

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
DE EMPRESAS**



TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**FACTORES DE LA MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL
ÁREA DE PARQUES Y JARDINES DE LA
MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES EN EL AÑO 2016.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

INTEGRANTES:

AGURTO SALVATIERRA, LIZETH
JALISTO PUMA, SANDRA
TUESTA SOLOGORRE, OLGA

ASESOR:

Lic. CESAR AUGUSTO MILLAN BAZAN

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: MOTIVACION Y DESEMPEÑO
LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO.**

LIMA - 2018

**FACTORES DE LA MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL ÁREA DE PARQUES Y
JARDINES DE LA MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES EN EL
AÑO 2016.**

Presentado a la Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela Profesional de
Administración y Gestión de Empresas, en la Universidad Peruanas de las
Américas

APROBADO POR:

MG. SARA MEZA MORALES

Presidente

MG. VILMA FLORES CERON

Secretario

LIC. LUIS GOMEZ ACHOCALLA

Vocal

FECHA: 15/11/2018

Dedicatoria

A Dios y a mis padres, seres que me enseñaron, la pasión, el amor y el poder de cómo lograr lo que se quiere si uno se lo propone. Lizeth

A mis padres, esposo, mis hijas y hermano, quienes con su amor y cariño me llenaron de aliento para llevar adelante mi deseo de superación profesional.
Sandra

Este trabajo se lo dedico a Dios por permitirme disfrutar a mi familia, a mi familia por apoyarme en cada decisión y proyecto y cada uno que ha aportado cosas a mi vida y me han ayudado. Olga

Agradecimiento

A Dios por guiar nuestros caminos y permitirnos cumplir con nuestros sueños y objetivos, a nuestras familias por habernos forjado como las personas que somos en la actualidad, por darnos su apoyo y amor incondicional, a la Universidad Peruana de Las Américas que nos acogió y nos brindó la oportunidad de formarnos como profesionales en la carrera profesional de Administración y Gestión de Empresas y a nuestros profesores, de quienes aprendimos con gran admiración, a nuestros compañeros, con quienes pasamos momentos inolvidables. Finalmente, a nuestro asesor que nos compartió sus conocimientos.

Resumen

El actual encargo de indagación tiene por finalidad establecer la atribución existente entre la estimulación y el cometido profesional del particular administrativo del área de Parques y Jardines de la Municipalidad de Miraflores del año 2016.

Decidimos realizar este tema porque deseamos determinar que tanto influye la motivación en el personal administrativo y determinar el nivel desempeño en las tareas administrativas que se desarrollan en el área de Parques y Jardines de la Municipalidad de Miraflores.

El cometido de los coadjutores se ve irradiado en las diligencias que ejecutan en su área de labor, todo esto estriba igualmente de la forma que los obreros de una colocación estén determinados. La estimulación igualmente ayuda a relatar la conducta de los participantes en la labor, el ser humano precisa de desiguales formas para que posean un buen beneficio y alcance lograr sus objetivos y fines.

Palabras Claves: Factores de Motivación, Desempeño Laboral, Personal.

Abstract

The purpose of this research work is to determine the existing influence between the motivation and work performance of the administrative staff of the parks and gardens area of the Municipality of Miraflores in 2016.

We decided to carry out this topic because we wanted to determine how much the motivation influences the administrative staff and determine the level of performance in the administrative tasks that are developed in the area of parks and gardens of the Municipality of Miraflores.

The performance of employees is reflected in the activities they perform in their area of work, all this also depends on the way and the way that the workers of an organization are motivated. Motivation also helps to describe the behavior of employees at work, the human being needs in different ways so that they have a good performance and reach their goals and objectives.

Key Words: Factors of Motivation, Work Performance, Personnel.

Tabla de Contenido

Caratula	i
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Tabla de Contenido	vii
Introducción	viii
1. Problema de Investigación	
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	1
1.2. Planteamiento del Problema.....	2
1.3. Casuística	3
2. Marco Teórico	
2.1. Antecedentes de la Investigación	5
2.1.1. Internacionales.....	5
2.1.2. Nacionales.....	9
2.2. Bases Teóricas.....	12
2.2.1. Motivación laboral.....	12
2.2.2. Comunicación	17
2.2.3. Desempeño laboral.	19
3. Alternativas de solución	
3.1. Alternativa de solución al problema general.....	24
3.2. Respuestas al problema general.	24
3.3. Alternativa de solución a los problemas específico	25
Conclusiones	
Recomendaciones	
Referencias	
Apéndice	

