



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA INCREMENTAR
EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DE LOS JUZGADOS DE FAMILIA DE LA CORTE
SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE
- 2017**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN**

Autor (es):

Bach. Lora Sánchez, Liz Verónica

Asesor:

Mg. Heredia Llatas, Flor Delicia

Línea de Investigación

Talento humano y Comportamiento Organizacional

Pimentel – Perú

2017

**ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA INCREMENTAR EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LOS JUZGADOS DE FAMILIA DE LA
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE - 2017**

Aprobación de la tesis

Mg. Heredia Llatas, Flor Delicia
Asesor

Mg. Otero Gonzales Carlos Alberto
Presidente del jurado de tesis

Mg. Reyes Reyes Carla Angélica
Secretario del jurado de tesis

Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes
Vocal del jurado de tesis

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A mis hermanas por estar siempre presentes, acompañándome para poderme realizarme.

Liz

Agradecimiento

Agradezco a mis padres y familiares porque me brindaron su apoyo tanto moral y económicamente para seguir estudiando y lograr el objetivo trazado para un futuro mejor.

Liz

Índice

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Resumen	ix
Abstract.....	x
Introducción.....	xi
CAPITULO I	13
1. Plan de investigación:	14
1.1. Situación problemática.....	14
1.2. Formulación del problema	17
1.3. Delimitación de la Investigación.....	17
1.4. Justificación e importancia.....	17
1.5. Limitaciones de la Investigación.....	18
1.6. Objetivos	18
1.6.1. Objetivo General:.....	18
1.6.2. Objetivos Específicos:	18
CAPITULO II	19
2. Marco Teórico	20
2.1. Antecedentes de la investigación	20
2.2. Estado del arte:	23
2.3. Motivación	24
2.3.1. Concepto	24
2.3.2. Teorías de la motivación.....	24
2.3.2.1. Teoría de las necesidades de Maslow	24
2.3.2.2. Teoría de los factores de Herzberg.....	25
2.3.2.3. Teoría de las Necesidades Secundarias (David Mc Clelland).....	25
2.3.2.4. Teoría de la equidad (Adams)	26
2.3.2.5. Teoría del reforzamiento de Skinner	26
2.3.2.6. Teoría de las expectativas de Vroom	27
2.3.3. Motivación laboral	27

2.3.3.1. Estrategias motivacionales	27
2.4. Desempeño Laboral	29
2.4.1. Concepto	29
2.4.2. Componentes que intervienen en el desempeño laboral	29
2.5. Definición de términos básicos	31
CAPITULO III	32
3. Marco metodológico.....	33
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	33
3.1.1. Tipo de investigación:.....	33
3.1.2. Diseño de la investigación:	33
3.2. Población y muestra:	33
3.3. Hipótesis.....	34
3.4. Variables	34
3.5. Operacionalización de las variables	34
3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
3.7. Procedimiento para la recolección de datos	38
3.8. Plan de análisis estadístico de datos	38
3.9. Principios éticos.	38
3.10. Criterios de rigor científico	39
CAPÍTULO IV	40
4. Análisis e interpretación de los resultados	41
4.1. Resultados en tablas y gráficos	41
4.2. Discusión de resultados.....	63
CAPÍTULO V	66
5. Propuesta de investigación	67
5.7. Matriz de la propuesta de investigación.....	80
CAPÍTULO VI	83
6. Conclusiones y recomendaciones.....	84
6.1. Conclusiones	84
6.2. Recomendaciones.....	85
REFERENCIAS	86
ANEXOS	92

Indice de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable independiente	35
Tabla 2	Operacionalización de la variable dependiente	36
Tabla 3	El pago que recibo se ajusta a las tareas que realizo dentro de la institución.	41
Tabla 4	Recibo bonificaciones en mi trabajo	42
Tabla 5	Recibo premios por parte de mi institución por hacer un buen trabajo	43
Tabla 6	Me siento capacitado para el trabajo que desarrollo	44
Tabla 7	Potencializo en la institución mis competencias profesionales	45
Tabla 8	La organización me capacita para desarrollar de la mejor forma mi trabajo.	46
Tabla 9	Se me reconocen los logros en el trabajo	47
Tabla 10	Existe reconocimiento por parte de mis jefes por una labor bien realizada.	48
Tabla 11	Mi ambiente de trabajo, cuenta con una apropiada iluminación, espacio y ventilación.	49
Tabla 12	Mi área de trabajo cuenta con una adecuada limpieza.	50
Tabla 13	La institución donde laboro me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo.	51
Tabla 14	Tiempo de servicio en la institución	52
Tabla 15	Nivel de estudios alcanzados	53
Tabla 16	Llego puntualmente a mi trabajo	54
Tabla 17	Cumplo con las labores encomendadas en mi horario de trabajo.	55
Tabla 18	Si me ausento de mis labores es por causa justificada	56
Tabla 19	Conocer las metas y objetivos de mi organización son importantes	57
Tabla 20	Planifico mis actividades para lograr las metas propuestas	58
Tabla 21	Cumplo a tiempo con las labores asignadas	59
Tabla 22	El jefe me brinda apoyo cuando solicito ayuda	60
Tabla 23	Vivo en un ambiente de respeto, cordialidad y tolerancia en mi trabajo	61
Tabla 24	En mi área tenemos las cargas de trabajo bien repartidas	62
Tabla 25	Capacitaciones	71
Tabla 26	Indicadores de gestión	74
Tabla 27	Programa de comunicación y trabajo en equipo	77
Tabla 28	Esquema del programa de técnicas de relajación	80
Tabla 29	Matriz de la propuesta de investigación	81
Tabla 30	Materiales y equipos	82
Tabla 31	Matriz de consistencia	95

Indice de Figuras

Figura 1	El pago que recibo se ajusta a las tareas que realizo dentro de la institución.	51
Figura 2	Recibo bonificaciones en mi trabajo	52
Figura 3	Recibo premios por parte de mi institución por hacer un buen trabajo	53
Figura 4	Me siento capacitado para el trabajo que desarrollo	54
Figura 5	Potencializo en la institución mis competencias profesionales	55
Figura 6	La organización me capacita para desarrollar de la mejor forma mi trabajo.	56
Figura 7	Se me reconocen los logros en el trabajo	57
Figura 8	Existe reconocimiento por parte de mis jefes por una labor bien realizada.	58
Figura 9	Mi ambiente de trabajo, cuenta con una apropiada iluminación, espacio y ventilación.	59
Figura 10	Mi área de trabajo cuenta con una adecuada limpieza.	60
Figura 11	La institución donde laboro me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo.	61
Figura 12	Tiempo de servicio en la institución	62
Figura 13	Nivel de estudios alcanzados	63
Figura 14	Llego puntualmente a mi trabajo	64
Figura 15	Cumplo con las labores encomendadas en mi horario de trabajo.	65
Figura 16	Si me ausento de mis labores es por causa justificada	66
Figura 17	Conocer las metas y objetivos de mi organización son importantes	67
Figura 18	Planifico mis actividades para lograr las metas propuestas	68
Figura 19	Cumplo a tiempo con las labores asignadas	69
Figura 20	El jefe me brinda apoyo cuando solicito ayuda	70
Figura 21	Vivo en un ambiente de respeto, cordialidad y tolerancia en mi trabajo	71
Figura 22	En mi área tenemos las cargas de trabajo bien repartidas	72
Figura 23	Trabajadores del poder judicial desarrollando la encuesta	114
Figura 24	Equipo de trabajo del Juzgado de Familia	114
Figura 25	Sala de audiencias	115

Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo elaborar estrategias de motivación que permita incrementar el desempeño laboral de los trabajadores de los juzgados de familia de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque.

En la presente investigación se ha desarrollado un estudio tipo descriptivo - No Experimental - Propositivo. Para la obtención de la información se utilizó un Cuestionario para conocer el nivel de motivación y desempeño de los trabajadores, los datos fueron procesados en Excel y SPSS con métodos estadísticos del nivel descriptivo, donde se ha considerado como muestra a 30 trabajadores de los juzgados de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque a quienes se les aplicó el instrumento de recolección de datos.

La fiabilidad del instrumento fue a través del método alfa de cronbach con el fin de garantizar su validez de manera estadística, concluyendo así que el instrumento que se utilizará es confiable si el resultado es mayor a 0,60. En este caso la el análisis de fiabilidad del instrumento de recolección de datos con el método Alfa de Conbach, considerando un número de 20 ítems, se ha obtenido un resultado 0, 72 por lo que se puede concluir que el instrumento utilizado es confiable.

En los resultados se determinó mediante la encuesta que la motivación asume un papel trascendente para el resultado de una mayor eficacia en las organizaciones, pues este determina la forma en que una persona (trabajador) divisa su ambiente laboral, su bienestar, su productividad, su satisfacción.

Palabras clave: motivación, desempeño laboral, organización, estrategias

Abstract

The present work had as objective to elaborate motivation strategies that allow to increase the labor performance of the workers of the court of family of the Superior Court of Justice of Lambayeque.

In the present research a descriptive study was developed - Non - Experimental - Propositive. In order to obtain the information, a questionnaire was used to know the level of motivation and performance of the workers, the data were processed in Excel and SPSS with statistical methods of the descriptive level, where 30 employees of the courts of Family of the High Court of Justice of Lambayeque to whom the instrument of data collection was applied.

The reliability of the instrument was through the cronbach alpha method in order to guarantee its validity in a statistical way, thus concluding that the instrument that will be used is reliable if the result is greater than 0.60. In this case, the reliability analysis of the data collection instrument with the Alpha method of Conbach, considering a number of 20 items, a result of 0,72 has been obtained, so it can be concluded that the instrument used is reliable.

In the results it was determined through the survey that motivation assumes a transcendent role for the result of a greater efficiency in the organizations, since this determines the way in which a person (worker) indicates its work environment, its well-being, its productivity, its satisfaction.

Keywords: motivation, job performance, organization, estrategies

Introducción

En todas las organizaciones tanto públicas como privadas, la motivación es uno de los principales factores que influyen en el desempeño laboral en el trabajo. Una mayor motivación laboral, permitirá un mayor grado de satisfacción en la realización de las actividades, mejorando el rendimiento en el trabajo. Si en una organización existe actitud negativa y poco compromiso por parte de los trabajadores para el desarrollo de sus tareas, afectará a todo el entorno.

Chiavenato (2006), explica que el “desempeño es eficiencia del personal que labora dentro de las organizaciones, lo que es muy importante para la organización, actuando el trabajador con un gran empeño y satisfacción laboral”. Por lo tanto, el propósito de este trabajo de investigación, es conocer los factores que afectan el desempeño de los trabajadores a fin de proponer estrategias motivacionales que incrementen por ende su desempeño laboral.

En la investigación se planteó saber ¿En qué medida la elaboración de un plan de estrategias de motivación incrementarán el desempeño laboral de los trabajadores de los juzgados de familia de la Corte Superior de Justicia de la Región Lambayeque - 2017? Para ello se tuvo como objetivo principal Elaborar un plan de estrategias motivacionales para incrementar el desempeño laboral en los trabajadores de los juzgados de familia de la Corte superior de Justicia de la Región Lambayeque.

“La metodología de la investigación se ha desarrollado de acuerdo a un estudio descriptivo-propositivo con un diseño no experimental, donde se ha considerado como muestra a 30 trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque a quienes se aplicó una encuesta usando como instrumento el cuestionario - escala de Likert. En este caso, se ha contado con la siguiente hipótesis: La elaboración de un plan de estrategias de motivación incrementa el desempeño laboral de los trabajadores de los juzgados de familia de la Corte Superior de Justicia de la Región Lambayeque – 2017”

El contenido de la presente investigación se divide en seis capítulos los cuales se especifican a continuación:

El Capítulo I comprende el Problema de Investigación, la situación problemática, además está la formulación del problema, delimitación de la investigación, justificación e importancia de la investigación, limitaciones de la investigación, y los objetivos.

El Capítulo II comprende el Marco Teórico, el cual contiene los antecedentes de estudios, el estado del arte, las bases teóricas científicas y la definición de la terminología.

El Capítulo III abarca el Marco Metodológico, el tipo y diseño de investigación, población y muestra, hipótesis, variables, Operacionalización, métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos, los principios éticos y criterios de rigor científico.

El Capítulo IV comprende el Análisis e Interpretación de los Resultados, donde se observa los resultados estadísticos en tablas y gráficos, seguido está la discusión de resultados.

El Capítulo V contiene la propuesta de la investigación.

El Capítulo VI contiene las conclusiones de la investigación y las recomendaciones.

CAPITULO I:
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1. Plan de investigación:

1.1. Situación problemática

En las organizaciones tanto públicas como privadas una adecuada gestión del personal incide favorablemente en el rendimiento laboral.

El recurso humano es la herramienta a través de la cual la organización obtiene resultados, la motivación es uno de los componentes sustanciales que funcionan como mecanismos para alcanzar determinados objetivos y lograr las metas. Pero el desconocimiento de la importancia de motivar a los empleados para conseguir un mayor y mejor desempeño en las instituciones públicas y la ausencia de políticas de motivación en las mismas, ha generado una serie de conflictos en el aspecto comunicacional, bajos niveles de productividad, eficiencia y desempeño laboral

En este punto es necesario revisar las experiencias a nivel internacional, nacional y local, para conocer la influencia que tiene la motivación sobre el desempeño laboral.

A nivel internacional

En un artículo Fernando Bermejo (2013), en Madrid, estudia el tema “de La retribución variable a las administraciones públicas” y alega que se olvida que la verdadera motivación de los que están seriamente comprometidos con los proyectos de una organización, se orientan más a la consideración de sentirse partícipes y buenos conocedores de la finalidad de su trabajo, de comprobar la efectividad de sus iniciativas, de cómo mejorar, de conocer cómo se puede influir en las políticas a las cuales están incorporados.

En el artículo de la CommLab India, (2012), gran cantidad de investigaciones demuestran que a su entrada en un nuevo trabajo, los empleados se muestran entusiasmados. Sin embargo, unos meses después, el interés disminuye, debilitándose más por cada año que pasa. Las razones que explica esto, es : Poco apoyo, los trabajadores asumen un proyecto, pero no disponen de los recursos o la autoridad suficiente para realizarla. Ausencia de reconocimiento o premio. Los empleados desean que sus esfuerzos sean reconocidos y recompensados.

Villena (2012) en su conferencia impartida en Guatemala a los estudiantes sobre “Motivación y fomento sobre el desempeño ético y proactivo en la vida profesional” es uno de los puntos fundamentales a los que se les da una consideración prioritaria, decía que temas

como la productividad y la motivación adecuada son temas fundamentales y trascendentales en el mundo profesional de hoy es por ello que el desempeño se ve reflejado en las actividades del ser humano.

A nivel nacional

Para Rafael Zavala (2017) de la Cámara de Comercio Americana del Perú nos dice que la motivación es un factor importante en toda empresa para generar un buen clima y desempeño laboral. Para motivar debes conocer a tus colaboradores, sus preocupaciones, así como su evolución personal y profesional. El respeto al trabajador promueve la excelencia y prosperidad de la empresa y considera que un buen clima laboral se genera a partir de las buenas prácticas laborales como son: la igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres, reconocimiento, la compensación, flexibilidad laboral, liderazgo, capacitación, beneficios, ética e integridad, entre otras.

Para Anderson Beatriz (2014) docente de la carrera de Administración y Recursos Humanos de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas afirma que a todos los trabajadores les agrada ser reconocidos de alguna manera por sus logros y buen desempeño en sus labores. Una de las formas de poder reconocer el mérito y el aporte de los empleados hacia la organización, es a través de un buen sistema de evaluación del desempeño que sea justa, objetiva y motivadora. La evaluación del desempeño para aquellos que lograron las metas debe ir acompañada de recompensas como: promociones, ascensos, capacitaciones, líneas de carrera y reconocimiento en público, algo que tenga un significado gratificante y motivador para el trabajador.

En el artículo del diario Gestión (2013) “Sugerencias para fomentar la motivación en sus colaboradores” afirma que la desmotivación en los colaboradores no solo afecta en un sentido negativo su desempeño laboral, sino que también puede tener un ‘efecto contagio’ en el resto del grupo. El entusiasmo es un componente fundamental en aras de alcanzar picos altos de productividad. Por tanto, es importante que las organizaciones se preocupen por mantener arriba el ánimo de sus trabajadores.

A nivel local

Hernández Díaz (2016) explica que, en las organizaciones los equipos están conformadas por personas y no siempre las relaciones que se establecen entre ellas se desarrollan de una forma armónica y de cooperación, sino que, por una serie de razones (presión en el trabajo, intereses encontrados, motivaciones entre otros) su entorno laboral es adverso y la organización es percibida con tensiones, conflictos y enfrentamientos, afectando el desempeño laboral.

Para Gutierrez Ana (2015) explica que cuando la motivación es escasa, ya sea por frustración o por impedimentos para la satisfacción de necesidades, el clima organizacional tiende a enfriarse y sobrevienen estados de desinterés, apatía, descontento, desconfianza y con el tiempo resentimiento, inconformidad, etc., característicos de situaciones en que los empleados se enfrentan abiertamente contra la entidad (reflejado en huelgas, ausentismos, rotación, etc.).

Vásquez y Tuñoque (2014), explican que es importante proponer estrategias de motivación que inciden en el Desempeño laboral de los colaboradores de instituciones del estado, permitiéndoles recibir mejores tratos, capacitaciones, incentivos, y que se valore su trabajo. Esto permitirá tener un trabajador que se ponga la camiseta de la institución; estará más capacitado; esto también tendrá repercusión en los clientes externos de la institución.

El poder judicial es una institución la cual tiene como misión impartir justicia, establecer reglas, resolver conflictos. La Corte Superior de Justicia de Lambayeque es percibida por la sociedad como una institución defectuosa, que brinda un servicio deficiente, la demora en solucionar demandas, las quejas de los ciudadanos por la atención que reciben. En los juzgados de familia de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque se ve afectado por una disminución de la motivación laboral, llevando a los trabajadores a tener poco entusiasmo por su labor, ocasionando lentitud, bajo rendimiento. Así, el personal culmina sus labores del día con la actitud de cumplir justamente con lo mínimo solicitado.

Teniendo en cuenta la situación problemática planteada anteriormente y la necesidad de estrategias de motivación, se formuló el siguiente problema de investigación.

1.2. Formulación del problema

¿En qué medida la elaboración de un plan de estrategias de motivación incrementarán el desempeño laboral de los trabajadores de los juzgados de familia de la Corte Superior de Justicia de la Región Lambayeque - 2017?

1.3. Delimitación de la Investigación

El estudio se realizó en los juzgados de familia de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, las personas que participaron en la realización del estudio son: 30 trabajadores de la organización.

1.4. Justificación e importancia

Científica:

La motivación laboral es importante en todas las organizaciones, estas buscan mejorar su ambiente de trabajo, para lograr un incremento de rendimiento, tomando siempre en cuenta el recurso humano.

Por ello es necesario estudiar las teorías que las respaldan, esta investigación ayudará al conocimiento científico sobre el tema, sobre todo al emplearse a una nueva población, como los trabajadores de los juzgados de familia de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque.

Institucional:

El trabajo, describirá el funcionamiento de los juzgados de familia de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque; posteriormente expondrá la manera como la motivación llega a ser un elemento relevante del rendimiento laboral del personal de esta institución.

Ésta investigación también es significativa porque las técnicas e instrumentos aplicados en el estudio, se podrán utilizar para otras investigaciones afines. En este caso la investigación se realizará a través de una encuesta, en la escala de LIKERT.

