómo trabajar con poblaciones vulnerables, y siendo la mayoría de los trabajadores del área de limpieza pública personas con limitaciones académicas y bajos recursos económicos, los trabajadores sociales conocen las necesidades de los mismos y saben que estrategias utilizar para satisfacerlos.

Esta profesión incluye el conocimiento necesario para elaborar, ejecutar, monitorear y evaluar planes, programas y proyectos; siendo de suma importancia para la ejecución la "Estrategia de motivación laboral para mejorar el desempeño laboral en el área de limpieza pública de la municipalidad provincial de Chepén, 2019" y sobretodo hacer énfasis al monitoreo y evaluación ya que como profesionales cuentan con una serie de técnicas e instrumentos que permitirán conocer el nivel de logro de los objetivos.

Además, como profesionales de Trabajo Social conocen como establecer vínculos y redes sociales que contribuyan al desarrollo del personal, tanto de otras instituciones, organizaciones, hospitales, etc. Como es el caso de las condiciones de trabajo, un factor que se desea mejorar con las estrategias, en donde es fundamental realizar convenios con centros de salud para que se realicen vacunaciones, charlas preventivas etc. los trabajadores sociales saben cómo establecer esa conexión y realizar este tipo de actividades para el bien de los trabajadores.

Asimismo tienen la capacidad de empoderar y desarrollar a los trabajadores, tanto a nivel personal como laboral, tomando en cuenta los factores motivacionales para lograr el máximo aprovechamiento del talento humano de la gerencia, dando paso a un buen desempeño laboral y solucionando esta problemática que existe en la gerencia. Ya que esa es una de las características de la profesión, la solución de problemas.

IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Los beneficiarios están conformados por el área de limpieza pública, sin embargo la propuesta puede ser ampliada a la gerencia de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Chepén ,a quienes se les caracteriza por ser su mayoría mujeres con limitaciones académicas (grado de instrucción primario o secundario), caracterización económica de pobreza o pobreza extrema y carencia de inscripción y uso de Seguros de salud . Es por ello que teniendo en cuenta estas características se ha diseñado una propuesta con una metodología participativa, basado en el análisis de casos prácticos, roling player y dinámicas; que además involucren la mejora en el aspecto de salud así como la motivación laboral.

De acuerdo con los resultados obtenidos del cuestionario de motivación laboral, se determinó que el área de limpieza pública de Municipalidad Provincial de Chepén tiene un nivel MEDIO de motivación laboral.

De acuerdo con los resultados obtenidos del cuestionario de desempeño laboral, de determinó que el área de limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Chepén tiene un nivel MEDIO de desempeño laboral.

Los indicadores bajos de motivación laboral identificados del área de limpieza pública según la teoría Bifactorial de Herzberg, fueron: relaciones interpersonales, condiciones laborales, realización, trabajo y reconocimiento.

Recomendaciones

Se recomienda a la alta gerencia y áreas adscritas a tener en cuenta los resultados obtenidos de los cuestionarios de motivación y desempeño laboral según corresponda, donde arroja un nivel medio de motivación laboral y desempeño laboral a fin de desplegar una serie de acciones que logre incrementar dicho nivel.

Se recomienda a la alta gerencia y al área de personal, tener en cuenta los indicadores de relaciones interpersonales, condiciones labores, autorrealización y reconocimiento a fin de generar estrategias que logren revertir estos bajos índices de motivación laboral.

Se recomienda al Gerente de Servicios Públicos, quien tiene a su cargo el área de limpieza pública, a ejecutar, monitorear y evaluar la propuesta "Estrategia de motivación laboral para mejorar el desempeño laboral en el área de limpieza pública de la municipalidad provincial de Chepén, 2019", y lograr los objetivos establecidos.

De igual manera, el gerente deberá aplicar el cuestionario de motivación laboral cada 6 meses, para conocer el nivel de motivación laboral de los trabajadores, ya que de este depende el nivel de desempeño laboral de los mismos.

Por último, se recomienda hacer requerimiento a las instancias correspondientes (Gerente, alcaldesa, etc.) para la contratación de un profesional de las ciencias Sociales de preferencia de Trabajo Social, para que trabaje específicamente en la gerencia de servicios públicos (donde pertenece el área de limpieza pública), ya que en esta gerencia hay 96 trabajadores, la mitad del número total de trabajadores de la municipalidad, y se considera necesario un trabajador social que se encargue de trabajar estos temas de motivación con los trabajadores de la gerencia, ya que la trabajadora social de la municipalidad no se abastece para ello.