Introducción

Esta investigación comprende el análisis de los Factores de la Estimulación y el Cometido Profesional en el particular del puesto de Parques y Huertos de la Municipalidad de Miraflores ubicada en Av. Larco 400, limita con 4 distritos como Barranco, Surco, Surquillo y San Isidro, con una población de 85,065 habitantes según el Censo Nacional 2007 de Población y Vivienda ejecutado por el INEI-Miraflores. Dicha entidad pública tiene como enfoque colectivo ser una Municipio guía que origina el progreso completo de la colectividad, con una misión eficientemente, clara, posicionando a Miraflores como una urbe regulada, positiva, actual, inclusivamente y saludable, donde se promueva la cultura. Su diligencia mercantil es dirigir los desiguales bienes concedidos a los participantes de la competencia, tales como: “Seguridad Ciudadana, Limpieza Pública, Áreas Verdes, Talleres Deportivos, educativos y de Salud, Registro Civil, Asesoría Legal, Casa del Adulto mayor, Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad (OMAPED), Licencias de Funcionamiento y Construcción, Control de Tránsito vehicular, Fiscalización, Defensa Civil entre otros; representada por el Sr. Jorge Muñoz Wells, en calidad de Alcalde y Representante Legal”.

Es importante saber que toda persona necesita que los motiven, situaciones que lo impulse y lo satisfaga en la vida, ya que cada persona tiene diferentes necesidades. Una institución debe brindar al personal un trato justo y personalizado, otorgándoles un buen clima laboral motivándolos a desarrollar sus tareas y actividades.

Asimismo, un buen desempeño laboral depende mucho de la motivación, mientras un afanoso se aprecie causado por efectuar sus tareas, ayudara mucho a cumplir con el mejoramiento continuo de los servicios que brinda el puesto de Parques de la Municipalidad de Miraflores.

La necesidad de la investigación comprende la opinión de distintos autores y las conclusiones de diversas investigaciones sobre la materia que sostiene que la motivación posee correspondencia con el cometido profesional, por ello fundamentalmente el área de Parques y Jardines de la Municipalidad de Miraflores fomentar la participación del personal y tomar en cuenta sus ideas para una buena

comunicación, mejorar los procesos como son tareas y actividades. Y como contestación a esta justificación surge la necesidad de proponer, mediante la presente investigación, plantear programas de capacitación para mejorar el desempeño, valorar el trabajo del personal con reconocimientos y así motivar al personal del área de Parques y Jardines de la Municipalidad de Miraflores.

La importancia de la investigación se refiere a proponer y plantear soluciones. Estos fines buscan tener personal más motivado, comprometido y con alto nivel de desempeño y para esto es necesario proponer un mejor escenario laboral para el personal y plantear alternativas según nuestra experiencia propia para que permitan motivar al particular y para conseguir un buen cometido profesional y lograr la satisfacción de ambas partes.

“La estructura se refiere al esquema de la investigación, el cual se desarrolla conforme a lo establecido por la Facultad de Ciencias Empresariales”:

Capítulo I: se despliega el esbozo del inconveniente de la indagación, enunciación del inconveniente, casuística con respecto a la problemática planteada.

Capítulo II: Se desarrollará el marco teórico, los antecedentes de investigación nacional e internacional y las bases teóricas.

Capítulo III: “Se desarrollará las alternativas de solución, dando respuesta al problema general y a los problemas específicos, para la mejora en la motivación y el desempeño laboral”.

Finalmente proponemos las conclusiones, recomendaciones y anexos; y todo el trabajo de investigación realizado bajo las normas APA.

1. Problema de Investigación

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En estos días dentro de las compañías la estimulación es un dispositivo significativo ya que consiente medir el atrevimiento y la dedicación del colaborador hacia el provecho de objetivos. Por este conocimiento, los conductores, directores o apoderados deben concernir en apelar a semblantes afines con la estimulación, para ayudar a la ejecución de los términos fabriles. Debemos entender que existe varios tipos de motivación en la actualidad uno de ellos es la motivación extrínseca, es aquella donde intervienen los factores que no dependen de la persona, la cual tiene como objetivo premiar el rendimiento del colaborador mediante incentivos económicos. También existe la motivación intrínseca la cual nace de la propia persona relacionada con su satisfacción personal para realizar sus funciones más allá del beneficio material. No obstante, la estimulación del particular se compone en un medio significativo para el progreso del particular y, por ende, mejorar la producción en la colocación, siendo estimada como una de las claves para optimar el cometido profesional. Para conservar tal grado de responsabilidad y esfuerzo, las fundaciones tienen que apreciar convenientemente la colaboración de sus secciones, instituyendo dispositivos y habilidades que consientan acomodar de una fuerza de labor adecuadamente determinada para un cometido eficaz, que forme impacto en la existencia y que al propio tiempo consiga compensar las expectativas y deseos particulares.