Social:

Un buen nivel de motivación, permitirá mejorar el trabajo del personal en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque. Entre ellas podemos nombrar las siguientes: rendimiento, baja rotación, bienestar, trabajo en equipo, etc. También servirá como base a futuras

investigaciones que se ejecuten en otras entidades, contribuyendo conocimientos, material y lectura en otras investigaciones.

1.5. Limitaciones de la Investigación

En la presente investigación se puede destacar las siguientes limitaciones que de algún modo fueron obstáculos para la realización de la presente investigación:

Disponibilidad por parte de los trabajadores del Poder Judicial para facilitar la información requerida que permita realizar la investigación.

La veracidad proporcionada puede no ser segura al tomar en cuenta factores como desconocimiento, mala definición u omisión de detalles por parte del personal.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General:

Elaborar un plan de estrategias de motivación para incrementar el desempeño laboral en los trabajadores de los juzgados de familia de la Corte superior de Justicia de la Región Lambayeque – 2017.

1.6.2. Objetivos Específicos:

1. Analizar el grado de motivación de los trabajadores de los juzgados de familia de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, periodo 2017.
2. Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de los juzgados de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, periodo 2017.
3. Diseñar un plan de estrategias de motivación para incrementar el desempeño laboral de los trabajadores de los juzgados de familia de la Corte Superior de justicia de la Región Lambayeque, periodo 2017.

CAPITULO II:
MARCO TEORICO

2. Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

Se ha dividido geográficamente en:

A nivel internacional

En Guatemala Sum Mazariegos (2015) en su tesis "Motivación y Desempeño Laboral con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango", el objetivo fue elaborar propuesta sobre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores. La muestra estuvo conformada por 34 trabajadores del personal administrativo. La técnica utilizada fue la encuesta a través de un Cuestionario con una escala tipo Likert. La conclusión fue que es necesario elaborar una propuesta que ayuden a que los trabajadores estén motivados y así se favorezca su desempeño laboral.

En México Enríquez Loredó (2014) en su tesis "Motivación y Desempeño Laboral de los empleados del instituto de la visión en México", el objetivo fue analizar si el grado de motivación es predictor del nivel de desempeño de los empleados del Instituto de la Visión México. La población de estudio estuvo conformada por 164 empleados. La técnica utilizada fue la encuesta a través de un Cuestionario. La conclusión se encontró una relación lineal positiva y significativa en grado fuerte entre el grado de motivación y el nivel de desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México.

En Honduras Murillo Lara (2012) en la tesis "La Motivación y el Desempeño Laboral de los empleados de la Sede de la Región Departamental de Salud de Cortes" el objetivo general fue determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Región Departamental de Salud de Cortes. La muestra de estudio fue de 60 empleados permanentes y por contrato que laboran para la Región Departamental de Cortes. La técnica empleada fue la revisión documental (páginas web) y de campo (la entrevista y la encuesta). La conclusión general a la que llegó esta tesis fue que para toda institución no Gubernamental es de vital importancia tener su personal motivado para un buen desempeño laboral, como es el caso de los empleados de la sede de la Región Departamental de Salud de Cortes con una correlación positiva considerable con un 99% de significancia lo que indica que institución debe fortalecer día a día la motivación de su personal de manera que permita una buena atención al usuario.

A nivel nacional

En Lima Sulca Zavala (2015) en la tesis “Impacto de la motivación en la gestión de una organización policial” El caso de división policial, el objetivo general fue determinar de qué forma las estrategias de motivación impacta en la efectividad de las comisarías de la Policía Nacional del Perú, Lima Cercado. La muestra de estudio estuvo representada por 93 efectivos policiales que laboran en las Comisarías de la División Policial – 1 Lima Cercado. Las técnica utilizada fue la encuesta a través de un Cuestionario con una escala tipo Likert. La conclusión a la que se llegó fue que las estrategias de motivación tienen un impacto positivo sobre la efectividad de las comisarías de la División Policial.

En Trujillo López Beltrán y Romero Cribilleros (2015) en su tesis “Programa de Motivación basado en la Teoría de dos Factores para mejorar el Desempeño Laboral en la Caja Municipal Sullana”. El objetivo general fue determinar la mejora del desempeño laboral en la Caja Municipal Sullana - Sede Trujillo a través de un programa de motivación basado en la teoría de Dos factores. La muestra estuvo conformada por 30 trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta a través del cuestionario de Sonia Palma. La conclusión a la que se llegó fue que la aplicación del Programa de Motivación elaborado, trajo como resultados una mejora significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal Sullana, donde se aprecia una mejora altamente significativa en los factores motivadores: Desarrollo de Tareas y Desarrollo Personal.

En Trujillo Cotrina Gutiérrez (2015) en su tesis “Plan de mejoramiento y motivación para optimizar el Clima Laboral del Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia la Libertad”. El objetivo principal fue Establecer un plan de mejoramiento y motivación para optimizar de manera significativa el clima laboral del Módulo Penal en la Corte Superior de Justicia de la Libertad. La muestra estuvo conformada por 75 empleados del área módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de la Libertad. La técnica utilizada fue la observación y la encuesta a través de un cuestionario. La conclusión fue que estableciendo un plan de Mejoramiento y motivación se optimizará el clima laboral del Módulo Penal de la Corte de la Libertad.

A nivel local

En Chiclayo Bardales Silva (2014) en su tesis “Factores críticos motivacionales que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pucalá”, el

objetivo general fue diagnosticar los factores críticos motivacionales que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pucalá basados en las teorías de los dos factores de Frederick Herzberg. La población estuvo representada por los trabajadores de la municipalidad distrital de Pucalá que son un total de 52 trabajadores. Las técnicas e instrumentos utilizados fueron un cuestionario que consta de 32 ítems, elaborado de acuerdo a la escala de tipo Likert. La conclusión general a la que llegó esta tesis fue que los factores críticos motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pucalá están relacionados significativamente.

En Chiclayo Méndez Escudero (2014) en su tesis “Plan estratégico de Motivación para mejorar el clima organizacional en la Gerencia de Operaciones, Departamento de Registro y Servicios del SATCH-Chiclayo”. El objetivo general fue proponer un Plan de Estratégico de Motivación para mejorar el Clima Organizacional en el Departamento de Registro y Servicios de la Gerencia de Operaciones del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo. La población estuvo conformada por la Gerencia de Operaciones y todos los colaboradores del Departamento de Registro y Servicio del SATCH – Chiclayo, siendo un total de 25 personas. Las técnicas e instrumentos utilizados fue la encuesta a través de un cuestionario de 20 preguntas, con el fin de determinar el nivel de satisfacción laboral en la Institución. La conclusión general a la que llegó esta tesis fue que el diseñó un Plan Estratégico de motivación en el Departamento de Registros y Servicios de la Gerencia de Operaciones del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo, servirá de herramienta técnica para contribuir a evaluar el clima laboral en forma periódica.

En Chiclayo Tuñoque Flores y Vásquez Vásquez (2014) en su tesis “Estrategias de motivación para la mejora del Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos contratados, según el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Lambayeque, Chiclayo 2014”. El objetivo general fue Determinar de qué manera las estrategias de motivación mejoran el desempeño laboral de los colaboradores administrativos contratados, según el régimen especial de contratación administrativa de servicios, de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Lambayeque. La muestra estuvo conformada por 44 trabajadores de la Gerencia Regional. La técnica fue la encuesta a través de un cuestionario de 36 preguntas basado en la escala de likert. La conclusión fue que al determinar la situación actual de la

Gerencia regional de transportes y comunicaciones de la Región Lambayeque se pudo notar que en la Institución existen colaboradores medianamente motivados. Esto evidenció la necesidad de proponer estrategias de motivación; debido a que se debe mejorar la motivación laboral es en todas sus dimensiones; y generalmente tomando más énfasis en la dimensión retos, donde los colaboradores están poco motivados.

2.2. Estado del arte:

Chaparro (2014) definen a la Motivación como un proceso que suscita o despierta una conducta, mantiene la actividad en progreso y canaliza la actividad en un curso dado. Cualquier cosa que incite a una conducta, es conducta instigada por necesidades y dirigida hacia objetivos”

Según Boquera Pérez (2011) es vital estudiar no solo la motivación del individuo en general, sino específicamente estudiar la motivación en el ámbito laboral. A través de los tiempos hemos podido observar la influencia que han tenido grandes líderes y como han logrado motivar a los individuos a comportarse de forma específica. Los seres humanos de diferentes razas, culturas, países, y religiones nos comportamos de manera diferente según nuestras propias necesidades, estímulos y el ambiente en el cual nos desarrollemos

La Motivación juega un rol muy importante, es uno de los factores que influyen en el desempeño laboral. Conocer como motivar a los individuos para el cumplimiento de metas es uno de los principales objetivos de las organizaciones empresariales.

Existen varias teorías que estudian la motivación dentro de la ciencia de la psicología del comportamiento. En este trabajo de investigación se ha considerado el análisis de seis teorías motivacionales.

Teorías de contenido

Maslow (Jerarquía de Necesidades)

Herzberg (Bifactorial)

McClelland (Necesidades)

Teorías de proceso

Adams (Equidad)

Skinner (Refuerzo)

Vroom (Expectativas)

2.3. Motivación

2.3.1. Concepto

Castro Benítez (2014) el vocablo motivación procede del latín moveré, que significa mover, es decir: acción, dinamicidad. En las personas, la motivación comprende tanto lo interno como lo externo. En psicología, constituyen un nivel de motivación primario, abarca las necesidades elementales, como respirar, comer o beber, y un nivel secundario alusivo a las necesidades sociales, como el logro o el afecto.

2.3.2. Teorías de la motivación

Se han determinado diversas teorías acerca de la motivación, las cuales son:

2.3.2.1. Teoría de las necesidades de Maslow

Chiavenato(2006), es una de las primeras teorías sobre la motivación, Abraham Maslow, manifestó que hay una escala de cinco necesidades humanas: fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y autorrealización. Cuando una necesidad es satisfecha pasa al siguiente nivel.

Necesidades fisiológicas. Representan el primer nivel, es decir, el nivel básico de necesidades humanas relacionadas con la supervivencia de la persona, como alimento, agua, reposo, abrigo, etcétera

Necesidades de seguridad. Abarca tanto necesidades corporales como emocionales. Necesidad de protección frente a las amenazas o faltas, así como para apartarse del peligro.

Necesidades de asociación o aceptación. Representan el tercer nivel de necesidades humanas, relacionadas con el deseo humano de pertenecer, y también incluye el deseo por amistades, compañerismo, afecto y amor

Necesidades de estima. Como respeto propio, autonomía y resultado de logro. Encontramos entre estos factores externos de valoración, reconocimiento y cuidado.

Necesidades de autorrealización. Se circunscribe al incremento, a lograr el máximo potencial de cada individuo, la autosatisfacción; son las necesidades más elevadas. Solo ocurrirá una vez que las restantes necesidades estén respectivamente satisfechas.

2.3.2.2. Teoría de los factores de Herzberg

Herzberg afirma que existen dos elementos que explican la motivación de los trabajadores en la empresa:

Factores motivadores. Establecen el mayor o menor grado de satisfacción en el trabajo y están vinculados con el contenido del cargo:

La ejecución de un trabajo atractivo, el logro, la responsabilidad, el reconocimiento, la promoción.

Estos factores influyen en el empleado para tener actitudes positivas.

Factores de higiene/Motivación extrínseca. Vinculadas con el contenido de trabajo y hacen referencia al trato que las personas reciben en su trabajo:

Las condiciones de trabajo.

El sueldo.

Las relaciones humanas.

La política de la empresa.

Cuando estos factores no se han resuelto bien producen insatisfacción, pero cuando se intenta mejorarlos no logran por sí solos provocar la auténtica satisfacción. En resumen, la satisfacción se logra por dos tipos de factores que son independientes y de distinta dimensión. Por otro lado, todos los factores son susceptibles de una correcta utilización por parte de los directores de los equipos de trabajo.

2.3.2.3. Teoría de las Necesidades Secundarias (David Mc Clelland)

Stoner, James (2008) Mc Clelland plantea que el individuo logra cierto tipo de necesidades (logros, afiliación y poder) a lo largo de su vida. Los individuos no nacen con estas necesidades las van consiguiendo a través de las experiencias vividas.

David McClelland sostuvo que todos los individuos poseen:

Necesidad de logro: Se refiere al esfuerzo por sobresalir, el logro en relación con un grupo de estándares, la lucha por el éxito.

Necesidad de poder: Se refiere al deseo de tener impacto, de influir y controlar a los demás.

Necesidad de afiliación: Se refiere al deseo de relacionarse con las demás personas, es decir de entablar relaciones interpersonales amistosas y cercanas con los demás integrantes de la organización.

2.3.2.4. Teoría de la equidad (Adams)

Stacey Adams plantea "teoría de la equidad" que sostiene que la motivación, desempeño y satisfacción de un empleado depende de su evaluación subjetiva de las relaciones de su razón de esfuerzo-recompensa y la razón de esfuerzo-recompensa de otros en situaciones parecidas.

En otras palabras más simples la teoría de la equidad es el justo equilibrio entre un empleado con respecto a los insumos (trabajo duro, nivel de habilidad, la tolerancia, el entusiasmo, etc.) y un empleado de los resultados (salario, beneficio, activos intangibles, como el reconocimiento, etc.) según la teoría, la búsqueda de este equilibrio, sirve para garantizar una sólida y productiva relación que se logra con el empleado.

2.3.2.5. Teoría del reforzamiento de Skinner

La teoría de Skinner afirma que las situaciones vinculadas con el aprendizaje se modifican o cambian nuestro comportamiento y nuestras maneras de actuar de acuerdo a ciertas circunstancias. Estos cambios son el resultado de la respuesta individual a los estímulos que experimentamos. Nuestra respuesta viene de acuerdo al estímulo que recibimos. Cuando estos estímulos son positivos o negativos nuestro ser tiende a repetirlos o a exterminarlos permanentemente.

Tipos de reforzamiento:

Positivo – por medio de elogios a las mejoras y conductas que se desea alentar.

Negativo o evitación – establecimiento de reglas que el empleado busca cumplir para evitar una reprimenda.

Extinción – se elimina el reforzamiento positivo, es decir, el empleado pierde un beneficio y elogio por buen resultado o conducta

Castigo – el comportamiento indeseado genera una consecuencia como acción disciplinaria, advertencia formal al empleado, multa o despido.

2.3.2.6. Teoría de las expectativas de Vroom

Dice que un empleado se motiva para ejecutar un alto nivel de esfuerzo cuando piensa que ese esfuerzo llevará a una buena evaluación de su desempeño; una buena evaluación dará lugar a recompensas organizacionales, como bonificaciones, incrementos de salario o un ascenso; y las recompensas satisfarán las metas personales del empleado.

Por tanto, la teoría se enfoca en tres relaciones:

Relación esfuerzo-desempeño: la probabilidad que percibe el individuo de que ejercer una cantidad determinada de esfuerzo llevará al desempeño.

Relación desempeño-recompensa: el grado hasta el cual el individuo cree que desempeñarse a un nivel determinado lo conducirá al logro de un resultado deseado.

Relación recompensas-metas personales: el grado hasta el cual las recompensas organizacionales satisfacen las metas o necesidades personales de un individuo y lo atractivas que son esas posibles.

2.3.3. Motivación laboral

Ponce Portillo (2006) lo define como los estímulos que recibe la persona que lo guían a desempeñarse de mejor o peor manera en su trabajo, los estímulos pueden venir de cualquier parte no necesariamente deben de ser siempre de su trabajo sino que también pueden ser de su familia o amigos. La motivación estará relacionada claramente con la personalidad y el sistema de creencias que tenga la persona de allí la necesidad de que el jefe sea capaz de diferenciar entre una persona que al recibir estímulos es capaz de dar lo mejor de sí o ante situaciones adversas esta no se rendirá e incluso debería de saber que estímulo dar para cuando se está en una situación difícil de la persona para que esta se sobreponga lo más rápido posible y no afecte su desempeño.

2.3.3.1. Estrategias motivacionales

Para Celis Maya (2012), considera las siguientes estrategias:

Adecuación / ambiente de trabajo: es muy importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que esto nos da mayores posibilidades de desempeñar nuestro trabajo correctamente. La adecuación del trabajador al puesto de trabajo consiste en

incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que además, esté motivada e interesada por las características del mismo.

Establecimiento de objetivos: el establecimiento de objetivos es una buena técnica para motivar a los empleados, ya que se establecen objetivos que se deben desarrollar en un período de tiempo, tras el cual el trabajador se sentirá satisfecho de haber cumplido estos objetivos y retos. Deben ser objetivos medibles, que ofrezcan un desafío al trabajador pero también viables.

Reconocimiento del trabajo, incentivos: el reconocimiento del trabajo efectuado es una de las técnicas más importantes. Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no lo reconoce. Sin embargo el primer error sí. Esta situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores. Decir a un trabajador que está realizando bien su trabajo o mostrarle su satisfacción por ello no sólo no cuesta nada sino que además lo motiva en su puesto ya que se siente útil y valorado.

La participación del empleado: si el empleado participa en el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también se encuentra que forma parte de la empresa. Además quien mejor que el trabajador para planificarlo ya que es quien realiza el trabajo y por lo tanto quien puede proponer mejoras o modificaciones más eficaces.

La formación y desarrollo profesional: los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorecer la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial. Las ventajas son la autoestima, la satisfacción laboral, mejor desempeño del puesto, promoción.

2.4. Desempeño Laboral

2.4.1. Concepto

Chiavenato (2006) El desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

Stoner (1994) El desempeño laboral es la realización de las funciones por parte de los trabajadores de una organización de forma eficaz, con el propósito de lograr las fines planteados.

2.4.2. Componentes que intervienen en el desempeño laboral

Diversos autores han encontrado diferentes variables para evaluar el desempeño de las personas en sus trabajos, tal es el caso de Davis y Newtrons (2000), quienes aseguran que el desempeño laboral se ve afectado por factores como: capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

Por otro lado, Chiavenato (2006) expone que el desempeño laboral está determinado por factores actitudinales de la persona y factores operativos tales como:

La disciplina, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Además, las autoras Queipo y Useche (2002) concuerdan con la definición anterior, ya que aseguran que el desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña.

Características del Desempeño

Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

Adaptabilidad, adecuarse a distintos ambientes y con diferentes, responsabilidades y personas.

Comunicación, la forma de expresar sus ideas de manera eficiente, en grupo o individualmente. Al buen empleo de la gramática, organización y estructura en comunicaciones.

Iniciativa, a la destreza de participar activamente ante situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.

Conocimientos, nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.

Trabajo en Equipo, la capacidad de adaptarse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para lograr las metas de la organización, favoreciendo y generando un ambiente armónico que permita el consenso.

Estándares de Trabajo, se refiere a la capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo.

Potencia el Diseño del Trabajo, se refiere a la capacidad de determinar la organización y estructura más eficaz para alcanzar una meta. A la capacidad de reconfigurar adecuadamente los trabajos para maximizar las oportunidades de mejoramiento y flexibilidad de las personas.