VI. REFERENCIAS

Abah, E. & Nwokwu , P. (2016) *"Work Place Motivation and Employee Productivity in the Nigerian Public Organizations: The Federal Radio Corporation of Nigeria (FRCN) Experience"* Nigeria: Journal of Resources Development and Management. Obtenido de: https://pdfs.semanticscholar.org/0e78/921e04daab7643c3c07379f719b009bdca1b.pdf

Aparicio, *T. (2017). La insatisfacción laboral. Puleva. Recuperado de: https://www.lechepuleva.es/nutricion-y-bienestar/la-insatisfaccion-laboral*

Azabache, M & Bedón, M. (2016). "Influencia del clima organizacional en desempeño laboral de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Moche, 2016" Moche- Perú: Universidad Católica De Trujillo "Benedicto XVI". Obtenido de: http://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/230/3/InfluenciadelclimaorganizacionalendesempenolaboraldetrabajadoresadministrativosdelaMunicipalidadDistritaldeMoche.pdf

Belmont (1979). *Informe de Belmont, Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación.* Estados Unidos: Comisión Nacional para la Protección de los Sujetos Humanos de la Investigación Biomédica y Comportamental.

Brea, L. (2014). *Factores determinantes del sentido de pertenencia de los estudiantes de arquitectura de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra,* Campus Santo Tomás de Aquino. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=98440

Cárdenas, A. y Tejada P. (2016). *Influencia de la motivación de los trabajadores de la sociedad de beneficencia pública sobre el clima laboral y planteamiento de una propuesta de estrategias motivacionales, Arequipa 2015.* Arequipa-Perú: Universidad Católica San Pablo. Obtenido de: http://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/UCSP/14865

Carhuachín, F. (2018)."Gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral del talento humano en la Municipalidad Provincial de Otuzco – la libertad, 2018" La libertad – Perú: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de:

http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5371/Carhuach%C3%ADn%20Ib%C3%A1%C3%B1ez%20Flor%20Nori.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castro, M. (2003*). El proyecto de investigación y su esquema de elaboración.* (2ª.ed.). Caracas: Uyapal.

Castro, P. (2016). *Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Educación del Callao en el año 2016.* Callao, Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8520/Castro_APC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2011). *Administración en Recursos Humanos, Capital Humanos en las Organizaciones.* México: McGraw Hill. Obtenido de https://issuu.com/fanypacheco/docs/244308029-chiavenato-administracion

Cid, Y. (2015). *Teorías de la motivación laboral y constructos psicológicos relacionado*. Obtenido de https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/4264/motivacion%20laboral.pdf?sequence=1

Delgado, A. (2013). Clima laboral, gestión del compromiso y reconocimiento. Obtenido de http://www.reconocimientoprofesional. com/2013/01/clima-laboral-gestion-delcompromiso-y.html

Diccionario de Marketing de Cultural S.A., (1999) *Definición de Encuesta*. España: Cultural Edición.

Espinoza, G. (2017). *Modelo de evaluación del desempeño laboral en el área de producción de una empresa de fabricación de prendas de vestir.* Lima-Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7066/Espinoza_vg.pdf?sequence=1&isAllowed=ydiaz

Grott (2003). *Ambiente de trabajo como factor de motivación para los empleados.* Gestiopolis. Obtenido de: https://www.gestiopolis.com/ambiente-de-trabajo-como-factor-de-motivacion-para-los-empleados/

Hernández R. (2014).*Metodología de la Investigación*. (Sexta Edición). México D.F: McGraw-Hill.

Huerta, F. (2017). *Motivación y Desempeño Laboral del Personal de la Municipalidad Provincial de Yungay, Ancash – 2016.* Áncash- Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de:http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11993/huerta_ff.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hurtado, J. (2010). Metodología De La Investigación: Guía para una comprensión holística de la ciencia. (Cuarta Edición). Caracas: Quirón Ediciones.

Ismajli N, Zekiri J, Qosja E & Krasniqi I (2015) *The Importance of Motivation Factors on Employee Performance in Kosovo Municipalities*. Kosovo. Obtenido de: https://www.omicsonline.org/open-access/the-importance-of-motivation-factors-on employee-performance-in-kosovo-municipalities-2332-0761-1000152.php?aid=58230

Maldonado, A. (2017). *Influencia de la motivación para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera.* Trujillo-Perú: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9516/maldonadosanchez_adaly.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martínez, G. (2009). *El error como aprendizaje: Los profesionales que pueden equivocarse son más innovadores.* Ediciones El País. (01 Marzo 2009). Obtenido de: https://elpais.com/diario/2009/03/01/negocio/1235918850_850215.html

Medina, S. (2017) "*Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017"* Chimbote- Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mendoza, L. (2018). *Estrategias de motivación y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.* Huamanga-Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20240/mendoza_cl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mori, C. (2017). “Factores motivacionales y desempeño laboral de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo” Trujillo- Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de:http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17673/mori_uc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramírez, T. (1997). *Como Hacer un Proyecto de Investigación.* Caracas: Panapo de Venezuela