En el área de Parques y Jardines de la Municipalidad de Miraflores, objeto del presente estudio es la ausencia de motivación en el personal porque no hay un reconocimiento a la labor realizada, no se cuenta con un programa de capacitaciones, se debe mejorar el ambiente laboral, hay escasa comunicación. Asimismo en la gestión no se cuenta con recursos materiales para el desempeño laboral del personal, no se fomenta la participación del personal y tomar en cuenta sus ideas, se debería alinear la tecnología de punta los servicios que se realizan, innovar los procesos como son tarea, actividades e involucrar al personal, ya que esto afecta en la ejecución de actividades causando demoras y mala atención a los usuarios.

En el área de Parques y Huertos de la Municipalidad de Miraflores hay muchos colaboradores que se auto-motivan para cumplir con sus funciones y obtener una satisfacción profesional propia. Es por ello que muchas veces la productividad del personal disminuye por estar desempeñando una labor que no les atrae, siempre hay lugares donde los colaboradores se sienten más cómodos para aplicar sus fortalezas y desarrollar sus talentos, los superiores son responsables de localizarlos y potenciarlos. Habiendo descrito el planteamiento del problema, formulación del problema es el siguiente:

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Problema General

¿De qué forma los factores de la motivación influyen en el cometido profesional del particular funcionario del área de Parques y Jardines de la Municipalidad de Miraflores en el año 2016?

1.2.2. Problemas Específicos



Figura 01: Indicadores de la Estimulación y cometido profesional (elaboración propia)

¿En qué medida la estimulación extrínseca interviene en la productividad del particular administrador del área de Parques y Jardines de la Municipalidad de Miraflores en el año 2016?

¿En qué medida la comunicación interviene en el clima laboral del particular funcionario de la del área de Parques y Jardines de la Municipalidad de Miraflores en el año 2016?

1.3. Casuística

Esta problemática está relacionada con el personal administrativo del área de Parques y Huertos de la Municipalidad de Miraflores. En la cual se vienen presentando problemas internos con el personal, como es el bajo rendimiento en el desempeño laboral esto ocasionado por la falta de motivación en el área.

Se puede encontrar los siguientes factores negativos:

En espacio de Parques y Huertos de la Municipalidad de Miraflores, desde el 2 de Enero del año 2011, fecha en la que ingresa la nueva gestión, el personal que ingreso mostro un desempeño laboral muy eficiente y eficaz ya que muchos de ellos eran nuevos, pero de un tiempo a esta parte, con el paso del tiempo ha decaído por varias razones, falta de innovación en los proceso de actividades y tareas involucrando al personal, se debería fomentar la participación del personal y tomar en cuenta sus ideas, alinear la tecnología de punta a los servicios realizados, la falta de comunicación efectiva, no se le da la suficiente valoración al esfuerzo del personal, no existe un programa de capacitación, talleres sobre temas de manejo, diseño y de áreas verdes y arboricultura urbana ya que al no tener una capacitación constante tanto como el personal administrativo y operativo tienen debilidades en atención al vecino y lo cual genera sobrecarga de trabajos no entregados en el tiempo oportuno, y no igualar con las metas planteadas.

El problema interno del espacio de Parques y Huertos de la Municipalidad de Miraflores, traslada resultados no sólo interiormente, sino que se refleja en la esmero del beneficiario externo (residentes y proveedores) quienes seguidamente declaran su lamento e molestia por el mal prestación acepta, aprecian que han degenerado tiempo en la expectativa dilatada para una réplica condena, molestia por el infracción en la atención de las solicitudes como por ejemplo la poda de árboles, mantenimiento de las áreas verdes, etc., creando una imagen negativa hacia la Municipalidad.

Solución sugerida al caso:

El trabajo de investigación plantea ciertas dilemas de solución para poder auxiliar al particular comunal y logre perfeccionar su cometido profesional en favor del Municipio, principiando desde su director contiguo, en tal sentido planteamos: requerir al área de Recursos Humanos la ejecución de un programa de aprendizaje técnica invariable al personal un programa de capacitación, talleres sobre temas de manejo, diseño y de áreas verdes y arboricultura urbana esto a fin de brindar una atención eficiente al ciudadano, esto auxiliará al personal a tener una mejor modo de cuidado en el asistencia así como, mejorar un método informático conforme a las miserias citadas por la área de Parques y Jardines, alinear la tecnología de punta los servicios para el mejor rendimiento del personal, ayudando a que se posea pesquisa contigua y de inicial, activando los técnicas funcionarios y menor exceso de responsabilidad profesional para que puedan cumplir con las metas establecidas mejorando la satisfacción laboral y profesional de personal municipal.

2. Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Internacionales.

Carranza (2018) *“Evaluación de la motivación y su contribución a la satisfacción laboral del personal en la cooperativa ahorro-crédito “lucha campesina” Cantón Cumandá. Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria De Manabí Manuel Félix López – Ecuador”*.

Tiene como objetivo general: evaluar la estimulación a la satisfacción laboral del personal de la Cooperativa Ahorro-Crédito “Lucha Campesina” en el Cantón Cumandá en la provincia de Chimborazo. La metodología utilizada fue inductivo, deductivo, descriptivo, correlacional estos permitiendo recabar toda la información pertinente, necesaria para la ejecución y cumplimiento de los objetivos planteados estos apoyándose en las técnicas de observación, encuestas, entrevistas y observación entre otras.

Comentario: Esta investigación guarda relación con la motivación laboral ya que indican que el personal se sienten poco apreciados y no cuentan con ninguna motivación para cumplir con sus tareas establecidas, asimismo realizarán un plan de acción con estrategias la cual influirá de una manera positiva al personal.

Zans (2017). *“Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa, Unan – Managua en el período 2016. Tesis de postgrado Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Matagalpa- Nicaragua”*.

Tiene como objeto corriente: examinar el ambiente Organizacional y su ocurrencia en el Cometido Profesional de los colaboradores funcionarios y educativos de la Jurisdicción Local Interdisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el período 2016. La metodología utilizada de este artículo se formó arrancando en cálculo la dirección cantidad con compendios atributivo de ejemplo expresivo - aclaratorio. La localidad estuvo formada por 88 colaboradores, la muestra 59 colaboradores. Se empleó

la sistemática, las técnicas e materiales forzosos para una conveniente indagación, persiguiendo la regla establecida por la UNAN Managua para este tipo de labor.

Comentario: Según el trabajo de investigación indica que la motivación influye en el cometido profesional, por medio de la escala de Likert se identificó que los participantes se desempeñan correctamente cuando reciben alguna motivación de parte de los superiores.

Castro (2016). *“El papel de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de trabajadores de pymes potosinas. Tesis de postgrado Universidad Autónoma de San Luis Potosí- México”*.

Actualmente, las compañías afrontan diferentes dificultades, entre los que se hallan las dificultades de capital humano. Las primordiales dificultades de capital humano son el escaso adiestramiento, la eminente rotación de los colaboradores, así como la poca seguridad e limpieza al interior de las compañías.

Comentarios: Es muy importante los principios en la conducta de los individuos según las consecuencias numeran que coexiste una correspondencia efectiva entre las conductas hacia el compromiso profesional.

Palomino, Peña (2016). *“El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast Ltda. Tesis de pregrado Universidad de Cartagena- Colombia”*.

Tiene a manera general: examinar la correspondencia del método de la organización y el cometido profesional de los colaboradores de la compañía Repartidora Venoplast Ltda. La sistemática será de tipo expresivo; Representativo: porque se emprenderán las características del problema bajo consideración, en este caso, de los empleados, el desempeño organizacional: completo a que se buscará instituir recomendaciones entre inconstantes convenientes de la incierta de utilidad, para este estudio interesa observar la forma en que se correlaciona el método organizacional con el cometido profesional de los colaboradores.

Comentario: El desempeño laboral tiene relación con la variable de esta tesis, por lo que el presente estudio muestra un impacto positivo, los cuales dan una satisfacción a los usuarios internos y externos, asimismo podemos afirmar que se puede plantear medidas por medio la alta administración de la compañía con la finalidad de mejorar el entorno organizacional.

Sum (2015). En su Tesis. *“Motivación y desempeño laboral (estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, Tesis de pregrado Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango – Guatemala”*.

Tiene a modo de propósito frecuente instituir la autoridad de la estimulación en el cometido profesional del colaborador administrador en la compañía de provisiones de la lista 1 de Quetzaltenango. La metodología utilizada es de ejemplo representativo de acuerdo a su contenido, La población estuvo constituida por 34 coadjutores del particular administrador de la compañía de provisiones de la lista 1 de Quetzaltenango, son 12 damas y 22 caballeros alcanzados entre las épocas de 18 a 44 años de etnia en su totalidad latina.

Comentario: Según el compromiso de indagación de Sum se puede señalar que una de las motivaciones como el reconocimiento por su buena labor, será influyente para mejorar su cometido profesional, a través del escalafón de Likert se identificó que los participantes aumentan su eficacia cuando reciben alguna motivación de parte de los superiores.

Olvera (2013) en su tesis. *“Estudio de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos del área comercial de la constructora furoiani obras y proyectos. Tesis de pregrado Universidad de Guayaquil – Ecuador”*.