2.5. Definición de términos básicos

Comunicación: Es el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social. (Chiavenato, 2006, p 110)

Desempeño Laboral: Se estima el rendimiento global del empleado; dicho de otra manera, su contribución total a la organización; y en último término, justifica su permanencia en la empresa. (Werther y Keith, 2008, p 302)

Estrategia Significa la movilización de todos los recursos de la organización en ámbito global, con la finalidad de alcanzar los objetivos globales a largo plazo. Una estrategia define un conjunto de tácticas. (Chiavenato, 2006 p 216)

Motivación: Proceso mediante el cual los esfuerzos de una persona se ven energizados, dirigidos y sostenidos hacia el logro de una meta. (Robbins y Coulter, 2010, p 341)

Objetivo: Los objetivos son los resultados futuros que se espera alcanzar. Son las metas seleccionadas que se pretenden alcanzar en cierto tiempo con determinados recursos disponibles o posibles. (Chiavenato, 2006, p 143)

Organización: Desde el punto de vista de la función administrativa, es aquella que constituye el organismo material y social de la empresa. Desde el punto de vista de la entidad social, constituye el conjunto a personas que interne tú ari entre sí para alcanzar objetivos específicos. (Chiavenato, 2006, p 82)

Reconocimiento del trabajo: Es una herramienta importante, la atención personal, mostrar interés, aprobación y aprecio por un trabajo bien hecho. (Robbins, 1996)

Responsabilidad: Significa el deber de desempeñar la tarea o actividad para la que fue designada la persona .En general, el grado de autoridad es proporcional al grado de responsabilidad asumida por la persona. (Chiavenato, 2006, p 135)

Trabajo en equipo: Grupos cuyos miembros trabajan intensamente en un objetivo específico común, utilizan su sinergia positiva, responsabilidad individual y mutua, así como habilidades complementarias, (Robbins y Coulter, 2006, p 556)

CAPITULO III:
MARCO METODOLOGICO

3. Marco metodológico

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Por el enfoque: Cuantitativa. Porque busca la solución de un problema a través del planteamiento de objetivos e hipótesis estructuradas.

Por el propósito: Aplicada. Porque aplica teorías especializadas con el tema de investigación.

3.1.1. Tipo de investigación:

Descriptiva: porque busca describir las características fundamentales del objetivo de estudio.

Explicativa, porque la investigación busca explicar la forma en que la variable independiente influye en la dependiente.

3.1.2. Diseño de la investigación:

No experimental – Propositiva.

No experimental: Porque indicará la hipótesis a través de procesos lógicos.

Propositiva: Porque diseña una propuesta de solución al problema descrito.

Dond $M \longrightarrow O \longrightarrow P$

M: Es la muestra que se está observando: trabajadores.

O: Es la observación a desarrollar en la muestra: encuesta

3.2. Población y muestra:

Unidad de Análisis (OA): Está constituida por los trabajadores de los Juzgados de Familia de La Corte Superior de Justicia de Lambayeque -2017.

Población (N): Los trabajadores de los Juzgados de Familia de La Corte Superior de Justicia de la sede de Lambayeque.

Muestra (n): En este trabajo investigativo la muestra fue de 30 trabajadores de los Juzgados de Familia de La Corte La Corte Superior de Justicia de Lambayeque.

3.3. Hipótesis

La elaboración de un plan de estrategias de motivación incrementa el desempeño laboral de los trabajadores de los juzgados de familia de la Corte Superior de Justicia de la Región Lambayeque – 2017

3.4. Variables

Variable independiente: Estrategias de motivación

Proceso mediante el cual los esfuerzos de una persona se ven energizados, dirigidos y sostenidos hacia el logro de una meta. (Robbins y Coulter, 2010, p 341)

Variable dependiente: El desempeño laboral en los trabajadores de los juzgados de familia de la Región Lambayeque.

Se estima el rendimiento global del empleado; dicho de otra manera, su contribución total a la organización; y en último término, justifica su permanencia en la empresa”. (Werther y Keith, 2008, p 302)

3.5. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable independiente

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	TÉCNICA/ INSTRUMENTO	ESCALA
ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN	Proceso mediante el cual los esfuerzos de una persona se ven energizados, dirigidos y sostenidos hacia el logro de una meta. (Robbins y Coulter, 2010)	MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA	Sueldos e incentivos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El pago que recibo se ajusta a las tareas que realizo dentro de la institución. ➤ Recibo bonificaciones en mi trabajo ➤ Recibo premios por parte de mi institución por hacer un buen trabajo 	Encuesta/ Cuestionario	Escala de Likert: Siempre Casi Siempre A Veces Casi Nunca Nunca
			capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Me siento capacitado para el trabajo que desarrollo. ➤ Potencializo en la institución mis competencias profesionales. ➤ La organización me capacita para desarrollar de la mejor forma mi trabajo 		
			Reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se me reconocen los logros en el trabajo. ➤ Existe reconocimiento por parte de mis jefes por una labor bien realizada 		
			Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mi ambiente de trabajo, cuenta con una apropiada iluminación, lugar y ventilación. ➤ Mi área de trabajo cuenta con una adecuada limpieza. ➤ La institución donde laboro me suministra los materiales necesarios para efectuar un buen trabajo. 		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Operacionalización de la variable dependiente

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	TÉCNICA/ INSTRUMENTO	ESCALA
DESEMPEÑO LABORAL	Se estima el rendimiento global del empleado; dicho de otra manera, su contribución total a la organización; y en último término, justifica su permanencia en la empresa. (Werther y Keith, 2008)	FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL	Experiencia en el área	➤ Tiempo de servicio en la institución	Encuesta/ Cuestionario	Escala de Likert: Siempre Casi Siempre A Veces Casi Nunca Nunca
			Nivel alcanzado	➤ Nivel de estudios alcanzados		
		RESPONSABILIDAD	Asistencia y puntualidad	➤ Llego puntualmente a mi trabajo. ➤ Cumplo con las tareas encomendadas en mi horario de trabajo. ➤ Si me ausento de mis labores es por causa justificada		
			Objetivos y metas	➤ Las metas se cumplen dentro del plazo establecido ➤ Planifico mis actividades para lograr las metas propuestas ➤ Cumplo a tiempo con las tareas asignadas		
		TRABAJO EN EQUIPO	Cooperación entre compañeros	➤ El jefe me brinda apoyo cuando solicito ayuda ➤ Vivo en ambiente de respeto, cordialidad y tolerancia en mi trabajo. ➤ En mi área tenemos las cargas de trabajo bien repartidas		

Fuente: Elaboración propia

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Métodos:

Inductivo, Bartra (2008) determina que es el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales, se obtuvo conclusiones generales a partir de premisas particulares. Se trata del método científico, en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales: la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de estos hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización; y la contrastación.

Deductivo, Bartra (2008) manifiesta que el método deductivo se basa en una parte de un marco general de referencia y se va hacia un caso en particular, de forma que partiendo de enunciados de carácter universal y utilizando instrumentos científicos. Dentro de esta lógica deductiva la explicación implica las mismas reglas de inferencia lógica que la predicción, con la diferencia de que la explicación se produce después de ocurridos los acontecimientos y para la explicación es necesario saber acerca de la naturaleza de las variables.

Técnica:

La encuesta, Zapata (2006) describe que la encuesta puede definirse como un conjunto de técnicas a reunir, de manera sistemática, la cual que se empleó para obtener información ya que tiene una gran capacidad para estandarizar datos, lo que a su vez permitió su tratamiento informático y la generalización de los mismos.

Instrumentos:

El cuestionario, Hernandez, Fernandez y Baptista (2014) define al cuestionario como un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. El instrumento se aplicó mediante preguntas y se mide su fiabilidad a través del programa sps, Excel. Las preguntas fueron elaboradas para medir las variables en estudio.

3.7. Procedimiento para la recolección de datos

Encuesta: Esta técnica se realizó mediante un cuestionario basado en la escala de Likert, que se aplicó a los trabajadores que laboran en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque.

Análisis documental: Se empleó como técnica las tablas y gráficos en donde se almacenaron los datos obtenidos

3.8. Plan de análisis estadístico de datos

Para el análisis de datos se utilizó el análisis estadístico

Tabulación de datos.-

Uso de tablas y gráficos estadísticos.

Ordenado por preguntas.

Análisis de datos.-

El análisis de los datos obtenidos del instrumento se realizó mediante el paquete estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS, versión 19.0 para Windows). Así mismo se tuvo en cuenta cuadros estadísticos para exponer los datos que se obtuvieron al aplicar los instrumentos de recolección, y la posterior aplicación de los estadígrafos.

3.9. Principios éticos.

Los criterios éticos que se tomaron en cuenta para la investigación son los determinados por Noreña, Alcaraz-Moreno, Rojas y Rebolledo-Malpica (2012) que a continuación se detallan:

Medio ambiente: La propuesta de solución tuvo en cuenta el cuidado del medio ambiente.

Confidencialidad: Se aseguró la protección de la identidad de la institución y las personas que participan como informantes de la investigación.

Objetividad: El análisis de la situación encontrada se basó en criterios técnicos e imparciales.

Originalidad: Se citaron las fuentes bibliográficas de la información mostrada, a fin de demostrar la inexistencia de plagio intelectual.

Derechos laborales: La propuesta de solución propicia el respeto a los derechos laborales en la entidad de estudio.

3.10. Criterios de rigor científico

Los criterios de rigor científico que se tomarán en cuenta para la investigación son los determinados por Noreña, Alcaraz-Moreno, Rojas y Rebolledo-Malpica (2012) que a continuación se detallan:

Confiabilidad:

La fiabilidad del instrumento fue a través del método alfa de cronbach con el fin de garantizar su validez de manera estadística, concluyendo así que el instrumento que se utilizará es confiable si el resultado es mayor a 0,60.

En este caso la el análisis de fiabilidad del instrumento de recolección de datos con el método Alfa de Conbach, considerando un número de 20 ítems, se ha obtenido un resultado 0, 72 por lo que se puede concluir que el instrumento utilizado es confiable.

Validación: Se validaron los instrumentos de recolección de datos y la propuesta de solución a través de Juicio de Expertos.

CAPÍTULO IV:
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

4. Análisis e interpretación de los resultados

4.1. Resultados en tablas y gráficos

Motivación extrínseca

Sueldos e incentivos:

Tabla 3

El pago que recibo se ajusta a las tareas que realizo dentro de la institución.

Ítem	N°	%
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	10	33.3
A veces	11	36.7
Casi Siempre	8	26.7
Siempre	1	3.3
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia

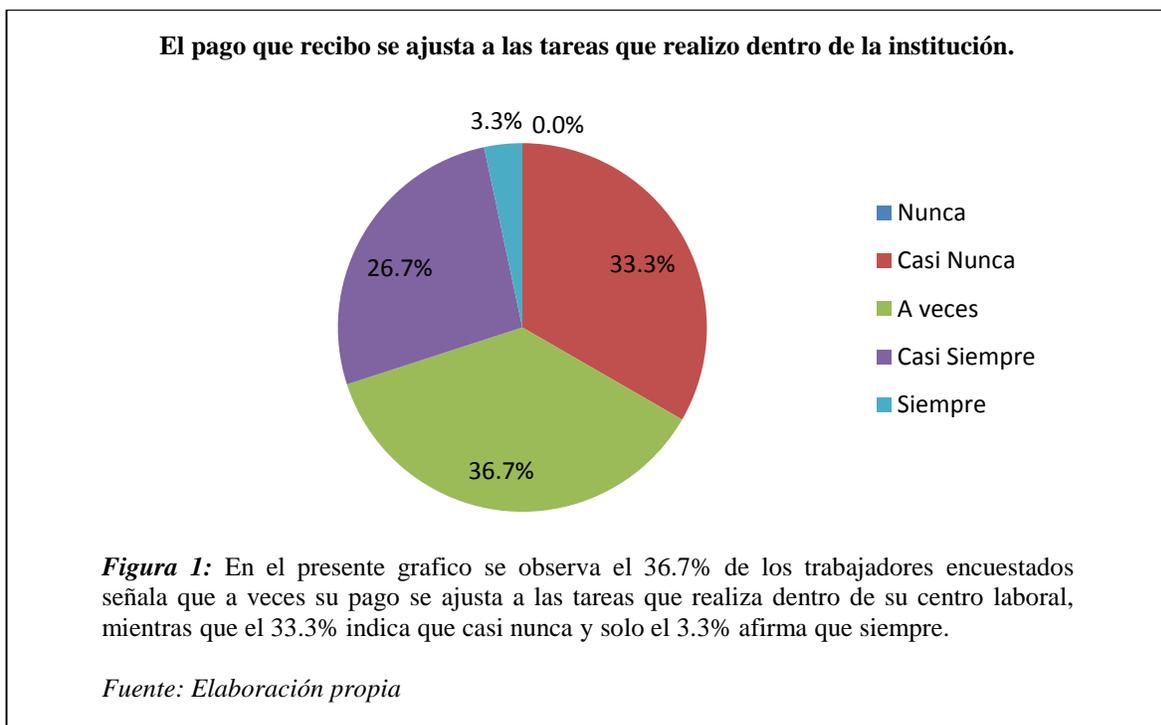


Tabla 4

Recibo bonificaciones en mi trabajo

Ítem	N°	%
Nunca	16	53.3
Casi Nunca	3	10.0
A veces	1	3.3
Casi Siempre	7	23.3
Siempre	3	10.0
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia

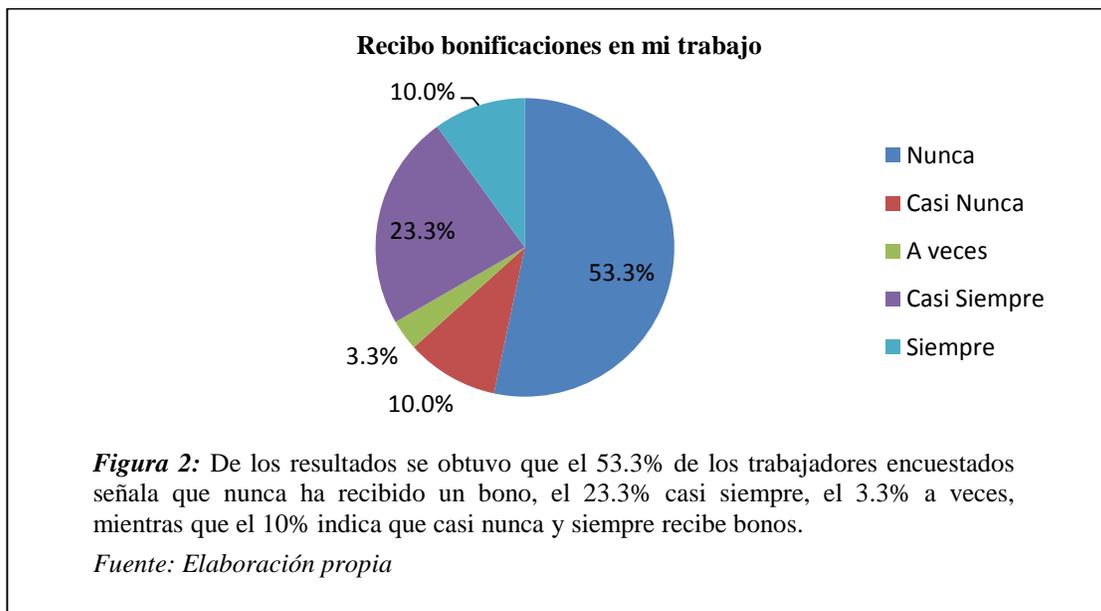
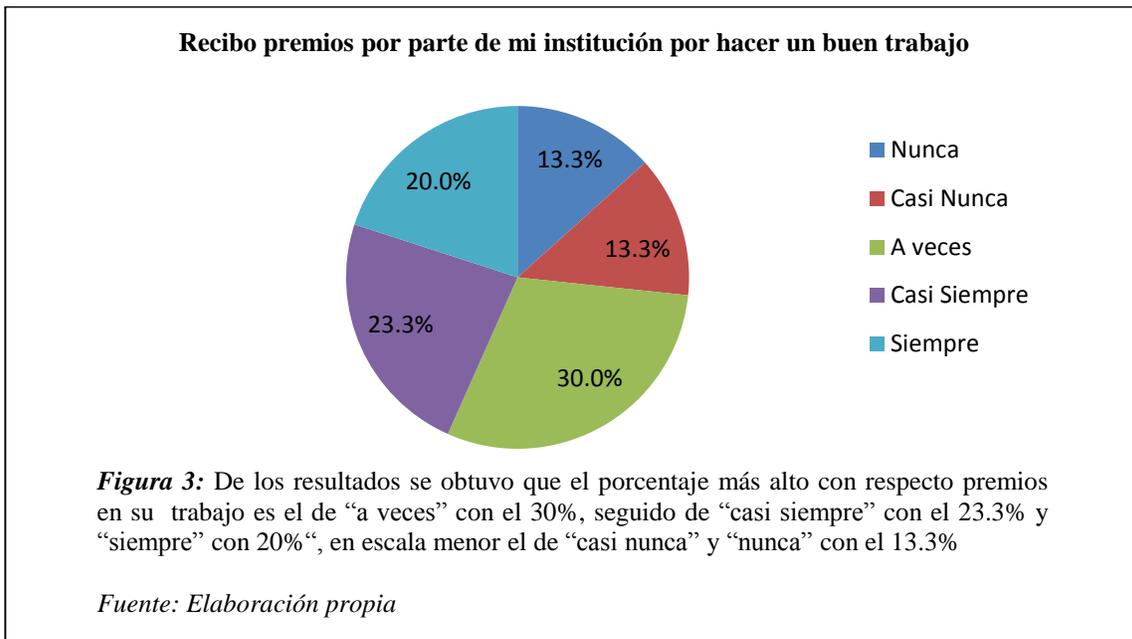


Tabla 5

Recibo premios por parte de mi institución por hacer un buen trabajo

Ítem	N°	%
Nunca	4	13.3
Casi Nunca	4	13.3
A veces	9	30.0
Casi Siempre	7	23.3
Siempre	6	20.0
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia



Capacitaciones

Tabla 6

Me siento capacitado para el trabajo que desarrollo

Ítem	N°	%
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	3	10.0
A veces	8	26.7
Casi Siempre	12	40.0
Siempre	7	23.3
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia

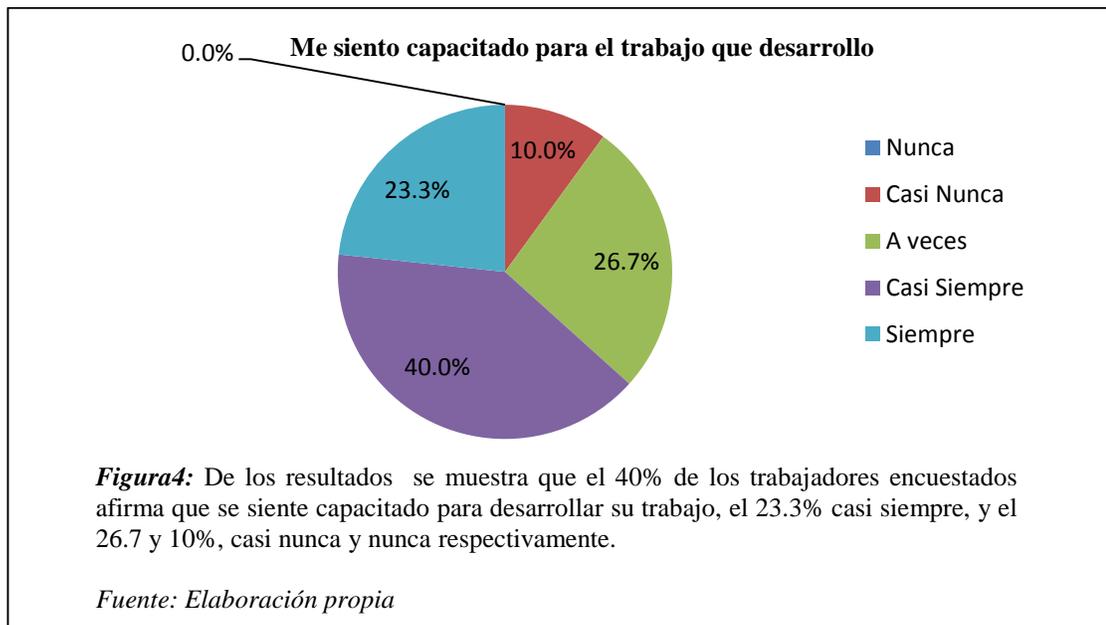


Tabla 7

Potencializo en la institución mis competencias profesionales

Ítem	N°	%
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	0	0.0
A veces	5	16.7
Casi Siempre	15	50.0
Siempre	10	33.3
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia

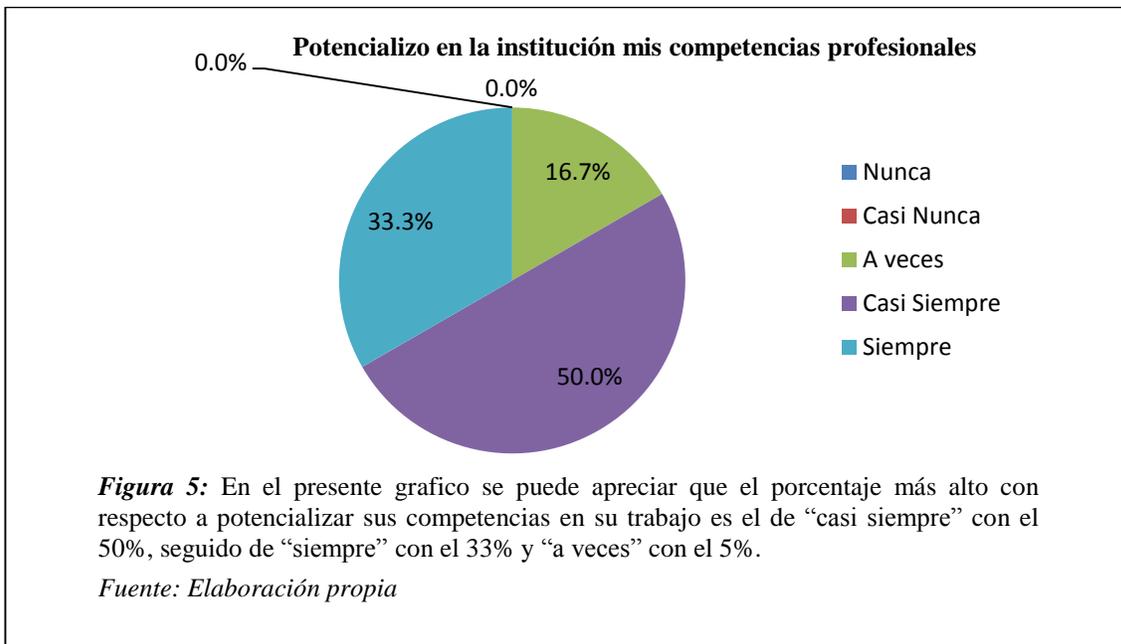


Tabla 8

La organización me capacita para desarrollar de la mejor forma mi trabajo.