Ruiz, E., Gago L., García C., & López S. (2012). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa.* Madrid: McGraw Hill. Obtenido de https://issuu.com/gesmano/docs/recursos_humanos_y_responsabilidad_

Serhan, C, Al Achy, E. & Nicolas, E. (2018) *“Understanding Public Sector Employees’ Motivation: What Makes Them Inspired?”* Balamand- Koura: University of Balamand. Obtenido de: https://www.researchgate.net/publication/323539143_Understanding_Public_Sector_Employees'_Motivation_What_Makes_Them_Inspired

Vaca, M. (2017). Motivación Laboral en los servidores públicos de Ecuador. *INNOVA*, *2*(7), 101-108. Obtenido de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:lRwEZ6FAfSIJ:www.journaluidegye.com/magazine/index.php/innova/article/view/235/324+&cd=4&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe

ANEXOS

ANEXO A

FACULTAD DE HUMANIDADES
Escuela Académico Profesional de Trabajo Social

Título de la investigación:

PROPUESTA DE ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE LIMPIEZA PÚBLICA DE UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL, 2018

Autora:

Lesly Vanessa Vilca Noriega

Estimado(a) participante.

Le agradezco que haya decidido participar en la investigación. Es necesario que dedique aproximadamente, 20 minutos, para responder el siguiente:

CUESTIONARIO PARA CONOCER EL FACTOR DE MOTIVACIÓN EXTRÍNSECO E INTRÍNSECO

SEXO: **EDAD:**

TIEMPO LABORANDO EN LA GERENCIA:

CARGO:

MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA						
N°	**ITEMS**	**NUNCA**	**CASI NUNCA**	**A VECES**	**CASI SIEMPRE**	**SIEMPRE**
1	El salario que percibo me es suficiente.					
2	Satisfago todas mis necesidades con el salario que percibo					
3	Me permito realizar actividades recreativas con mi salario					
4	Mi contrato es por un largo plazo.					
5	No cambiaría mi trabajo por lo que queda del año.					
6	Deseo continuar trabajando aquí hasta jubilarme.					
7	Los materiales que brindan para el trabajo son óptimos.					
8	Las condiciones ambientales (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...)					

	facilitan mi actividad diaria en el trabajo.					
9	Me brindan Equipos de Protección Personal					
10	La relación entre compañeros es muy buena.					
11	Me siento parte de un equipo de trabajo.					
12	Me gusta realizar trabajo en equipo.					
MOTIVACIÓN INTRÍNSECA						
	ITEMS	**NUNCA**	**CASI NUNCA**	**A VECES**	**CASI SIEMPRE**	**SIEMPRE**
13	Mi trabajo es importante en el desarrollo de mi comunidad.					
14	Mi trabajo contribuye al desarrollo de mis metas personales.					
15	Me siento orgulloso del rol que desempeño					
16	Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.					
17	Estoy capacitado para desarrollar óptimamente mis funciones.					
18	Sé exactamente las actividades que debo realizar en mi labor diaria.					
19	El gerente me felicita cuando realizó bien mis funciones.					
20	Me brindan algún tipo de incentivo para motivarme en mi trabajo.					
21	Se les hace reconocimiento a los trabajadores con mejor desempeño.					
22	He percibido una tendencia de mejora referente a la calidad de servicios de mi área.					

23	El área tiene iniciativa de aplicar estrategias de mejora.					
24	El área está logrando alcanzar su misión y visión establecida.					

ANEXO B

FACULTAD DE HUMANIDADES
Escuela Académico Profesional de Trabajo Social

Título de la investigación:

PROPUESTA DE ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE LIMPIEZA PÚBLICA DE UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL, 2018

Autora:

Lesly Vanessa Vilca Noriega

Estimado(a) participante.

Le agradezco que haya decidido participar en la investigación. Es necesario que dedique aproximadamente, 20 minutos, para responder el siguiente:

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

SEXO: **EDAD:**

TIEMPO LABORANDO EN LA GERENCIA:

CARGO:

CONDUCTAS DE PERSONAL						
N°	ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	El personal asiste a la gerencia los días laborales.					
2	El personal marca su cartilla de asistencia según lo establecido					
3	El personal de limpieza asiste con puntualidad a realizar sus funciones.					
4	El personal justifica las impuntualidades con el gerente de manera apropiada.					
5	El personal usa el uniforme de manera adecuada.					
6	El personal cumple con el uso de equipo de bioseguridad.					
7	El personal justifica sus inasistencias con el gerente.					