Tiene como propósito frecuente: Establecer los elementos de motivacion que intervienen en el cometido profesional del colaborador Administrador del mercado productivo de la compañía técnica Furoiani Obras. La sistemática manipulada se basó en el esbozo colateral correlacional-causal, el cual narra la correspondencia entre dos o más clases, percepciones en una concluyente época, ya sea en conocimientos correlacionales, o en ocupación de la correspondencia causa-efecto, por intermedio de

éste se narró las inconstantes, se estableció el procedimiento de cosecha de las fichas y se examinaron los hechos de las inconstantes en el argumento de la autoridad de la estimulación en el cometido profesional.

Comentario: Según los resultados obtenidos por el trabajo de investigación de Olvera afirma que la motivación tiene diferentes factores de mayor influencia en lo trabajadores como son extrínseca e intrínseca, los cuales han determinado que no se están desempeñando con las expectativas que se esperaba del colaborador.

Ramos (2011) en su tesis. *“La motivación laboral y su relación con el clima laboral en los trabajadores del Banco Ecuatoriano de la Vivienda Matriz Quito*. Tesis de pregrado Universidad Central Del Ecuador. Quito – Ecuador”.

Tiene como propósito: Establecer si la escasa Estimulación interviene en el desempeño Profesional de los Servidores del Banco Ecuatoriano de la Residencia. La sistemática esgrimida fue de ejemplo Correlacionar, ya que se intimará de reponer la correspondencia entre la Estimulación y el desempeño Profesional en el Mutualista Ecuatoriano de la Residencia Principal Quito. La urbe estuvo compuesta por el colaborador que gestiona en el Mutualista Ecuatoriano de la Morada Matriz Quito, a partir del propio se elaborara, para valorar a cada uno de los colaboradores por cada una de las plazas que se puntualizan.

Comentario: De acuerdo a la investigación de Ramos podemos decir que se puede obtener una buena motivación y conseguir una satisfacción a los trabajadores, planteando un plan estratégico que lo beneficie con capacitaciones y especializaciones de acuerdo a las habilidades del trabajador.

Uría (2011) *“El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato*. Tesis de pregrado Universidad Técnica De Ambato – Ecuador”.

Tiene como propósito: Establecer la ocurrencia del desempeño organizacional en el clima laboral de los colaboradores de Andelas Cía. Ltda. La metodología esgrimida se basó particularidad bibliográfica fundamentada ya que para su realización se concentrará en averiguación ya histórica asentada en obras, recubras, tesis, lectura, librerías, etc. con el propósito de que la investigación esté ajustada en la agudeza,

consintiendo de esta cualidad que el estudioso pueda tomar en cuenta las inconstantes y condiciones.

Comentario: Podemos decir que desempeño laboral de los trabajadores coincidimos que el liderazgo autocrático, interrumpen la aportación de nuevas ideas y limita al trabajador, ocasionando una desmotivación en el trabajador, así como la falta de reconocimiento por parte de los directivos.

2.1.2. Nacionales.

Agurto (2017) *“Motivación laboral y satisfacción laboral en jóvenes participantes de un programa laboral juvenil de una empresa de consumo masivo del Callao. Tesis de pregrado Universidad Cesar Vallejo- Lima – Perú”*.

Posee como propósito: Implantar la correspondencia entre la Estimulación Profesional y la Complacencia Profesional en las juventudes colaboradores de un Evento Profesional Púber de una compañía de dispendio pesado del Callao. La sistemática utilizada se basó en el diseño de indagación No empírica colateral y es de tipo expresiva - correlacional. La población estuvo constituida por 280 colaboradores, los que eran de sexualidad varonil y las épocas alcanzaban entre 18 incluso los 25 años.

Comentario: De acuerdo a esta investigación coexisten una reciprocidad significativa y directa entre la inconstante de Estimulación Profesional y la Complacencia Laboral, quiere expresar que cuando los trabajadores se sienten causados, los horizontes de complacencia se amplificarán.

Cabellos, León (2018) en sus tesis. *“Influencia de la motivación sobre el desempeño laboral de los asesores de negocios de la empresa mi banco, Agencia Virú, 2017. Tesis de pregrado Universidad Privada del Norte. Trujillo- Perú”*.

El actual trabajo de indagación poseyó como propósito manifestar la autoridad de la estimulación sobre el cometido profesional de los consultivos de transacciones de la compañía Mi banco, Agencia Virú, 2017. De ese modo manifestar si la estimulación de los consultivos de negocios interviene en el cometido de sus labores cotidianas.