Ítem	N°	%
Nunca	10	33.3
Casi Nunca	7	23.3
A veces	5	16.7
Casi Siempre	5	16.7
Siempre	3	10.0
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia

La organización me capacita para desarrollar de la mejor forma mi trabajo.

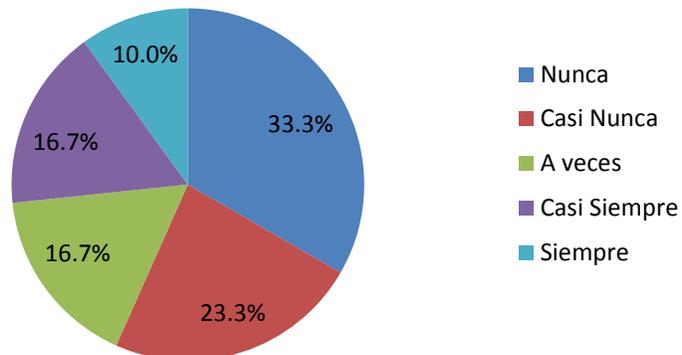


Figura 6: En el presente grafico se puede apreciar que el porcentaje más alto con respecto a la capacitación por parte su institución es de “nunca” con el 33.3%, seguido de “ casi nunca” con el 23.3% “a veces” y casi siempre con el 16.7% respectivamente, siempre solo el 10% .

Fuente: Elaboración propia

Reconocimiento

Tabla 9

Se me reconocen los logros en el trabajo.

Ítem	N°	%
Nunca	10	33.3
Casi Nunca	7	23.3
A veces	2	6.7
Casi Siempre	4	13.3
Siempre	7	23.3
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia

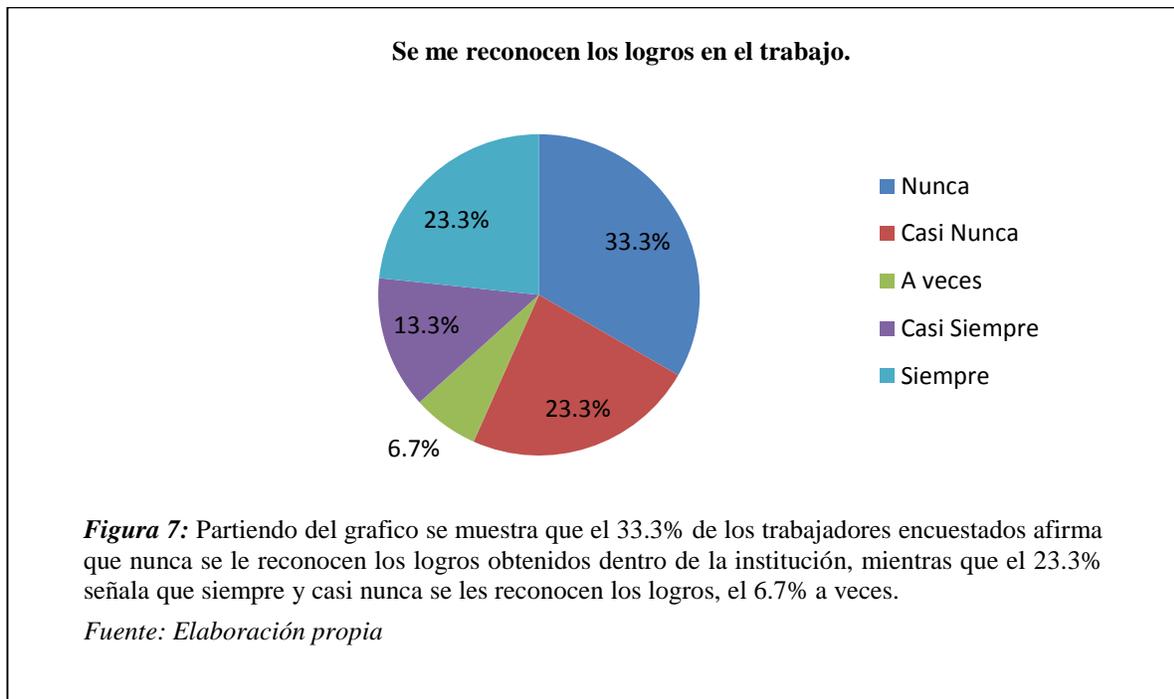
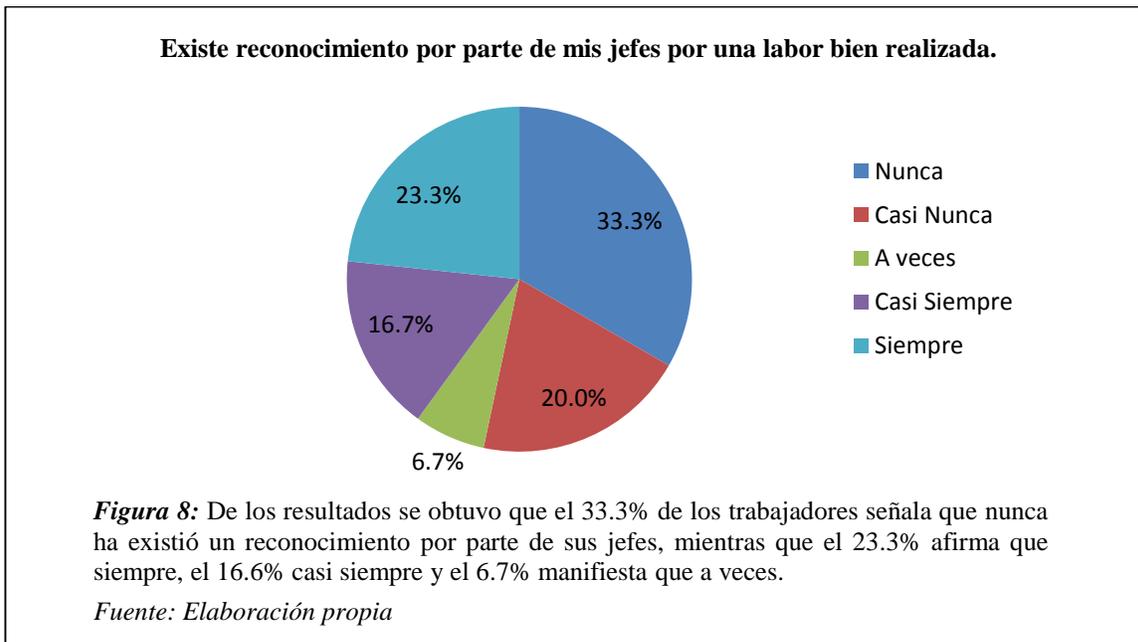


Tabla 10

Existe reconocimiento por parte de mis jefes por una labor bien realizada.

Ítem	N°	%
Nunca	10	33.3
Casi Nunca	6	20.0
A veces	2	6.7
Casi Siempre	5	16.7
Siempre	7	23.3
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia



Condiciones laborales

Tabla 11

Mi ambiente de trabajo, cuenta con una apropiada iluminación, espacio y ventilación.

Ítem	N°	%
Nunca	4	13.3
Casi Nunca	5	16.7
A veces	11	36.7
Casi Siempre	6	20.0
Siempre	4	13.3
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia

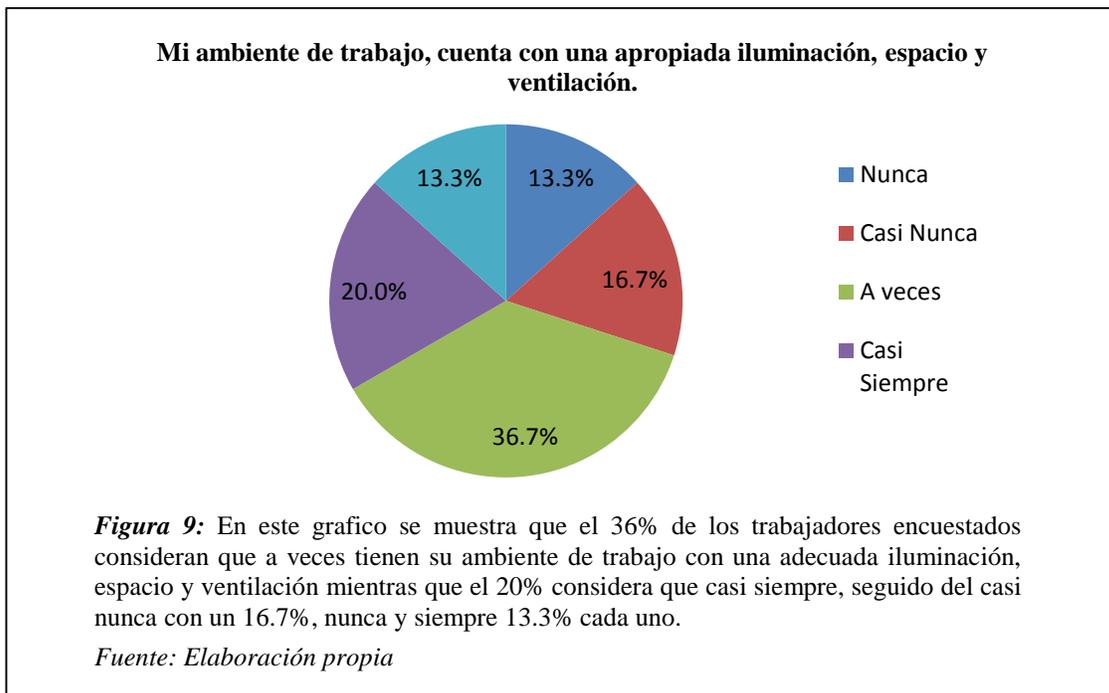


Tabla N° 12

Mi área de trabajo cuenta con una adecuada limpieza.

Ítem	N°	%
Nunca	1	3.3
Casi Nunca	7	23.3
A veces	0	0.0
Casi Siempre	3	10.0
Siempre	19	63.3
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia

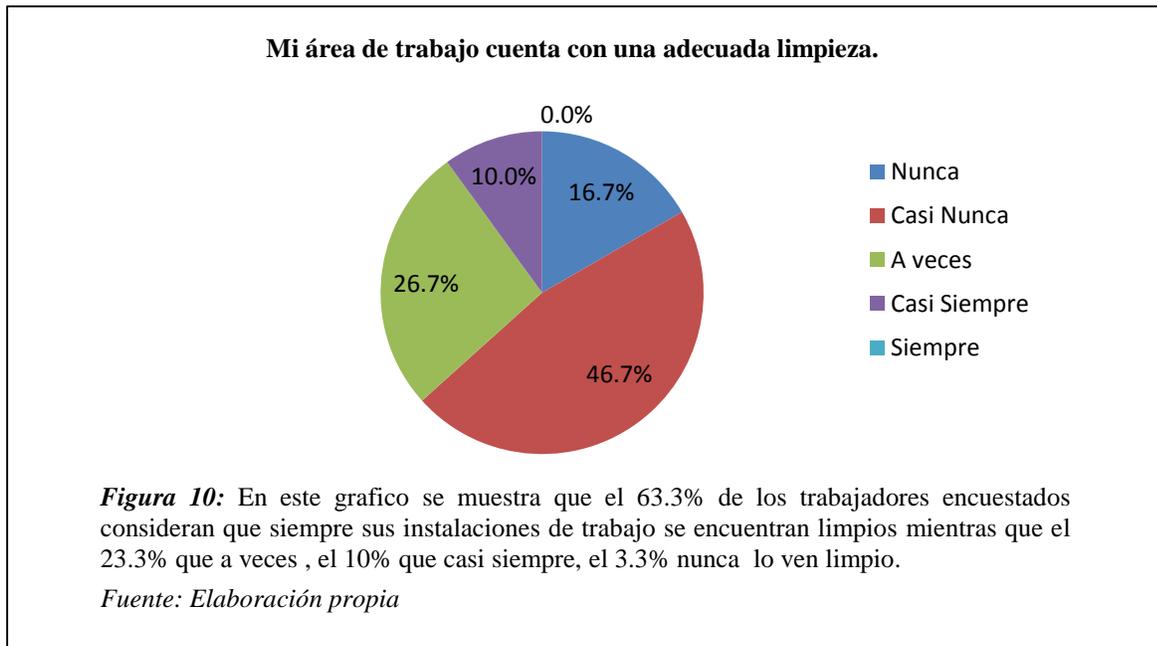
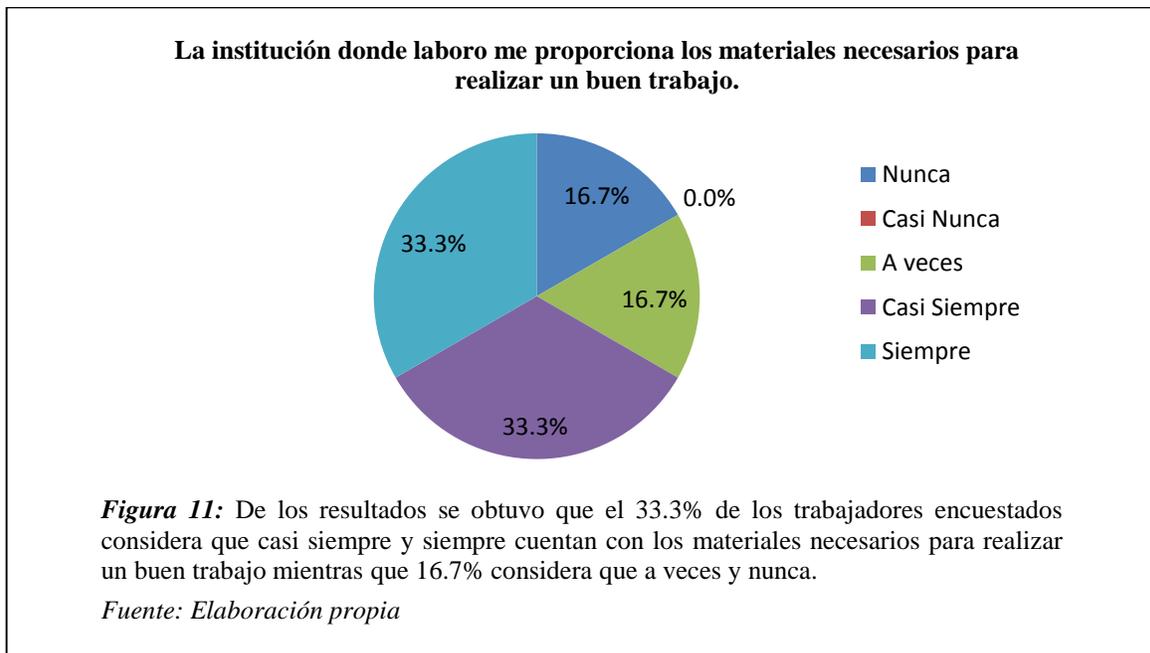


Tabla N° 13

La institución donde laboro me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo.