COMPETENCIAS						
	ITEMS	**NUNCA**	**CASI NUNCA**	**A VECES**	**CASI SIEMPRE**	**SIEMPRE**
8	El trabajo que desarrolla el personal es de calidad.					
9	El personal desarrolla sus actividades de manera ordenada conforme a tarea asignada.					
10	El personal demuestra capacidad para ejecutar de manera eficaz cualquier tarea designada.					
11	El personal acepta de manera adecuada o resolutiva lo encomendado.					
12	El personal está siempre dispuestos a cooperar entre ellos.					
13	El personal está dispuesto a trabajar horas extras si es necesario.					
14	El personal demuestra ansias por aprender nuevas habilidades respecto a su trabajo.					
15	El personal tiene la capacidad de aprender con facilidad nuevas tareas de trabajo.					
16	El personal asiste a capacitaciones para mejorar en su trabajo.					
17	El personal muestra responsabilidad con los instrumentos que se les otorga.					
18	El personal desarrolla de manera correcta las tareas.					

ANEXO C

FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

CONSENTIMIENTO INFORMADO

PRIMERA PARTE: INFORMACIÓN.

I. INFORMACIÓN

El presente formulario de CONSENTIMIENTO INFORMADO, está dirigido a los trabajadores del área de limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Chepén, quienes son mayores de edad y fueron invitadas a participar en la investigación "Propuesta de estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral en el área de limpieza pública de una municipalidad provincial, 2018".

Autonomía y voluntariedad. Usted es una persona autónoma. Por lo tanto, usted decidirá participar o no en la presente investigación. Si usted acepta participar en la presente investigación, se le pedirá que responda algunas preguntas en una entrevista que durará aproximadamente 60 minutos. La entrevista será grabada utilizando un equipo de audio con el objetivo de poder transcribirla, una vez realizado esto la grabación será destruida.

Así como usted decide participar en la investigación, también decidirá participar hasta que concluya la entrevista, o decidirá retirarse cuando lo quiera, sin ningún daño o perjuicio para su bienestar.

Los fines de la investigación son estrictamente académicos. La información que usted nos proporcione, solo será empleada para el cumplimiento de los objetivos de la investigación.

Justicia. Su participación en la presente investigación, no significará ningún riesgo para usted, ni le ocasionará daño alguno. Asimismo, tampoco le proporcionará beneficios directos. Solo, que usted, ha participado y contribuido voluntariamente con información importante para esta investigación.

II. COMPRENSIÓN

Por favor, deseamos que nos diga si ha entendido lo que hemos conversado hasta este momento. Díganos qué dudas tiene o qué no ha entendido bien. Volveremos a explicárselo. Es necesario que haya entendido, porque solo si ha entendido, tiene sentido su participación en la investigación.

En cualquier momento de la investigación, usted puede realizar las preguntas que desea, por ello, le proporcionaremos un número telefónico, al cual usted llamará con ese fin. El número de teléfono, es el siguiente: 920134482 ¿Ha entendido? ¿Todo está claro? ¿Tiene alguna pregunta?

III. VOLUNTARIEDAD

Su participación en la investigación es voluntaria. Por lo mismo, puede retirarse cuando usted lo decida.

Confidencialidad. No utilizare su nombre en la investigación. Por ello, usted decidirá qué seudónimo utilizaremos. Si desea, puede elegir un seudónimo por sorteo. Escribiré unos 10 nombres que usted desea, yo le presentaré 10 opciones, y elegirá uno de ellos al azar. El nombre elegido, será su seudónimo. Solo yo, como autora de la investigación conoceré su seudónimo.

<u>SEGUNDA PARTE</u>: FORMULARIO DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO.

Yo, …… he aceptado voluntariamente la invitación de participar en la investigación titulada: ……
……...

Me han informado claramente sobre los responsables de la investigación, y a qué institución pertenecen. Asimismo, me han explicado sobre el propósito de la investigación, y que responderé a una entrevista, de aproximadamente, 60 minutos.

También sé, que la información que proporcionaré es confidencial, y solo será utilizada para los fines de la investigación. La entrevista será grabada, y luego de ser transcrita, será destruida.

Me han informado de los riesgos y beneficios. Me han dicho y sé, que mi participación es voluntaria y confidencial; por ello, solo me identificaré con un seudónimo que ha sido elegido según mi voluntad y decisión.

La persona que me ha leído el presente documento que se llama CONSENTIMIENTO INFORMADO, me ha dicho que en cualquier momento puedo retirarme de la investigación, incluso, durante la entrevista. Me ha proporcionado un número de teléfono, al cual llamaré ante cualquier duda.

Asimismo, me han dicho, que me darán una copia del presente documento. Y como prueba que entendí lo que me han leído y explicado, firmo el presente documento.

Mi seudónimo: …….

Mi firma: …….

Fecha: …….