Comentario: Según la investigación de Cabellos confirmo que coexiste una correspondencia entre la estimulación y cometido profesional de los consultivos de negocios de las entidades financieras estudiadas, podemos coincidir que, a mayor motivación laboral, habrá mayor desempeño.

Lora (2017) en sus 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*. Tesis de pregrado Universidad Señor de Sipan. Pimentel – Perú”.

El presente trabajo tuvo como objetivo elaborar estrategias de motivación que permita incrementar el cometido profesional de los trabajadores de los tribunales de familia de la Corte Superior de Imparcialidad de Lambayeque. En la presente indagación se ha desarrollado un artículo tipo expresivo - No Empírico - Propositivo. Para la obtención de la pesquisa se utilizó un Cuestionario para estar al tanto el nivel de estimulación y cometido de los colaboradores, 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 tribunales de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque a quienes se les empleó la herramienta de cosecha de testimonios.

Comentario: Hemos observado en esta investigación que la motivación asume un papel determinante para una mayor eficacia, debido a que este trasciende la representación en que un colaborador visualiza su contexto profesional, su bienestar, su producción y su complacencia.

Navarro (2017) en su tesis. *“Motivación y desempeño laboral de los serenos de la municipalidad distrital de Ventanilla, 2016*. Tesis de postgrado Universidad Cesar Vallejo- Lima – Perú”.

La estimulación y el cometido profesional de los despejados de la municipio distrital de Ventanilla, 2016 se desarrolló con el propósito de establecer la correspondencia que coexiste entre la estimulación y el cometido profesional de los despejados de la municipio distrital de Ventanilla, 2016, se ejecutó con el propósito de estar al tanto que cantidad interviene la estimulación en el cometido de los coadjutores de serenas y, así poder tomar las moderadas convenientes de progreso los alicientes a nuestro coadjutores.

Comentario: De acuerdo a la investigación de Navarro podemos decir que coexiste correspondencia continua entre las inconstantes motivación y cometido profesional, si un trabajador es motivado de alguna forma por parte de la empresa naturalmente aumentará su desempeño.

Meza (2016) en sus tesis. *“La motivación y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la sub gerencia de planeamiento y territorio del gobierno regional de Huancavelica -2015*. Tesis de pregrado Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica – Perú”.

Tiene como propósito: Establecer de qué modo intervienen los elementos de la estimulación del cometido profesional en los colaboradores funcionarios de la Sub Administración de Proyección del Dirección Local de Huancavelica- 2015. La sistemática esgrimida se encuadro bajo los términos de Ejemplo Estudiosa porque se emplearán sapiencias hipotéticas a un explícito contexto, para formar, frente a la dificultad trazado de un modo práctico.

Comentarios: Según Meza para tener una motivación y desempeño laboral que favorezca a la organización es importante el compromiso del personal y los altos mandos como son las Gerencias, con la finalidad alcanzar los objetivos de la empresa.

Abellaneda (2016) en su tesis. *“Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Denim Color’s de Huachipa – 2016*. Tesis de pregrado Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú”.

Obtiene como intención: Establecer la correspondencia que concurre entre la estimulación y el cometido profesional de los colaboradores de la Compañía Denim Color’s de Huachipa 2016. La sistemática esgrimida de la indagación es cuantitativa; ya que lo que se quiere es examinar las inconstantes empleadas en la actual indagación y aprobar la convicción de la suposición expresada.

Comentarios: De acuerdo a la investigación de Abellaneda podemos ver que la motivación y desempeño laboral en la presente investigación existe una relación moderada, porque el personal de esta empresa aumenta su motivación en forma intrínseca.

Larico (2015) en su tesis. *“Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román – Juliaca 2014*. Tesis de postgrado Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez”. Juliaca – Perú”.

Asume como propósito: Establecer la autoridad de los elementos de estimulación en el cometido profesional a los colaboradores del Municipio de San Román - Juliaca en el 2014. La sistemática esgrimida se empleo fue hipotético deductivo de tipo descriptivo correlacional. La población quedó consentida en 635 coadjutores entre elegidos y concertados de la Municipio de San Román - Juliaca. Se eligió por la muestra no probable encaminado; el modelo existió consentida por 182 colaboradores.

Comentario: De acuerdo a la investigación de Larico la estimulación y el cometido profesional son elementos muy significativos en los obreros del Municipio Regional de San Román, podemos mencionar que siempre debe haber incentivos que se les otorgue, a fin de optimar el cometido profesional y un ambiente laboral agradable entre los trabajadores.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Motivación laboral.

2.2.1.1. Definición.

Maestre y Palermo, (2014) “Es expresar, son potencias que consienten la realización de gobiernos consignados a cambiar o conservar la trayectoria de la vida de un cuerpo, por medio la producción de objetos que aumentan la posibilidad de persistencia, tanto en el plano orgánico, cuanto en el plano general”. (P. 187).