Ítem	N°	%
Nunca	5	16.7
Casi Nunca	0	0.0
A veces	5	16.7
Casi Siempre	10	33.3
Siempre	10	33.3
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia



Formación y desarrollo profesional

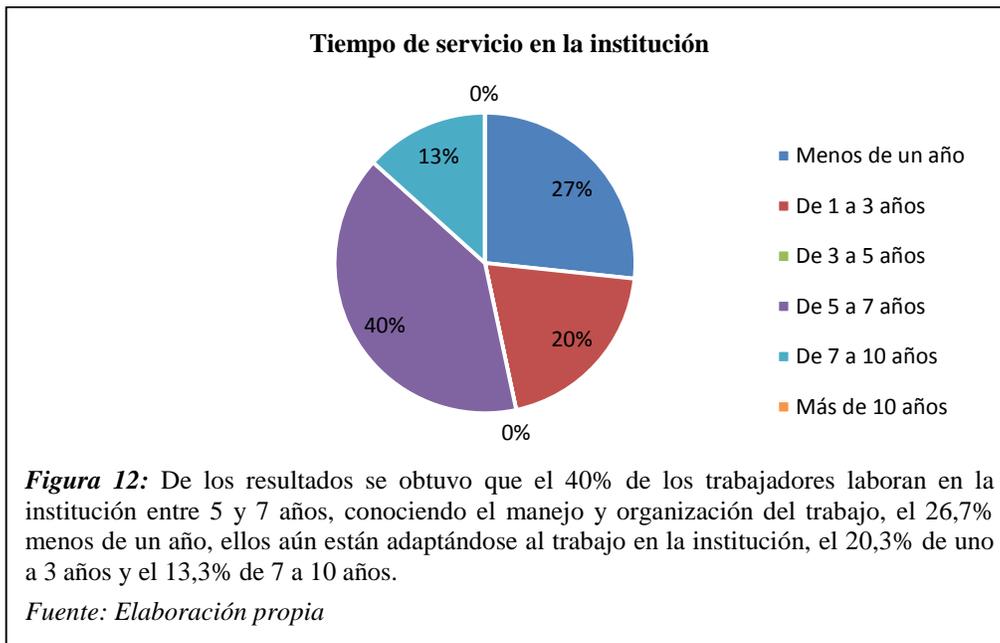
Experiencia en el área

Tabla N° 14

Tiempo de servicio en la institución

Ítem	N°	%
Menos de un año	8	26.7
De 1 a 3 años	6	20.0
De 3 a 5 años	0	0.0
De 5 a 7 años	12	40.0
De 7 a 10 años	4	13.3
Más de 10 años	0	0.0
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia



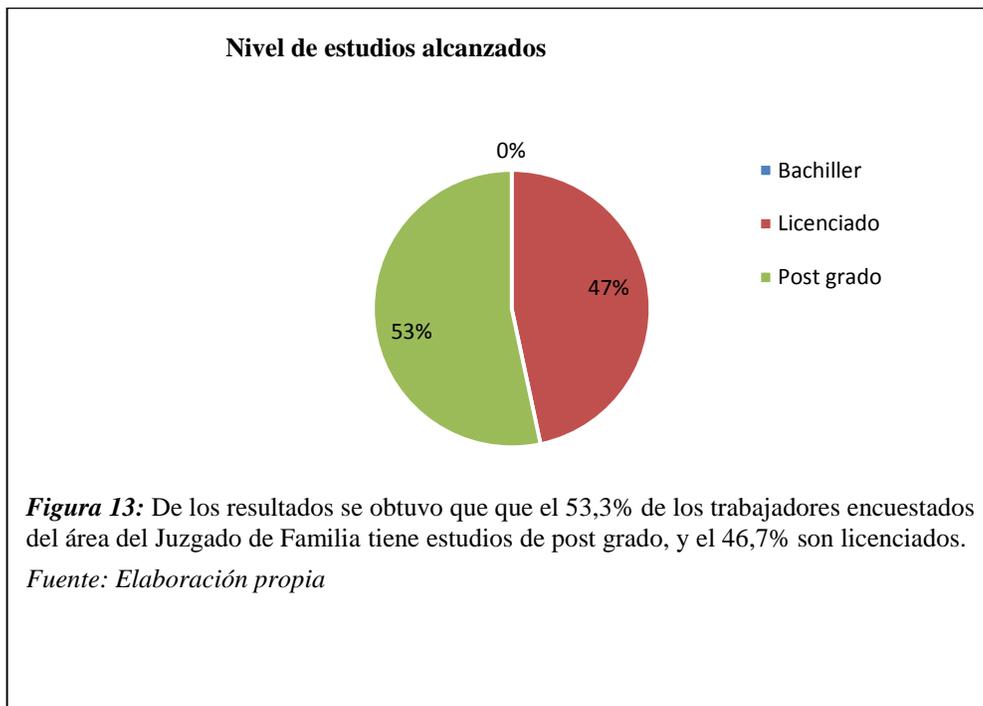
Nivel alcanzado

Tabla N° 15

Nivel de estudios alcanzados

Ítem	N°	%
Bachiller	0	0.0
Licenciado	14	46.7
Post grado	16	53.3
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia



Responsabilidad

Asistencia y puntualidad

Tabla N° 16

Llego puntualmente a mi trabajo

Ítem	N°	%
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	0	0.0
A veces	4	13.3
Casi Siempre	7	23.3
Siempre	19	63.3
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia

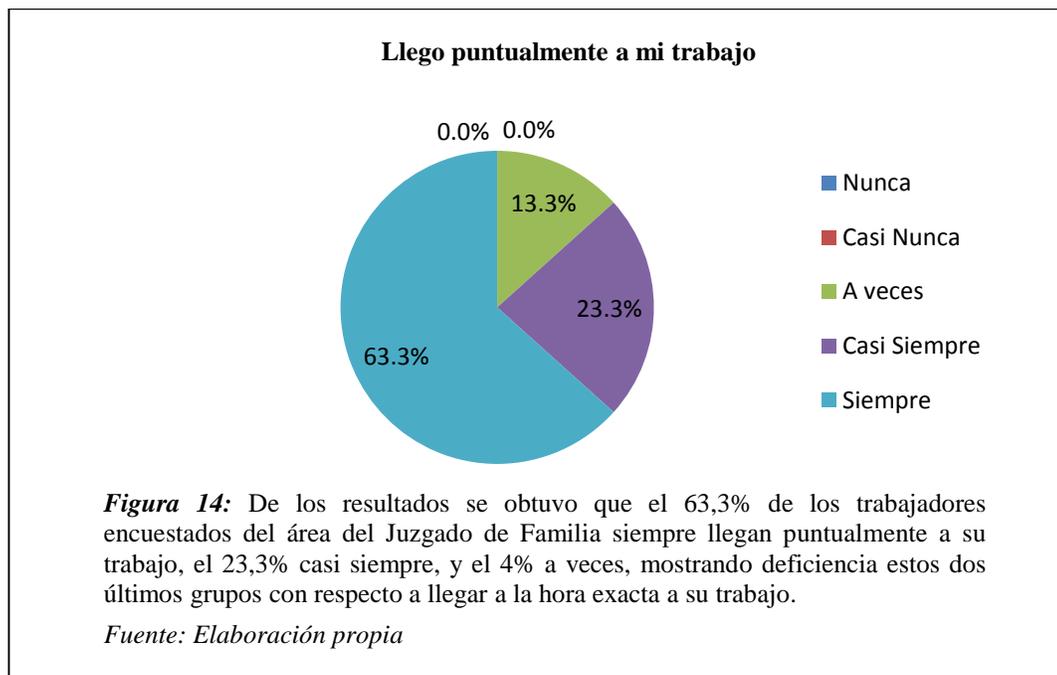


Tabla N° 17

Cumplo con las labores encomendadas en mi horario de trabajo.

Ítem	N°	%
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	0	0.0
A veces	15	50.0
Casi Siempre	9	30.0
Siempre	6	20.0
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia

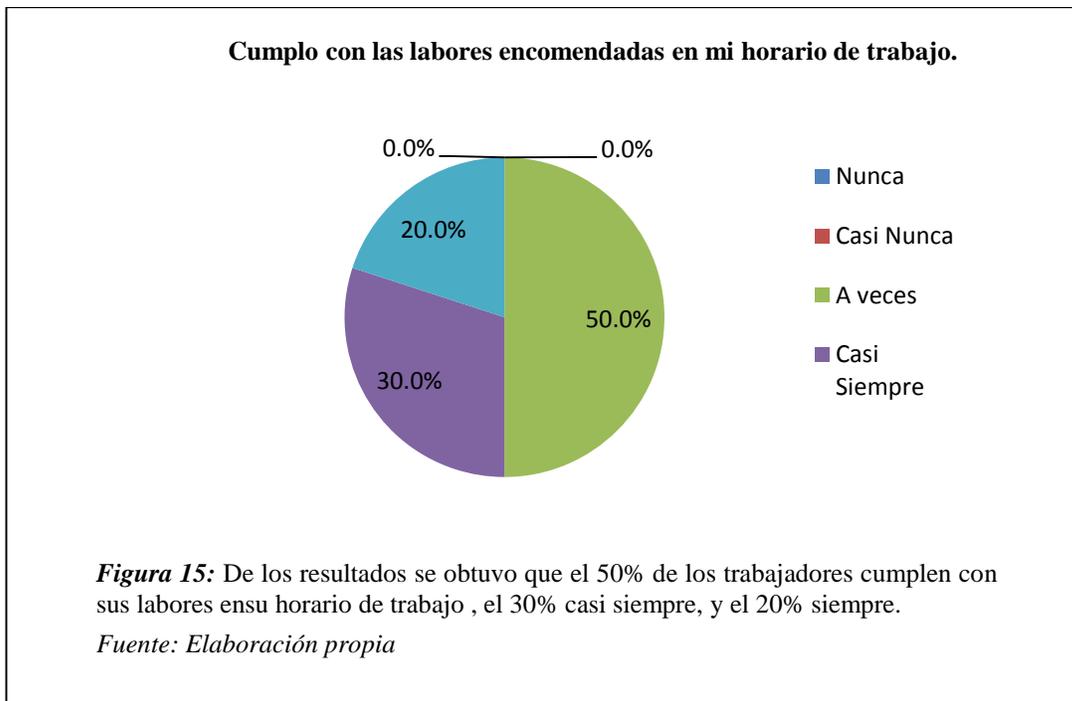
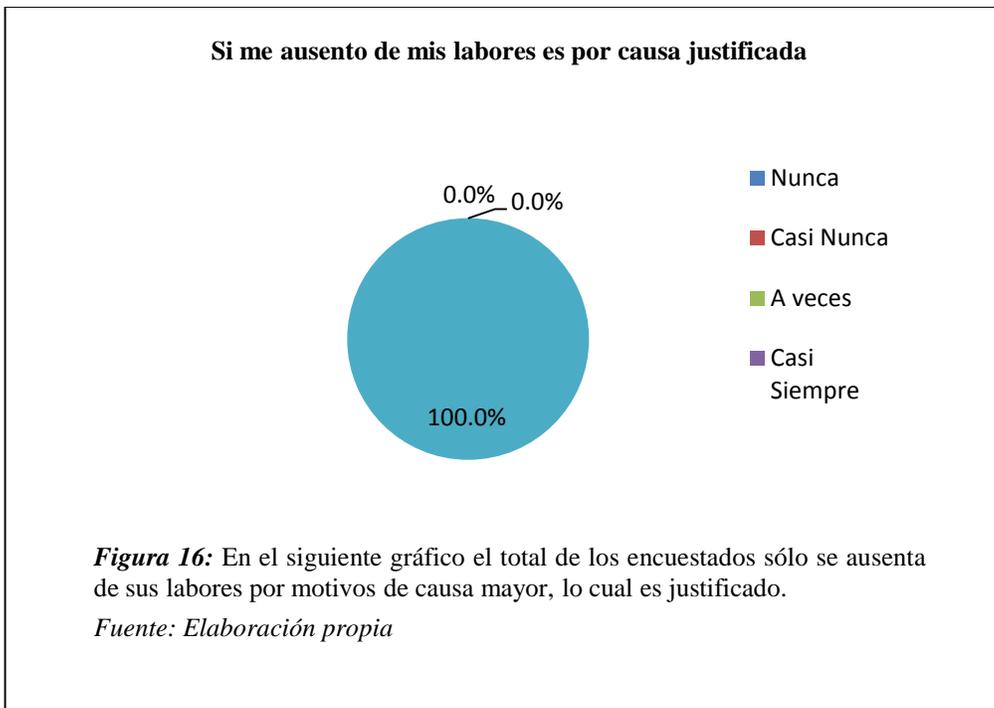


Tabla N° 18

Si me ausento de mis labores es por causa justificada

Ítem	N°	%
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	0	0.0
A veces	0	0.0
Casi Siempre	0	0.0
Siempre	30	100.0
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia



Objetivos y metas

Tabla N° 19

Conocer las metas y objetivos de mi organización son importantes

Ítem	N°	%
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	0	0.0
A veces	0	0.0
Casi Siempre	8	26.7
Siempre	22	73.3
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia

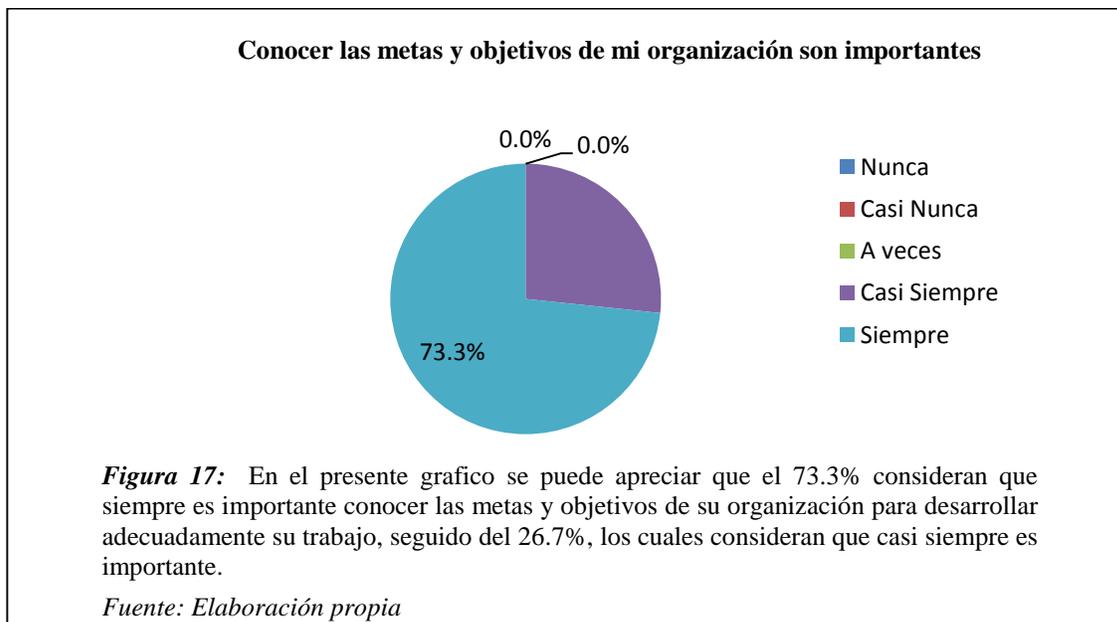


Tabla N° 20

Planifico mis actividades para lograr las metas propuestas

Ítem	N°	%
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	0	0.0
A veces	0	0.0
Casi Siempre	6	20.0
Siempre	24	80.0
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia

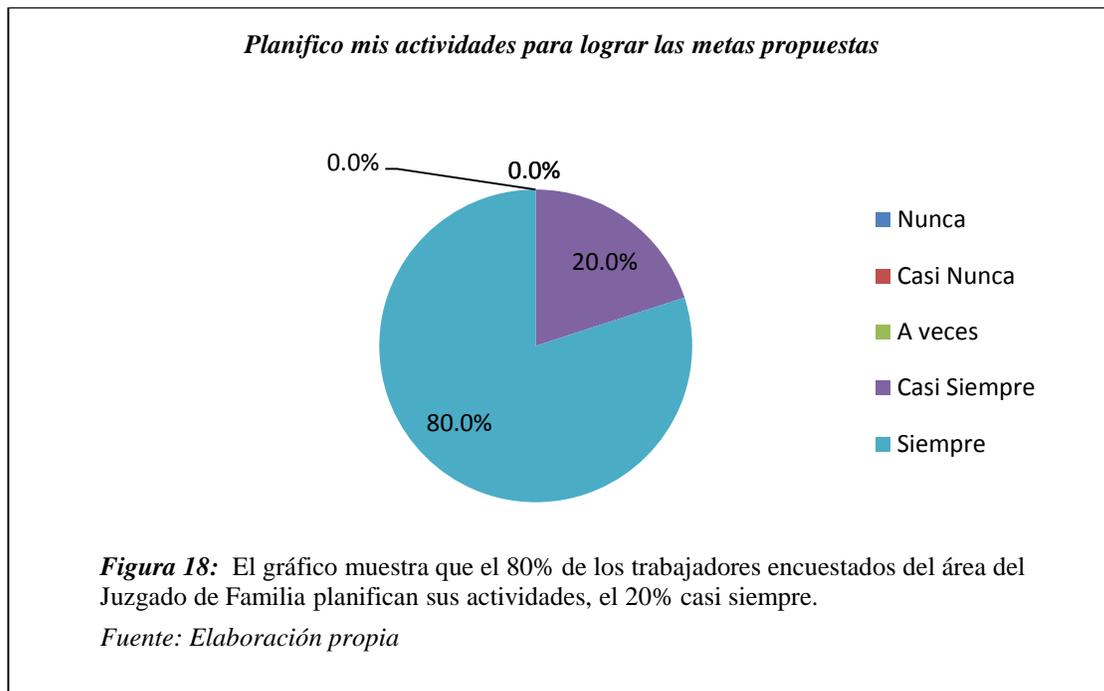
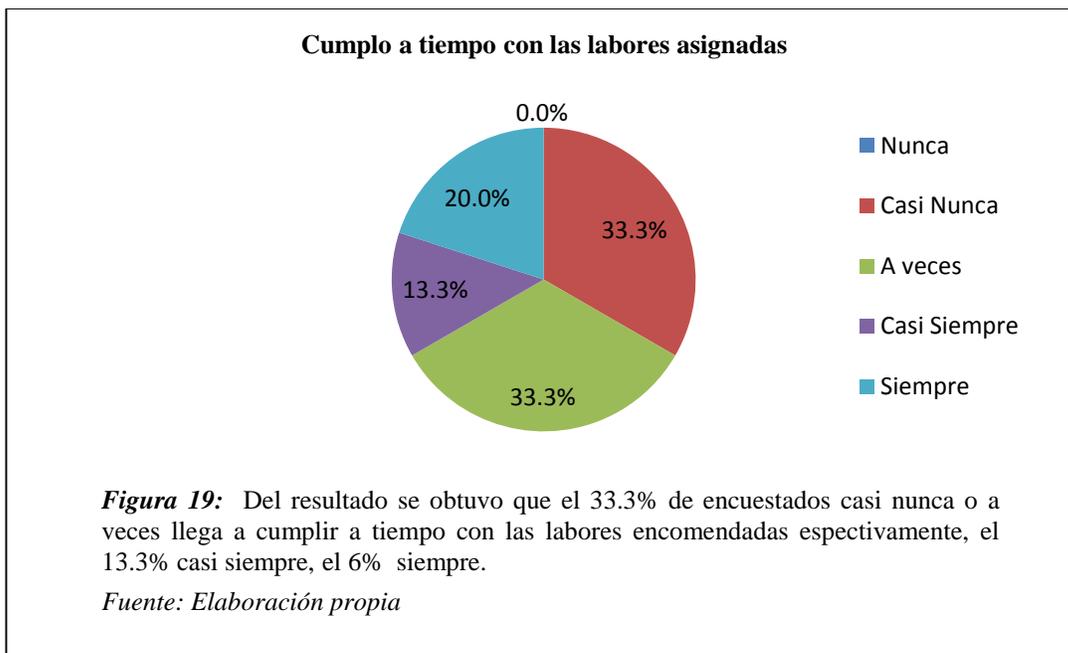


Tabla N° 21

Cumplo a tiempo con las labores asignadas

Ítem	N°	%
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	10	33.3
A veces	10	33.3
Casi Siempre	4	13.3
Siempre	6	20.0
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia



Trabajo en equipo

Cooperación entre compañeros

Tabla N° 22

El jefe me brinda apoyo cuando solicito ayuda

Ítem	N°	%
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	0	0.0
A veces	9	30.0
Casi Siempre	10	33.3
Siempre	11	36.7
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia

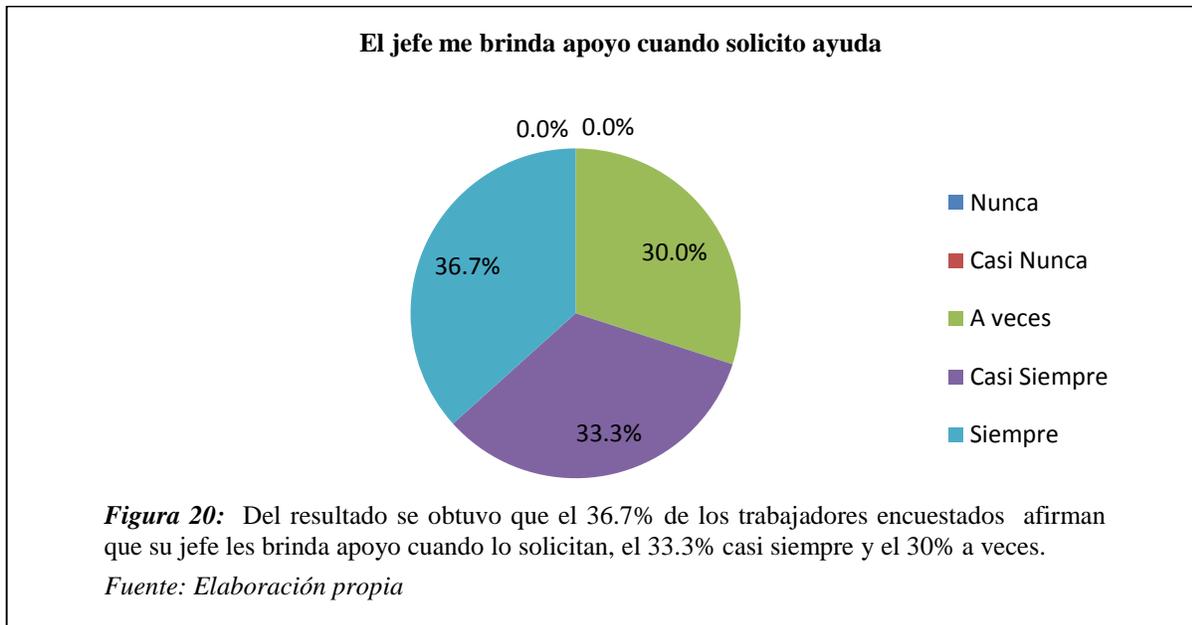


Tabla N° 23

Vivo en un ambiente de respeto, cordialidad y tolerancia en mi trabajo

Ítem	N°	%
Nunca	6	20.0
Casi Nunca	13	43.3
A veces	9	30.0
Casi Siempre	2	6.7
Siempre	0	0.0
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia

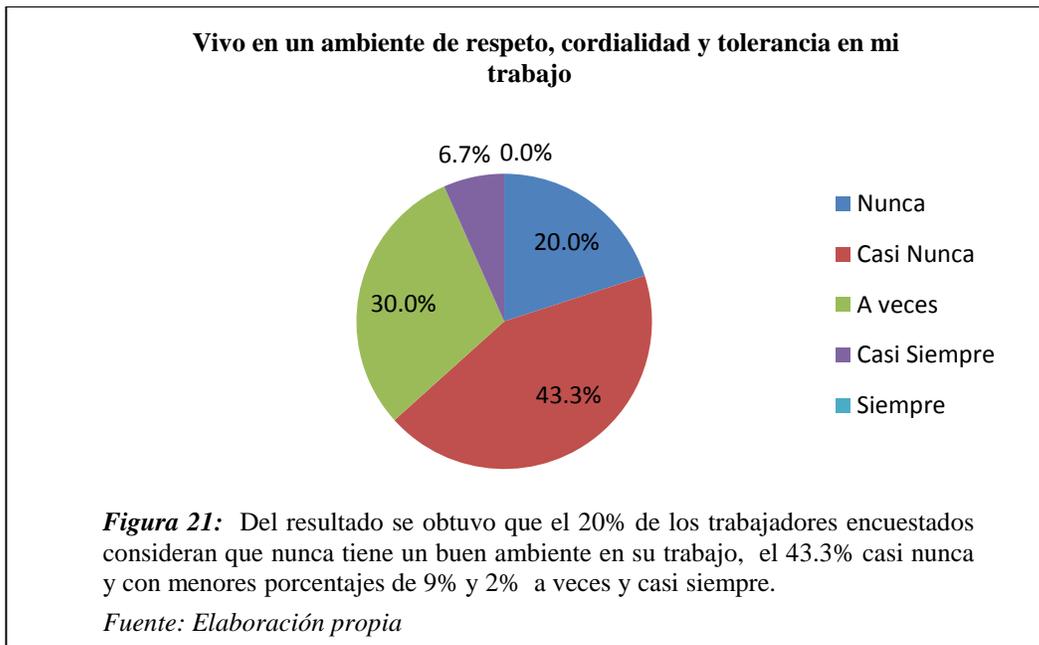
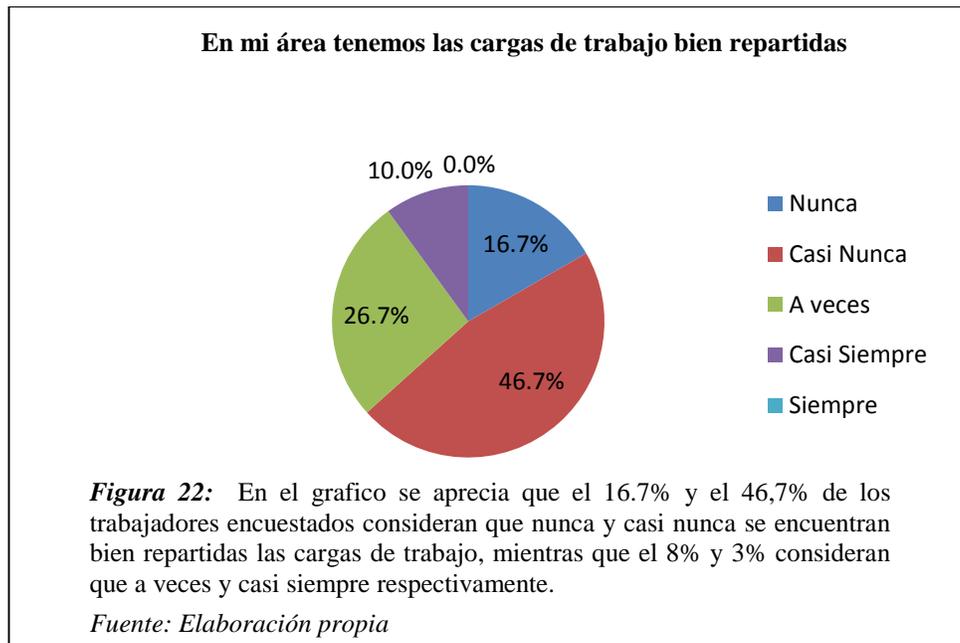


Tabla N° 24

En mi área tenemos las cargas de trabajo bien repartidas

Ítem	N°	%
Nunca	5	16.7
Casi Nunca	14	46.7
A veces	8	26.7
Casi Siempre	3	10.0
Siempre	0	0.0
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia



4.2. Discusión de resultados

En el presente trabajo de investigación, los resultados obtenidos permitió evidenciar el nivel de motivación y desempeño laboral en el que se encuentran los trabajadores de los juzgados de familia.

La evaluación de estas variables arrojó datos que nos permiten establecer con claridad las necesidades motivacionales del personal y utilizarlos para elaborar estrategias que permitan abordar dichas debilidades a través de un Plan de estrategias de Motivación laboral y así mejorar su desempeño.

En la variable Motivación, existe una división en cuanto a los aspectos positivos y los aspectos negativos. Chiavenato (2006) define la motivación como “el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea”. Según Chiavenato para que una persona esté motivada debe existir una interacción entre el individuo y la situación que esté viviendo en ese momento, el resultado arrojado por esta interacción es lo que va a permitir que el individuo este o no motivado. Esto se puede reflejar entre la relación de los trabajadores y su organización.

En el indicador de sueldos e incentivos la mayoría de los trabajadores encuestados señala que su pago no se ajusta a las tareas que realiza dentro de su centro laboral, y solo el 3% señala que sí, por lo tanto la mayor parte de los empleados no se siente lo suficientemente satisfecho con el pago que recibe por parte de la institución es por ello que es muy importante que el sueldo de cada empleado sea acorde con sus responsabilidades dado a que un sueldo mal concedido puede llegar a ser desmotivador.

Con respecto a las bonificaciones la mayor parte de los trabajadores se sienten descontentos por ello es muy conveniente para la institución el otorgar bonos a sus colaboradores para que estos se motiven y se sientan comprometidos a desarrollar de buena manera su trabajo.

En el indicador de capacitaciones en su mayoría indica que se sienten capacitados para realizar su trabajo y que la institución les ayuda a mejorar sus competencias y habilidades cognoscitivas para su desarrollo profesional, sin embargo con respecto a la capacitación que reciben por parte de la institución, el resultado es negativo, el mayor porcentaje afirma que nunca y a veces son capacitados, por lo cual tienen que aprender por sus propios medios. La capacitación es esencial para que los trabajadores puedan desarrollar destrezas, conocimientos, y cualidades, esto permitirá a que sean más capaces y ágiles en las diligencias de su trabajo.

En el indicador reconocimiento del trabajador, Ricardo Pino, director de Alianzas de Centrum Católica, afirma que El reconocimiento es parte de la felicitación que todo trabajador requiere recibir periódicamente. Nada motiva más que el éxito, y el reconocimiento es la consecuencia de este éxito. Por tanto, cuando un trabajador recibe un reconocimiento por lo que hace, mejora su desempeño laboral. “El ser humano, según estudios del comportamiento, es siempre ávido de reconocimientos y estímulos, sin los cuales su productividad no se incrementa, o al menos, se estanca. En el presente trabajo de investigación se puede apreciar de forma negativa en cuanto a políticas de reconocimiento y/o premios que incentiven el buen desempeño de los trabajadores. Es decir, los empleados creen que la organización no se preocupa por reconocer su trabajo, sus aportaciones y contribuciones.

Se denota poca percepción de los empleados acerca del reconocimiento de sus jefes. Si bien muchas veces se buscan los errores y de estos se solicita cuenta a los trabajadores, no se les reconoce sus aciertos, pasando por alto su buen desempeño o sus contribuciones a la organización. Por lo tanto un buen reconocimiento de los jefes de la institución conllevaría a generar un ambiente donde el personal pueda desplegar al máximo su potencial, para dar lo mejor de sí mismos y estén comprometidos para crear, innovar y mejorar los resultados de la institución.

En el indicador condiciones laborales, tiene una valoración positiva, los encuestados afirman en su mayoría que la institución cuenta con un ambiente de trabajo limpio y ordenado lo que beneficia en gran medida a los trabajadores ya que esto hace que trabajen de manera más motivada, mejoren su eficiencia laboral y enfoquen su energía en realizar sus tareas más importantes y no perdiendo el tiempo ordenando su lugar de trabajo, también existen consideraciones importantes al calificar de forma no tan positiva su ambiente físico, la mayor parte del personal indican que no tienen un ambiente de trabajo iluminado y ventilado dentro de la institución donde laboran y esto crea problemas a la hora de trabajar.

En cuanto a los materiales otorgados por la institución para el trabajador es necesario que la institución cuente con los recursos necesarios para sus colaboradores ya esto les permitirá trabajar de una forma mucho más rápida y eficiente.

En la variable desempeño, (Chiavenato, 2006), define el desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. En la dimensión formación y desarrollo profesional, el

tiempo de servicios en la institución el mayor porcentaje oscila entre 5 a 7 años, significa tener mucha experiencia en el área, esto permite un mejor desempeño a la hora de realizar sus actividades.

En el indicador formación y desarrollo profesional muestra que en su mayoría los encuestados tienen nivel estudios de posgrado, esto tiene una valoración positiva, los trabajadores buscan incrementar habilidades para desempeñar mejor su trabajo. Estudiar una especialización le permitirá estar más cualificado.

En la dimensión responsabilidad, el indicador asistencia y puntualidad, en general tiene una valoración positiva, son responsables en sus horarios, y las faltas son con causa justificable. La puntualidad es símbolo de cortesía educación, autodisciplina y la responsabilidad individual con los objetivos personales, Llegar antes al trabajo permite aprovechar el tiempo al máximo.

En la dimensión trabajo en equipo Según Gómez y Acosta (2003) Una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva es aquella que permite que haya compañerismo y trabajo en equipo en la empresa donde preste sus servicios, porque el trabajo en equipo puede dar muy buenos resultados; ya que normalmente estimula el entusiasmo para que salgan bien las tareas encomendadas. Cuando una organización fomenta el trabajo en equipo obtiene ventajas para su funcionamiento. En la dimensión de trabajo en equipo se pudo determinar según los resultados que la relación entre compañeros, con su jefe y la realización de su trabajo se muestra entre regular, hay poca colaboración entre empleados en el momento de trabajar en equipo, las cargas de trabajo por lo general se aprecia que no los consideran bien repartidas, lo que llevaría a pensar en afianzar la comunicación que contribuyan a la mejora de estos factores.

CAPÍTULO V:
PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

5. Propuesta de investigación

5.1. Título de la Propuesta:

Propuesta de estrategias motivacionales para incrementar el desempeño laboral en los trabajadores de los juzgados de familia de la Corte superior de Justicia de la Región Lambayeque – 2017.

5.2. Fundamentación

La motivación es un instrumento de trascendental importancia para la persona al momento de desenvolverse en cualquier actividad, y por tanto también para mejorar el desempeño de los copartícipes.

Es por ello, que el proyecto busca a través de la propuesta motivacional alentar a los empleados, con la finalidad de que estos posean un mejor desempeño para cumplir sus objetivos, de tal manera que se efectúen cambios dentro de la organización, aportando al desarrollo de la misma.

Por tal motivo, surge la necesidad de diseñar y proponer estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de los Juzgados de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque.; basada en la investigación realizada; con el fin de mejorar la calidad en el servicio, orientando la actividad al éxito institucional, promoviendo la integración, cooperación y motivación laboral, tomando en consideración los valores de la Institución, elementos claves en el éxito de la productividad y competitividad.

5.3. Objetivo general:

Esta propuesta tiene como objetivo principal, elaborar un plan de estrategias de motivación para incrementar el desempeño laboral en los trabajadores de los juzgados de familia de la Corte superior de Justicia de la Región Lambayeque.

5.4. Objetivos Específicos:

Identificar y reconocer las áreas que requieren de intervención para mejorar el desempeño.

Especificar las estrategias para exponer las actividades que se llevaran a cabo, atendiendo y fortaleciendo cada una de ellas.

Crear en el empleado una actitud positiva hacia la Entidad.

5.5. Descripción

Los Juzgados de Familia:

Es el órgano jurisdiccional encargado de impartir y administrar justicia en materia de Derecho de familia, es decir de aquel conjunto de normas e instituciones jurídicas que regulan las relaciones personales y patrimoniales de los miembros que integran la familia, entre sí y respecto de terceros.

El Juez imparte órdenes a la Policía Judicial para la citación, comparecencia o detención de las personas, se tiene a la secretaria a cargo de la secretaría Única, una secretaria relatora, y otra a cargo de las causas de violencia familiar, teniendo cada una de ellas las funciones específicas, más allá de las que el juez, las necesidades y los criterios de organización de cada dependencia le requieran, también se trabaja con un equipo conformado por psicólogos y asistentes sociales, dicho equipo psicosocial participa en la toma de decisiones judiciales en asuntos de familia teniendo como eje principal el interés superior del niño y la toda la normatividad internacional relacionada con la niñez.

Ambos profesionales realizan informes técnicos de la especialidad, en los procesos penales: infracciones, violencia familiar; procesos tutelares: abandono de menores; procesos civiles: tenencia de menores, patria potestad, divorcio, adopciones, consejo de familia.

5.6. Desarrollo de las estrategias:

Aplicación de incentivos y reconocimiento del trabajo

Se debe tomar en cuenta lo importante que es incentivar a los trabajadores para que las actividades que realicen en la entidad sean de la calidad esperada. Al otorgar incentivos ya sea monetarios como no monetarios, se deben establecer las actividades y métodos que se manejarán para fortificar los aspectos motivacionales.

Objetivo:

Fomentar el crecimiento personal y profesional del trabajador.

Materiales y Equipo:

Computadoras

Papel

Proyector

Impresoras

Tiempo:

Se realizará en un plazo mínimo de 6 meses a 2 años

Responsable:

Gerencia, Recursos humanos y logística

Acciones

Promover actividades recreativas y de danzas para los trabajadores así como para sus hijos.

Promover actividades de deportes en general, con campeonatos de fútbol y vóley entre los trabajadores.

Premiar a los mejores trabajadores en producción, puntualidad e identificación institucional con condecoraciones y su respectiva Resolución de reconocimiento.

Brindar facilidades a los jueces y trabajadores, para capacitaciones y/o cursos.

Convenio con las Universidades a fin de que brinde las facilidades de estudio en Maestrías o Doctorados a los Jueces y Trabajadores de los juzgados

Convenio con las Universidades, para llevar a cabo cursos de idiomas dirigido a los trabajadores.

Promover la investigación académica de todos los integrantes fomentando la publicación de artículos, ensayos y libros jurídicos a través de la implementación de diversos concursos.

Propiciar la mejora continua en los procesos judiciales de Familia, mediante la generación de proyectos o iniciativas legislativas, en la especialidad de Familia, otorgando reconocimiento a los mejores proyectos.

Capacitaciones:

La capacitación es un factor fundamental que proporciona a los empleados mejoras en sus competencias profesionales y capacidades interpersonales, abriendo oportunidades para su crecimiento al interior de la organización, es una de las inversiones más rentables que puede realizar una organización. Una programación apropiada del componente humano en una organización demanda de una política de formación permanente.

Objetivo:

Implementar programas de capacitación de directivos y trabajadores dirigido a mejorar su desempeño

Materiales y Equipo:

Computadoras

Papel

Proyector

Impresoras

Tiempo:

Se realizará en un plazo de 1 a dos años

Responsable:

Gerencia, Recursos humanos

Acciones:

Coordinar con la alta gerencia para que se realice capacitaciones a los trabajadores en función de mejorar sus conocimientos.

Recolectar información relevante sobre los temas en los cuales se necesita capacitar y de esta forma estructurar el programa de capacitación.

Deben ser ejecutadas por un profesional en coordinación con el juzgado de familia

Fortalecimiento de capacidades a través de capacitaciones a jueces, personal e integrantes de los equipos multidisciplinarios:

Cursos de Especialización:

Tabla N° 25*Capacitaciones*

Capacitación	Dirigido a:	Responsable	Presupuesto
“Nuevas Tendencias en Derecho de Familia y de la Niñez y Adolescencia” y “Hacia un enfoque interdisciplinario e integral de atención al usuario”.	Jueces de familia, secretarios Psicólogos y asistentes sociales	Especialista en Derecho de Familia	S/ 250.00
“Registro de las actuaciones judiciales”	Jueces de familia, secretarios	Oficina de Cooperación Técnica	S/ 250.00
“Servicio de Terapias Infantiles (modelos de tratamiento conductual)”	Psicólogos y asistentes sociales	Especialista en terapias	S/ 250.00

Fuente: Elaboración propia

Responsables

Coordinaciones con entidades como la Oficina de Cooperación Técnica, fuentes cooperantes y las Universidades públicas y privadas

El departamento de Recursos Humanos será el encargado de contratar a los especialistas.

Será solventado por el poder judicial

Materiales y equipos:

Computadora

Papel

Proyector

Micrófonos

Impresoras

Cámara fotográfica

Plumones

Pizarra

Tiempo:

Se realizarán en un plazo de uno a dos años

Lugar:

Se realizan en ambientes seleccionados por el Poder Judicial

Mejoramiento de los ambientes de Trabajo

Para exigir un buen desempeño de los colaboradores, se debe tener en cuenta si, el ambiente donde labora es el adecuado y cuenta con los espacios físicos bien distribuidos. Se recurre a la mejora del lugar físico como un recurso que le permitirá mejorar el ambiente laboral para sus colaboradores, ya que con esto se puede optimizar el funcionamiento y el rendimiento de los colaboradores; no se trata que esta mejora de imagen va solucionar todos los problemas de la organización, ya que sólo abarcará a causas relacionadas con la falta de motivación de los colaboradores y ayudar a dar una imagen al departamento.

Objetivo:

Realizar un trabajo intensivo para el mejoramiento de las condiciones físicas y ambientales en su área de trabajo.