Robins & Coulter, (2014) define “la estimulación son los métodos que faltan en la energía, orientación y permanencia de la energía que ejecuta una hombre para lograr un propósito. Esta enunciación posee tres compendios clave: energía, orientación y permanencia”. (p. 506).

Newstrom, (2011) “La estimulación del compromiso es el acumulado de fuerzas internas que forman que un practicante prefiera un curso de ejercicio y se lleve de maneras. Desde un punto de perspectiva excelente, estas gestiones se regirán al provecho de una meta organizacional.” (p.107).

Chiavenato I., (2011) “La estimulación es un asunto psíquico primordial. Junto con la clarividencia, las cualidades, el temperamento y el amaestramiento, es uno de los compendios más significativos para alcanzar la conducta humana. Interactúa con otros métodos terceros y con el ambiente. Como sucede con los métodos cognoscitivos, la estimulación no se consigue representar.” (p. 41).

2.2.1.2. Ciclo motivacional.

Chiavenato I., (2011), “el período motivacional principia con el levantamiento de una miseria, una fuerza hacendosa y perseverante que ocasiona la actuación. Cada vez que brota una insuficiencia, se destroza el estado de proporción del organismo y causa un estado de elasticidad, complacencia, molestia y inestabilidad”. (p. 42)

2.2.1.3. Dimensiones de la motivación.

La motivación laboral extrínseca.

Ferreiro y Alcázar, (2005), “La motivación extrínseca son aquellos resultados que son externos a la persona que vienen desde afuera y satisfacen sus necesidades materiales. La estimulación accidental está derechamente concerniente con aquello que el afanoso puede lograr de los demás individuos con su labor”. (p. 61).

Balle, (2005) Menciona los Indicadores siguientes en la motivación extrínseca:

Incentivos: “Un aliciente es una cualidad de producir a los practicantes para que formen un mejor compromiso en el expectante. Brindar un aliciente es como enganchar una zanahoria al frente de un conejo (si salta más alto, puede agarrarla y reclamarla).

Recompensas: Un premio es un premio que les das a tus practicantes para que formen una labor original. Éstas consiguen ser bancarias (certificados de regalo o dinero en efectivo) o no económicos.

Reconocimiento de logro: El reconocimiento es un instrumento de encargo corporativo que refuerza la correspondencia e composición de los practicantes con la compañía y la compañía con sus trabajadores, creando cambios positivos en la organización.

Johnmarshall, (2010), El reconocimiento es uno de los diversos tipos de incentivos no económicos. Este tema de reconocimiento se refiere a eventos sensatos, como el del practicante de la mensualidad, una presentación de afirmación social contiene intercambios más inconsecuentes entre gerente y practicantes, como aprobaciones asentimiento o memorias de estima por un compromiso bien hecho”, (p. 89).

Johnmarshall, (2010), “Permanencia profesional: estira a conceder una representación indestructible a la correspondencia de labor, donde la emulsión de la ligadura profesional estriba exclusivamente del atrevimiento del afanoso y sólo por anomalía de la del contratante o de los principios que formen improbable su continuidad”. (p. 90).

Newstron, (2011), “El proceso interactivo, según el cual los programas interactivos, en numerosos asuntos, forman un adeudo cerebral y apasionado que suele causar consecuencias propicias para los practicantes y para la colocación”. (p. 196).

La motivación laboral intrínseca:

Lahey, (2007) Es la que viene cuando las personas están motivadas por el ambiente inseparable de la diligencia o por el goce de llegar a someter algo desconocido” (p. 291).

Ferreiro & Alcázar, (2005) “Es el cambio en YO que interviene en el estado de ánimo y consiente optimar el beneficio en el compromiso. La persona se muestra interesada por lo que crea, le gusta, y por eso lo hace bien” (p. 61).

Johnmarshall, (2010) “Se logran crear habilidades para que las tareas más espinosas sean más aguantables si se conciertan con las diligencias que se goza formando, por ejemplo, ejecutar algo sabiendo que una vez que se termine se va a hacer algo que gusta más”. (p. 83).

Indicadores de la motivación intrínseca:

Autoeficacia: “La autoeficacia es la creencia que cada uno tiene acerca de su capacidad para organizar y ejecutar las acciones requeridas y para manejar las situaciones que se nos presentan. Es decir, es la creencia en nuestras habilidades para tener éxito en las diferentes situaciones”.