Materiales y Equipo:

Computadoras

Papel

Impresoras

Tiempo:

Se realizará en un plazo mínimo de 6 meses a 2 años

Responsable:

Gerencia, Recursos humanos y logística

Acciones

Identificar las deficiencias en los espacios físicos a través de la inspección visual

Informar y solicitar a la gerencia el mejoramiento de las áreas, tomando en cuenta el Reglamento Nacional de Edificaciones.

Derivarlo a recursos humanos y a logística para la elaboración del presupuesto.

Establecer el plazo en que se ejecutará para la Implementación y refacción de los ambientes

Evaluación

Agilizar los procesos en los Juzgados de Familia

Objetivo: Facilitar la medición de los indicadores de desempeño para mejorar los métodos de trabajo con el fin de agilizar los procesos en los Juzgados de Familia y así brindar un mejor servicio a las personas usuarias.

Materiales y Equipo:

Computadoras

Papel

Impresoras

Proyector

Tiempo:

Se deberá realizar informes trimestrales de los indicadores

Responsable:

Gerencia, Recursos humanos y logística

Tabla N° 26

Indicadores de gestión

Medidas	Indicadores	Medios de verificación	Resultado esperado
Agilizar los procesos en los juzgados de Familia	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo promedio de un proceso en trámite - Porcentaje de expedientes resueltos entre expedientes ingresados 	<p>Demandas presentadas al poder judicial registradas en el sistema integrado judicial Oficina de Estadística</p>	<p>Se fortalecen los servicios públicos del sector justicia.</p>
Proceso judicial tramitado y calificado	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje total de demandas admitidas sobre las demandas ingresadas - Tiempo promedio de calificación de la demanda - Tiempo promedio de elaboración del informe técnico del equipo multidisciplinario - Tiempo administrativo promedio de entrega de notificación de la demanda 	<p>Demandas presentadas al poder judicial registradas en el sistema integrado judicial</p>	<p>Las demandas son recibidas en Mesa de Partes. En dicha Área se ejecuta el proceso de ingreso y distribución de causas y su registro en el SIJ. Dichas demandas son derivadas a los órganos jurisdiccionales los que, con el apoyo de los Equipos Multidisciplinarios, se encargan de resolver los procesos de justicia de familia en el menor tiempo posible.</p>
Despachos judiciales debidamente implementados	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de audiencias realizadas sobre las programadas - Porcentaje de audiencias que concluyeron en una sesión - Porcentaje de audiencias que concluyeron dos sesiones Porcentaje de audiencias que concluyeron en más de dos sesiones - Porcentaje de conciliaciones. 	<p>Demandas presentadas al poder judicial registradas en el sistema integrado judicial</p>	<p>Con la implementación de reglamentos internos cuya finalidad es de proveer a los jueces y auxiliares jurisdiccionales criterios uniformes y protocolos de actuación en temas como notificaciones, audiencias y expedientes, se buscará reducir el tiempo en atender las demandas presentadas.</p>

Fuente: Programa Presupuestal por Resultados 0067 - PpR Familia

Acciones

“Medición de las actividades (muestreo de expedientes o datos), con el fin de determinar el tiempo actual de duración de cada proceso y de las principales etapas de tramitación y de resolución, con el fin de identificar y definir los procesos críticos, y oportunidades de mejora”.

“Limitación del tiempo de reporte de las demandas admitidas y procesadas, estableciendo plazos para la entrega de expedientes”.

“Revisión anticipada de la agenda, para optimizar el uso del tiempo diario para asegurar el desarrollo de audiencia”.

Monitoreo constante mediante actividades coordinadas con la gerencia a través de los aplicativos informáticos

Trabajo en equipo

Es importante el respeto mutuo entre compañeros de trabajo que comparten todos los días un ámbito en común, buscando las necesidades y prioridades de los demás. Más allá de la jerarquía, el trabajo dentro del juzgado es un trabajo en equipo, el todo es más que la suma de la partes, es decir aportando un objetivo común se logran mayores resultados. Cada uno debe sentirse parte y hacerse responsable de su toma de decisiones, valorando la tarea que realiza, y sabiendo que todo eslabón es imprescindible en una cadena y que si alguno de ellos falla el error debe ser absorbido por los demás. Por ello es importante sentirse parte de un equipo de trabajo, desarrollando el compromiso y la empatía hacia los demás sabiendo que todos trabajan para la misma finalidad, la cual es la excelencia del servicio de justicia.

Para cubrir la necesidad de interacción social en el ambiente laboral, el departamento de recursos humanos puede organizar actividades recreativas fuera del horario laboral que fomente el compañerismo.

Para mejorar la comunicación en el área de trabajo es necesario una estrategia de puertas abiertas que genere la seguridad y confianza del empleado hacia su jefe inmediato y también la participación en talleres.

Talleres a desarrollar:**"Taller 01: Comunicación y Trabajo en Equipo: "Estar bien para trabajar bien"****Responsables:**

Del diseño, la planificación y ejecución.

Psicólogos del Juzgado de Familia en conjunto con un terapeuta especializado

Objetivo General:

“Desarrollar las habilidades de trabajo en equipo y cooperación mutua con el fin de lograr que la suma de los esfuerzos individuales se conviertan en una fuerza multiplicadora que logre los objetivos propuestos.”

Objetivos Específicos:

1. “Promover la reflexión personal y grupal de los participantes, incentivando la toma de conciencia de su propia acción personal como elemento vital para la protección y promoción de la salud a nivel cotidiano”.
2. “Fomentar la comunicación, cooperación y armonía entre los funcionarios, aumentando su capacidad de influir positivamente tanto a nivel personal, como en el ámbito laboral, familiar, comunitario y social”.

Duracion

2 sesiones – 1 sesión semanal – compuesto por 6 módulos en total

Cada sesión tendrá duración de 8 horas cronológicas cada una, desarrollando 3 módulos por semana.

Numero de Talleres

01 Mes – 01 sesión semanal – 04 sesiones.

Presupuesto:

200 nuevos soles por sesión/taller

02 sesiones / taller un total de 400 nuevos soles.

Necesidades y recursos de trabajo

- Hojas de papel, copias, papelote, plumones.
- multimedia, sonido/ audio, laptop.

- sillas individuales.

Un costo aproximado de 500 nuevos soles

Lugar de Ejecución.

Centro de conferencias de la corte superior de justicia de Lambayeque.

Tabla N° 27

Programa de comunicación y trabajo en equipo

Denominación del Taller	Objetivos	Contenidos	Actividades	Responsable
“Vamos tejiendo una red”	Reconocer la importancia de coordinarse y controlar el avance de las tareas en el equipo de trabajo	Establecimiento de formas de comunciación y coordinación Mecanismos más comunes de coordinación	- Presentación del taller -Dinámica de presentación. -Exposición temática -Dinámicas de trabajo visualización guiada. Relajación sistémica	Psicólogos del Juzgado de Familia DIA HORA (por definir)
“Veámonos las caras”	Desempeñar con propiedad el rol de participante o directivo en una reunión	Conocer las condiciones de funcionamiento de una reunión Guía de condiciones para una reunión eficiente	-Dinámica de presentación. -Exposición temática -Dinámicas de trabajo visualización guiada. Compartir y socializar la experiencia	
“Las Emociones”.	“Reprogramar conductas indeseadas” (de reactivas a proactivas).	Cómo se originan y actúan en nuestros comportamientos.	Dinámica de presentación. -Exposición temática -Dinámicas de trabajo visualización guiada. Compartir y socializar la experiencia	

“Ordena mi desorden”	“Conscientizar a los equipos de trabajo acerca del impacto negativo que sus actos u omisiones pueden tener en otras personas o equipos, afectando así la efectividad organizacional.”	Responsabilidad individual, trabajo en equipo, impacto de mis acciones en los demás.	Dinámica de presentación. -Exposición temática -Dinámicas de trabajo visualización guiada. Compartir y socializar la experiencia
“hablar de sí mismo”	Expresarse sobre sus capacidades humanas en los ámbitos cognitivo, emocional y ético	Trabajar sobre sí mismo, misma, mediante la libre utilización de materiales para la expresión plástica Ejercicio para reconocer la riqueza interior que cada quien posee.	Dinámica de presentación. -Exposición temática -Dinámicas de trabajo visualización guiada. Compartir y socializar la experiencia
“Mi sueño Personal”.	Motivarse y desarrollarse con el fin de aportar positivamente al desarrollo y cumplimiento de metas programadas.	El poder de la intención para mejorar la Salud Mental, Física y Emocional Construcción de una imagen objetivo positiva del entorno laboral y social.	-Relajación sistémica -Evaluación de cierre -Dinámica de presentación. -Exposición temática -Dinámicas de trabajo visualización guiada Cierre y compromiso Despedida.

Fuente: Elaboración propia

Taller 2:

Programa de entrenamiento en técnicas de relajación para el fortalecimiento de actitudes y mejoramiento del bienestar interpersonal: “Aprendo a vivir el día a día, con alegría”

Responsables

Del diseño, la planificación y ejecución.

Psicólogo del Juzgado de Familia, especialista externo

Objetivos

Fortalecer las habilidades y actitudes para el afrontamiento del estrés.

Mejorar el nivel de relaciones interpersonales y respuestas adaptativas de los participantes.

Duración

02 semanas – 01 sesión semanal – 02 sesiones.

Cada sesión tendrá duración de 90 minutos

Numero de Talleres

02 Talleres de entrenamiento en técnicas de relajación.

Presupuesto:

150 nuevos soles por sesión/taller

04 sesiones / taller un total de **600 nuevos soles.**

Responsable:

Psicólogos del poder judicial

Recursos de trabajo

- Hojas de papel, copias, globos de colores, papelote, plumones, pelotas anti estrés.
- multimedia, sonido/ audio, laptop.
- sillas individuales.
- buzo o ropa holgada (Bio danza)

Un costo aproximado de **100 nuevos soles**

Lugar de Ejecución.

Centro de conferencias de la corte superior de justicia de Lambayeque.

Tabla N° 28

Esquema del programa de técnicas de relajación

Denominación del Taller	Objetivos y contenidos	Contenidos	Actividades	Responsable Fecha y hora
1 TALLER <i>Técnicas de relajación</i>	Test de Eval. inicio -Desarrolla marco teórico de soporte para el programa. -Desarrollar 1era sesión de entrenamiento en relajación sistémica. -Aplicar técnicas de respiración	Estrés componentes y tipos, efectos Tipo de personalidad Relajación Respiración	- Presentación del taller - Aplicar test -Dinámica de presentación. -Exposición temática -Dinámicas de trabajo visualización guiada. Relajación sistémica	Psicólogos del Juzgado de Familia DIA HORA (por definir)
2 TALLER <i>“Tomando el control de mis emociones”</i>	-Desarrolla marco teórico de soporte para el programa. -Desarrollar 2da sesión de entrenamiento en relajación sistémica. -Aplicar técnicas respiración y visualizaciones. Calentamiento para taller de biodanza	Mecanismos de defensa. Afrontamiento y Control emocional. Lugar seguro	-Evaluación -Dinámica de presentación. -Exposición temática -Dinámicas de trabajo visualización guiada y respiración. Relajación sistémica	Psicólogos del Juzgado de Familia DIA HORA (por definir)

Fuente: Elaboración propia

5.7. Matriz de la propuesta de investigación

Tabla N° 29*Matriz de la propuesta de investigación*

Estrategia	Objetivos	Responsables	Tiempo de ejecución	Recursos
Aplicación de incentivos y reconocimiento del trabajo	Fomentar el crecimiento profesional y personal del trabajador.	Gerencia, Recursos humanos y logística	Plazo de 6 meses a 2 años	Humanos y técnicos (herramientas informáticas) Y financieros
Mejoramiento de las condiciones de trabajo	Realizar un trabajo intensivo para el mejoramiento de las condiciones físicas y ambientales en su área de trabajo	Gerencia, RRHH, logística	Plazo de 6 meses a 2 años	Humanos, técnicos y financieros
Capacitación	Implementar programas de capacitación de directivos y trabajadores dirigido a mejorar su desempeño	Gerencia, RRHH	Plazo de 1 a dos años	Humanos, técnicos y financieros
Trabajo en equipo	Fortalecer la cultura de trabajo en equipo actual en la empresa	Psicólogos de juzgado	Cada 6 meses	Humanos, financieros

*Fuente: Elaboración propia***Materiales y equipos:**

Son los materiales con los que cuenta el poder judicial, se determina el precio aproximado de estos materiales, los cuales son para la elaboración de las estrategias.

Tabla N° 30*Materiales y equipos*

Material	Costos		
	Unidad (soles)	Cantidad aprox	Total
Hojas (millar)	S/. 10.00	10	S/. 100.00
Impresora	S/. 400.00	1	S/. 400.00
Plumones	S/. 2.00	20	S/. 40.00
Computadora	S/. 1,800.00	1	S/. 1,800.00
Proyector	S/. 800.00	1	S/. 800.00
Parlantes y micrófonos	S/. 350.00	4	S/. 1,400.00
total			S/. 4,540.00

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la implementación de las estrategias, el presupuesto será solventado por la entidad, a cargo de la gerencia, recursos humanos y el área de logística para solicitar lo requerido.

CAPÍTULO VI:
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6. Conclusiones y recomendaciones

6.1. Conclusiones

Con relación a los resultados obtenidos en la presente investigación y en concordancia con los objetivos planteados al inicio de este informe, se establecen las siguientes conclusiones:

1. Al finalizar la investigación se concluye que, luego de aplicar los instrumentos de recolección de datos, se ha determinado que no se cuenta con un plan de estrategias de motivación que permita incrementar el desempeño laboral en los trabajadores de los juzgados de familia de la Corte superior de Justicia de la Región Lambayeque.
2. Mediante el análisis de los datos obtenidos se obtuvo un grado de motivación bajo con respecto a la dimensión extrínseca, la mayor parte de los trabajadores se sienten descontentos, se denota poca percepción de los empleados acerca del reconocimiento de sus jefes inmediatos, seguido de infraestructura y recursos necesarios.
3. Mediante el análisis de datos para la variable desempeño se obtuvo un nivel del desempeño laboral aceptable. Al convertir la información a la escala Likert utilizada en el instrumento se obtuvo una percepción del nivel de desempeño regular.
4. Es necesario diseñar un plan de estrategias de motivación para incrementar el desempeño laboral de los trabajadores de los juzgados de familia de la Corte Superior de justicia de la Región Lambayeque, periodo 2017.

6.2. Recomendaciones

- Promover dentro de la entidad la idea de que los esfuerzos realizados por los empleados serán reconocidos a través de incentivos afines a sus expectativas, y que el resultado de una valoración positiva de desempeño trae como efecto recompensas organizacionales.
- Realizar planes de incentivos y premios para el trabajador, becas o financiamiento de estudios, entre otras, para que los colaboradores estén motivados y cumplan sus actividades con más entusiasmo.
- Se propone realizar una evaluación periódica sobre el nivel de motivación de los trabajadores y su desempeño laboral.
- Para futuras investigaciones, se recomienda elaborar un nuevo diseño de investigación donde se incluya entrevistas individuales para evaluar el desempeño y los factores motivacionales que ayudan a lograrlo.

REFERENCIAS

- Anderson Beatriz (2014). *La Evaluación del Desempeño: una herramienta de motivación en las organizaciones*. Recuperado de <https://blogs.upc.edu.pe/sinergia-e-innovacion/habilidades-blandas/la-evaluacion-del-desempeno-una-herramienta-de-motivacion>
- Arias. (2010). *Liderazgo y más*. Recuperado de: <https://liderazgoymas.wordpress.com/>
- Atalaya, MC. (1999): “*Satisfacción Laboral y Productividad*”. Revista de Psicología - Año III N° 5 Setiembre. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm.
- Bartra, L. F. (2008). *Método deductivo e inductivo*. Universidad Nacional de Ingenieros. Recuperado de <http://fillerbartra.blogspot.pe/2008/04/metodo-deductivo-e-inductivo.html>
- Bardales Silva, L. (2014). *Factores críticos motivacionales que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pucallá – 2014*. (Tesis de licenciatura), Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.
- Boquera Pérez, P. (2011). *Una Pincelada en la Gestión de Empresas de la Construcción*. edit. Universidad Politécnica de Valencia.
- Brunet, L. (1999), *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias*. México: Editorial Trillas.
- Castro Benítez (2014). *Manual de asignación de la administración del tiempo*. Recuperado de http://www.academia.edu/10034947/Manual_de_asig._de_Adm%C3%B3n

- Celis Maya, Juan (2012). Desarrollo Personal. Recuperado de <https://www.sebascelis.com/7-estrategias-de-motivacion-que-funcionan/>
- Enríquez Loredó, Carmen (2014). *Motivación y Desempeño Laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México*. (Tesis de Maestría), Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/381/TESIS%20FINAL%20paty%20definitiva.pdf?sequence=1&isAllowed>.
- Chaparro, F. (2014). *Gestión de Recursos humanos y desarrollo de las capacidades y habilidades directivas*. .
- Chiavenato Idalberto (2006). Introducción a la Teoría general de la administración (6ta edición). México: McGraw – Hill. [Versión electrónica], Recuperado, <https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/02/introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-7ma-edicion-idalberto-chiavenato.pdf>
- Chiavenato, I. (2012). *Gestión del Talento Humano* (1ª Ed.). México: McGraw – Hill
- Cotrina Gutiérrez, Walter (2015). “*Plan de mejoramiento y motivación para optimizar el Clima Laboral del Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia la Libertad-2013*”. (Tesis de licenciatura). Trujillo. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1386/1/Cotrina_Walter_Mejoramiento_Motivacion_Clima_Laboral_Corte.pdf
- Delgado (2012). *La motivación y sus elementos*. Recuperado de <http://beningelysdelgadoeficienciado.bligoo.es/la-motivacion#.V2LJabvhDIU>
- Diario Gestión (2013). *Sugerencias para fomentar la motivación en sus colaboradores*. Recuperado de <https://gestion.pe/empleo-management/sugerencias-fomentar-motivacion-sus-colaboradores-2074813>

Estudiantes de educación infantil (2015) “*Motivación y cambios de actitud*”. Recuperado de <http://motivacionyactitudes.blogspot.pe/search/label/TEOR%C3%8DAS%20motivacionales>

Fernández López (2016). *Mente y emociones motivación el motor de nuestros actos*. Recuperado de <http://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/emociones-y-autoayuda/teorias-y-tipos-de-motivacion-6641>.

Furnham, Adrian (2000). Psicología Organizacional: “*El Comportamiento del Individuo en las Organizaciones*.” Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos38/factores-de-motivacion/factores-de-motivacion2.shtml>.

García Allen (2015). *Tipos de la motivación las 8 fuentes motivacionales*. Recuperado de <https://psicologiaymente.net/psicologia/tipos-de-motivacion#!>

Gutiérrez Bazán, Ana (2015). *Influencia de los factores motivacionales y de higiene según Herzberg en el clima organizacional del supermercado metro del distrito de Lambayeque*. (Tesis de licenciatura). Chiclayo.

Hernández Díaz Zhenia, (2016). *La Cultura Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral en el área de cirugía del hospital Naylamp*. (Tesis de licenciatura). Chiclayo.

Hernández, Fernández, C. C., y Baptista, L. P. 2014. *Método de la de investigación* (6ta Edición). México, D.F: McGraw-Hill Education.

López Beltrán, Jholbert y Romero Cribilleros, Edgar (2015). “*Programa de Motivación basado en la Teoría de dos factores para mejorar el Desempeño Laboral en la Caja Municipal Sullana - Sede Trujillo*”. (Tesis de ingeniería). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2075/LOPEZ>.

- Lussier, F (2008). *Liderazgo, teoría, aplicación y desarrollo de habilidades*. Segunda Edición. Ponce Portillo (2006). *Motivación Laboral*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos33/motivacionlaboral/motivacionlaboral.shtml#motivlab>
- Mabelys (2010). *La motivación*. Recuperado de <http://grupo3-lamotivacion.blogspot.pe/>
- Mendez escudero, Guillermo (2015). *Plan estratégico de Motivación para mejorar el clima organizacional en la Gerencia de Operaciones, Departamento de Registro y Servicios del SATCH-CHICLAYO (Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo)*. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/85/1/mendez_eg.pdf
- Méndez, A, Carlos E. (2001). *Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación*. 3ª - ed. Bogotá: Mg Graw Hill.
- Muñiz Gonzales, Rafael (2010). *Teorías de la Motivación*. Marketing en el Siglo XXI. 5ª Edición: Capítulo 8. Recuperado de: <http://www.marketing-xxi.com/departamento-de-atencion-al-cliente-104-xxi.htm>.
- Murillo Lara, N. (2012). *La Motivación y el Desempeño Laboral de los empleados de la Sede de la Región Departamental de Salud de Cortes*. (Tesis de maestría, Universidad Tecnológica de Honduras). Recuperado de <http://www.youblisher.com/p/789116-La-Motivacion-y-el-Desempeno-Laboral/>.
- Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. Aquichan, 12(3). 263-274. Recuperado de: <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf>

Perú 21 (2016). *Asociación de Buenos Empleadores: "La gente más feliz es más productiva en su trabajo"*. Recuperado de <https://peru21.pe/lima/asociacion-buenos-empleadores-gente-feliz-productiva-entrevista-83340>

Queipo, B. y Useche, M. C. (2002). *El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria*. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/280/28080308.pdf>

Robbins y Coulter (2010). *Administración (Décima edición)*. Prentice-Hall. Recuperado de <http://biblioteca.soymercadologo.com/wp-content/uploads/2016/05/Administracion-10ed-.pdf>.

Sulca Zavala, G. (2015). *Impacto de la motivación en la gestión de una organización policial" El caso de división policial – I Lima Cercado – 2015* (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4437/1/Sulca_zg.pdf.

Stoner, James A.F. (1994). *Administración*. Recuperado de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842008000300006

Stoner, J. (1994). *Administración*. (6° edición) México: Editorial Pearson Education.

Sum Mazariegos, Mónica (2015). *"Motivación y Desempeño Labora con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1de Quetzaltenango"*. Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>.

Tuñoque flores y Vásquez Vásquez (2014). *Estrategias de motivación para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores administrativos contratados, según el régimen especial de contratación administrativa de servicios, de la gerencia regional de transportes y comunicaciones de la región Lambayeque, Chiclayo 2014. (Tesis de licenciatura)*, Universidad de Lambayeque, Chiclayo.

Werther, Jr. Keith Davis (2008) *Administración de recursos humanos: El capital humano de las empresas*. (6ta edición). México: McGraw – Hill. [Versión electrónica]. Recuperado de http://www.academia.edu/13316448/Administracion_de_recursos_humanos_6ta_edicion_-_William_B._Werther

Viteri Erazo, J. (2012). *Influencia de la Motivación en el Desempeño Laboral en la empresa Dapalauto S.A.* (Tesis de ingeniería, Escuela Politécnica del Ejército). Recuperado de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/2981/1/T%20-%20ESPE%20-030910.pdf>.

Villena, O. (2012). *Motivación y fomento desempeño ético y proactivo en la vida profesional*. Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>.

Zapata, O. (2006). *Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas*. México: Editorial Pax México.

ANEXOS

ANEXO 01: ENCUESTA

APRECIADO(A) EMPLEADO(A): El presente formulario es parte de una investigación. Por favor sea honesto al responder. Muchas gracias por su colaboración

I. MARQUE CON UNA (x) DONDE CORRESPONDA:

II. Nivel de estudios alcanzados:

Carrera Técnica Bachiller Licenciado Post grado

III. Tiempo de servicio en la institución:

Menos de un año: De 1 a 3 años De 3 a 5 años
 De 5 a 7 años De 7 a 10 años Más de 10 años

INSTRUCCIONES: Después de analizar cada declaración, marque con una "X" el cuadrado que indique su grado de frecuencia, utilizando la escala siguiente.

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

N °	AFIRMACIONES	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA				
		5	4	3	2	1
1	El pago que recibo se ajusta a las tareas que realizo dentro de la institución.					
2	Recibo bonificaciones en mi trabajo					
3	Recibo premios por parte de mi institución por hacer un buen trabajo					
4	Me siento capacitado para el trabajo que desarrollo.					
5	Potencializo en la institución mis competencias profesionales.					
6	La organización me capacita para desarrollar de la mejor forma mi trabajo					
7	Se me reconocen los logros en el trabajo.					
8	Existe reconocimiento por parte de mis jefes por una labor bien realizada					
9	Mi ambiente de trabajo, cuenta con una adecuada iluminación, espacio y ventilación.					
10	Las instalaciones en mi trabajo cuentan con una adecuada limpieza.					
11	La institución donde laboro me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo.					
12	Llego puntualmente a mi trabajo.					
13	Cumplo con las tareas encomendadas en mi horario de trabajo.					
14	Si me ausento de mis labores es por causa justificada					
15	Las metas se cumplen dentro del plazo establecido					
16	Planifico mis actividades para lograr las metas propuestas					
17	Cumplo a tiempo con las tareas asignadas					
18	El jefe me brinda apoyo cuando solicito ayuda					
19	Vivo en ambiente de respeto, cordialidad y tolerancia en mi trabajo.					
20	En mi área tenemos las cargas de trabajo bien repartidas					

ANEXO 02: Análisis de Cronbach

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.720	20

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
56.67	69.471	8.335	20

Criterios de decisión para confiabilidad

Rango	Confiabilidad
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.20 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy Baja

Tabla 31
Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	POBLACION Y MUESTRA
PREGUNTA GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	OBJETIVO GENERAL			
¿En qué medida la elaboración de un plan de estrategias de motivación incrementarán el desempeño laboral de los trabajadores de los juzgados de familia de la Corte Superior de Justicia de la Región Lambayeque - 2017?	La aplicación de un plan de estrategias de motivación incrementa el desempeño laboral de los trabajadores del área de los juzgados de familia de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque - 2017.	Elaborar un plan de estrategias de motivación para incrementar el desempeño laboral en los trabajadores de los juzgados de familia de la Corte superior de Justicia de la Región Lambayeque – 2017.	Variable Independiente: Estrategias de motivación	de	Población (N): Los trabajadores de los Juzgados de Familia de La Corte Superior de Justicia de la sede de Lambayeque son un total de 30 personas.
PREGUNTAS ESPECÍFICAS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		Por el enfoque: Cuantitativa. Por el propósito: Aplicada. Tipo de investigación Descriptiva- Explicativa Diseño de la investigación: No experimental – Propositiva. Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario	Muestra (n): En este trabajo investigativo se tomará como población al personal de los Juzgados de Familia de La Corte La Corte Superior de Justicia de Lambayeque, conformado por 30 personas, para lo cual no fue preciso requerir a la selección de una muestra.
¿Cuál es el grado de motivación de los trabajadores del área de los juzgados de familia de la Corte Superior de Justicia de la Región Lambayeque, periodo 2017?	El grado de motivación de los trabajadores del área de los juzgados de familia de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, periodo 2017 es baja.	1. Analizar el grado de motivación de los trabajadores de los juzgados de familia de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, periodo 2017.	Variable Dependiente: Desempeño Laboral		
¿Cuál es el nivel de desempeño de los trabajadores del área de los juzgados de familia de la Corte Superior de Justicia de la Región Lambayeque-2017?	El nivel de desempeño de los trabajadores del área de los juzgados de familia de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque-2017, es baja.	2. Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de los juzgados de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, periodo 2017.			
¿Se debe diseñar un plan de estrategias motivacionales para incrementar del desempeño laboral de los trabajadores del área de los juzgados de familia de la Corte Superior de Justicia de la Región Lambayeque-2017?	El diseño de un plan de estrategias motivacionales incrementará el nivel de desempeño de los trabajadores del área de los juzgados de familia de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque-2017.	3. Diseñar un plan de estrategias de motivación para incrementar el desempeño laboral de los trabajadores de los juzgados de familia de la Corte Superior de justicia de la Región Lambayeque, periodo 2017.			

Fuente: Elaboración propia



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE INVESTIGACIÓN

Yo, CAROLINA DE LOURDES FALLA GÓMEZ, Docente Tiempo Completo de la Escuela Académico Profesional de Administración y revisor de la Investigación aprobada mediante Resolución N° 0417-FACEM-USS-2016, presentado por la egresada LORA SANCHEZ LIZ VERÓNICA autora de la Investigación titulada: **ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA INCREMENTAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LOS JUZGADOS DE FAMILIA DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE - 2017.**

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 23% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa Turnitin.

Por lo que concluyo que la investigación cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución Rectoral N° 007-2017/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio y uso de Turnitin en la USS, para el año 2017.

Pimentel, 20 de Octubre de 2017

Una firma manuscrita en tinta que parece decir 'Carolina de Lourdes Falla Gómez'.

MG. CAROLINA DE LOURDES FALLA GÓMEZ
DNI N° 43636006

ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA INCREMENTAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LOS JUZGADOS DE FAMILIA DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE - 2017 - LIZ LORA

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

20%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	5%
2	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	4%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	www.mef.gob.pe Fuente de Internet	1%
5	issuu.com Fuente de Internet	1%
6	bdigital.uao.edu.co Fuente de Internet	1%
7	gth.bligoo.com.co Fuente de Internet	1%
8	www.scribd.com	

CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio de la presente, informamos que:

El equipo Multidisciplinario de los Juzgados de Familia, autoriza a la Bachiller Lora Sánchez Liz Verónica con código universitario N° 2102818668 de la *Escuela Académico Profesional de Administración*, de la Universidad *Señor de Sipán* hacer uso de la información institucional y bajo nuestra supervisión para fines académicos.

Título del trabajo de investigación:

ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA INCREMENTAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LOS JUZGADOS DE FAMILIA DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE – 2017.

Dicha información se recopilará en el trabajo de campo para posteriormente ser registrada en su investigación con fines netamente pedagógicos.

Se expide la presente constancia de *consentimiento informado*, a solicitud del interesado (a), para los fines que estime conveniente.

Chiclayo, 07 de Marzo 2017



Firma del estudiante



Firma de la Institución
MÁRIA VICTORIA VIERA QUIJANO
Psicóloga - C.Ps.P 13839
EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO DE
JUZGADOS DE FAMILIA - CSJLA

FORMATO N° T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 15 de Noviembre del 2017

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

Los suscritos:
Lora Sánchez Liz Verónica con DNI 42025556

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA INCREMENTAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LOS JUZGADOS DE FAMILIA DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE – 2017, presentado y aprobado en el año 2017 como requisito para optar el título de **Licenciado en Administración** de la Facultad de **Ciencias Empresariales**, Escuela Académico Profesional de **Administración**, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Lora Sánchez Liz Verónica	42025556	

**ANEXO N° 05
DECLARACIÓN JURADA**

DATOS DEL AUTOR: Autor: Autores:

Apellidos y nombres:

DNI N° Código N° Modalidad de estudio

Apellidos y nombres:

DNI N° Código N° Modalidad de estudio

Escuela académica profesional:

Facultad de la Universidad Señor de Sipán.

Ciclo

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN:

Proyecto de investigación: Informe de investigación:

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto e informe de investigación titulado:

Estudios de motivación para incrementar el desempeño laboral de los trabajadores de los juzgados de Familia de la Corte Superior de Justicia de la Región Lambayeque - 2017

La misma que presento para optar el grado de:

.....

2.- Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra los derechos de autor normados por ley.

3.- Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.

4.- Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos de autor.


 Nombre y Apellidos
 DNI N°

Nombre y Apellidos
 DNI N°

Lora Sanchez Liz Verónica
DNI 42025356

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		GIANCARLO MANUEL JESÚS BENEL CIENFUEGOS
PROFESIÓN	ADMINISTRADOR	
ESPECIALIDAD	LIC. EN ADMINISTRACIÓN	
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	10 AÑOS	
CARGO	COORDINADOR TÉCNICO DE PLANEAMIENTO	
ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA INCREMENTAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LOS JUZGADOS DE FAMILIA DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE – 2017		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	LORA SÁNCHEZ, LIZ VERÓNICA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p><u>GENERAL</u> Elaborar un plan de estrategias de motivación para incrementar el desempeño laboral en los trabajadores de los juzgados de familia de la Corte superior de Justicia de la Región Lambayeque – 2017.</p> <p><u>ESPECÍFICOS</u> Analizar el grado de motivación de los trabajadores de los juzgados de familia de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, periodo 2017. Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de los juzgados de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, periodo 2017. Diseñar un plan de estrategias de motivación para incrementar el desempeño laboral de los trabajadores de los juzgados de familia de la Corte Superior de justicia de la Región Lambayeque, periodo 2017.</p>	
<p>VALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento consta de 22 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>	

ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN	
1.El pago que recibo se ajusta a las tareas que realizo dentro de la institución.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. Recibo bonificaciones en mi trabajo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. Recibo premios por parte de mi institución por hacer un buen trabajo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. Me siento capacitado para el trabajo que desarrollo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. Potencio en la institución mis competencias profesionales.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. La organización me capacita para desarrollar de la mejor forma mi trabajo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. Se me reconocen los logros en el trabajo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. Existe reconocimiento por parte de mis jefes por una labor bien realizada	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. Mi ambiente de trabajo, cuenta con una apropiada iluminación, lugar y ventilación.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>10. Mi área de trabajo cuenta con una adecuada limpieza.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>11. La institución donde laboro me suministra los materiales necesarios para efectuar un buen trabajo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>DESEMPEÑO LABORAL</p>	
<p>1. Tiempo de servicio en la institución</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>2. Nivel de estudios alcanzados</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>3. Llego puntualmente a mi trabajo.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>4. Cumpro con las tareas encomendadas en mi horario de trabajo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>5. Si me ausento de mis labores es por causa justificada</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>6. Las metas se cumplen dentro del plazo establecido</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>

7. Planifico mis actividades para lograr las metas propuestas	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. Cumpló a tiempo con las tareas asignadas	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. El jefe me brinda apoyo cuando solicito ayuda	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. Vivo en ambiente de respeto, cordialidad y tolerancia en mi trabajo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11. En mi área tenemos las cargas de trabajo bien repartidas	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



 JUEZ - EXPERTO
 DNI N° 40564546

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Nilda Ricardina Baucis Ayala</i>
	PROFESIÓN	<i>Administrador</i>
	ESPECIALIDAD	<i>PIC. en Administración</i>
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	<i>25 años</i>
	CARGO	<i>Jefe de División de planeamiento</i>
<p>ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA INCREMENTAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LOS JUZGADOS DE FAMILIA DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE – 2017</p>		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	LORA SÁNCHEZ, LIZ VERÓNICA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p>GENERAL Elaborar un plan de estrategias de motivación para incrementar el desempeño laboral en los trabajadores de los juzgados de familia de la Corte superior de Justicia de la Región Lambayeque – 2017.</p>	
	<p>ESPECÍFICOS Analizar el grado de motivación de los trabajadores de los juzgados de familia de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, periodo 2017. Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de los juzgados de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, periodo 2017. Diseñar un plan de estrategias de motivación para incrementar el desempeño laboral de los trabajadores de los juzgados de familia de la Corte Superior de justicia de la Región Lambayeque, periodo 2017.</p>	
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento consta de 22 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>	

ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN	
1.El pago que recibo se ajusta a las tareas que realizo dentro de la institución.	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. Recibo bonificaciones en mi trabajo	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. Recibo premios por parte de mi institución por hacer un buen trabajo	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. Me siento capacitado para el trabajo que desarrollo	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. Potencio en la institución mis competencias profesionales.	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. La organización me capacita para desarrollar de la mejor forma mi trabajo	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. Se me reconocen los logros en el trabajo.	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. Existe reconocimiento por parte de mis jefes por una labor bien realizada	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. Mi ambiente de trabajo, cuenta con una apropiada iluminación, lugar y ventilación.	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>10. Mi área de trabajo cuenta con una adecuada limpieza.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>11. La institución donde laboro me suministra los materiales necesarios para efectuar un buen trabajo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>DESEMPEÑO LABORAL</p>	
<p>1. Tiempo de servicio en la institución</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>2. Nivel de estudios alcanzados</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>3. Llego puntualmente a mi trabajo.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>4. Cumplo con las tareas encomendadas en mi horario de trabajo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>5. Si me ausento de mis labores es por causa justificada</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>6. Las metas se cumplen dentro del plazo establecido</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>

7. Planifico mis actividades para lograr las metas propuestas	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. Cumpló a tiempo con las tareas asignadas	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. El jefe me brinda apoyo cuando solicito ayuda	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. Vivo en ambiente de respeto, cordialidad y tolerancia en mi trabajo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11. En mi área tenemos las cargas de trabajo bien repartidas	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO
DNI N° 17569507

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		VERÓNICA JANET PEREZ-ALQUIZAR
	PROFESIÓN	ADMINISTRADOR
	ESPECIALIDAD	LIC. EN ADMINISTRACION-MAGISTER
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	7 AÑOS
	CARGO	COORDINACIÓN OF. DE PERSONAL
ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA INCREMENTAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LOS JUZGADOS DE FAMILIA DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE – 2017		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	LORA SÁNCHEZ, LIZ VERÓNICA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p>GENERAL Elaborar un plan de estrategias de motivación para incrementar el desempeño laboral en los trabajadores de los juzgados de familia de la Corte superior de Justicia de la Región Lambayeque – 2017.</p> <p>ESPECÍFICOS Analizar el grado de motivación de los trabajadores de los juzgados de familia de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, periodo 2017. Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de los juzgados de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, periodo 2017. Diseñar un plan de estrategias de motivación para incrementar el desempeño laboral de los trabajadores de los juzgados de familia de la Corte Superior de justicia de la Región Lambayeque, periodo 2017.</p>	
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento consta de 22 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>	

ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN	
1. El pago que recibo se ajusta a las tareas que realizo dentro de la institución.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. Recibo bonificaciones en mi trabajo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. Recibo premios por parte de mi institución por hacer un buen trabajo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. Me siento capacitado para el trabajo que desarrollo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. Potencio en la institución mis competencias profesionales.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. La organización me capacita para desarrollar de la mejor forma mi trabajo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. Se me reconocen los logros en el trabajo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. Existe reconocimiento por parte de mis jefes por una labor bien realizada	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. Mi ambiente de trabajo, cuenta con una apropiada iluminación, lugar y ventilación.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>10. Mi área de trabajo cuenta con una adecuada limpieza.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>11. La institución donde laboro me suministra los materiales necesarios para efectuar un buen trabajo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>DESEMPEÑO LABORAL</p>	
<p>1. Tiempo de servicio en la institución</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>2. Nivel de estudios alcanzados</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>3. Llego puntualmente a mi trabajo.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>4. Cumplo con las tareas encomendadas en mi horario de trabajo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>5. Si me ausento de mis labores es por causa justificada</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>6. Las metas se cumplen dentro del plazo establecido</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>

7. Planifico mis actividades para lograr las metas propuestas	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. Cumplo a tiempo con las tareas asignadas	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. El jefe me brinda apoyo cuando solicito ayuda	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. Vivo en ambiente de respeto, cordialidad y tolerancia en mi trabajo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11. En mi área tenemos las cargas de trabajo bien repartidas	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



 JUEZ - EXPERTO
 DNI N° 41436060.....

EVIDENCIA DE INVESTIGACIÓN



Figura 23: Trabajadores del poder judicial desarrollando la encuesta.



Figura 24: Equipo de trabajo del Juzgado de Familia.



Figura 25: Sala de audiencias.