Capacidades y habilidades del colaborador:

Alles, (2008) Habilidad: “Del latín “habilitas”, hace narración a la habilidad, la disposición, capacidad y prisa para llevar a cabo cualquier tarea. Por lo tanto, un individuo diestro, es aquella que logra éxito reconocimientos a su habilidad. Habilidades; Quién ha perfeccionado, habilidad, "ha obtenido una sistemática, técnicas determinadas y experiencia en su área de trabajo. (p.p. 80 - 85).

Robbins & Coulter, (2010) Compromiso laboral: “es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella” (p. 79).

2.2.1.4. Teorías de motivación laboral

“Así como se han explicado ciertas concepciones que exponen por medio de la estimulación; de semejante representación se han trazado muchas hipótesis que alternan de mostrar cómo marcha la estimulación en los entes individuos, entre los cuales se logran mostrar los subsiguientes”:

Según Robbins y Judge (2013), la hipótesis la motivación fue fundada por Abraham Maslow, en la cual expone que adentro de cada uno de nosotros coexiste un grado de 5 miserias primordiales:

“No obstante las miserias jamás se indemnizan por cumplido, aquella que logra un gran eminencia de complacencia deja de ocasionar. Así, cuando una insuficiencia es suficiente indemnizada, la subsiguiente en el rango se torna imperiosa”. (p. 203).

Según Robbins y Judge (2013), teoría de las necesidades de McClelland Plantea que el provecho, el dominio y la inscripción son tres miserias significativas que auxilian a explicar la estimulación. (p. 207)

Teoría de la autodeterminación

Se designa hipótesis de la autodeterminación. Esta hipótesis esboza que la gente distingue apreciar que tiene inspección sobre sus ejercicios, de modo que algún contexto que forme que una labor que precedentemente se gozaba actualmente se advierta más como una necesidad, que como una diligencia que se prefirió con independencia, someterá la estimulación.

Robbins y Judge (2013), “hipótesis de la autodeterminación Hipótesis que muestra los efectos protectores de la estimulación íntima y los efectos perjudiciales de la motivación accidental. (p. 209).

Teoría de los dos factores de Herzberg

Chiavenato I., (2011), Frederick Herzberg; se fundamentó en el contexto exterior (perspectiva extravertida). Para Herzberg, la estimulación para ocuparse estriba de dos elementos:

Factores higiénicos: se refieren a los contextos que cercan al individuo en su labor; alcanzan los contextos mecánicos del cargo, sueldo, favores sociales, habilidades de la compañía, tipo de inspección, clima de las relaciones entre orientación y colocados, estatutos internos, oportunidades, etcétera.

La complacencia en el sitio depende del comprendido o de las diligencias provocadoras y vivificantes que implica; son los citados elementos de motivación; la complacencia en el lugar es puesto del contexto, de la inspección, de los asociados y del argumento corriente del lugar; son los citados elementos sanitarios. (p. 45).

Dimensiones que conforman la motivación

Satisfacción.

Pérez y Gardey (2014), Es la labor y afecto de indemnizar, este verbo relata a pagar lo que se debe, saciar un gusto, sosegar los entusiasmos del esfuerzo, efectuar con ciertos requerimientos, recompensar una virtud o desbaratar una ofensa.

Liderazgo.

Robbins (2009), “es la función que ocupa una persona que se distingue del resto y es capaz de tomar decisiones acertadas para el grupo, equipo u organización que proceda”.

Koontz y Weihrich (2007), “definen como influencia, es decir el arte o proceso de influir sobre las personas de tal modo que se esfuerzen de manera voluntaria y entusiasta por alcanzar las metas de sus grupos”.

2.2.2. Comunicación

2.2.2.1 Definición:

Robbins y Coulter (2014), La comunicación es el proceso de cesión y comprensión de conocidos. Para que la noticia sea triunfante, es ineludible que el conocido se comunique y se alcance. (p. 480)

Amoros (2007), Es natural que ningún conjunto logre coexistir sin la información, concebir ésta como la enajenación y el intelecto del considerado. Únicamente por medio de la cesión de conocidos, se logra propagar la pesquisa, las tendencias, las ideas, los dictámenes, etc.; y al equivalente turno se debe hacer tiempo que éste sea entendido.

2.2.2.2 Funciones de la comunicación.

Se utiliza en las subsiguientes ocupaciones primordiales adentro de un conjunto:

- Control: La información inspecciona la conducta particular.

- **Motivación:** Lo ejecuta en el molesto que desenmaraña a los practicantes qué es lo que debe formar, si se viven rescatando de modo conveniente y lo que corresponden formar para perfeccionar su beneficio.
- **Expresión emocional:** Gran parte de los practicantes, aprecian su labor como un intermedio para formar parte con los remanentes, y por el que comunican frustraciones y de igual manera complacencias.
- **Información:** La información se compone como una ayuda significativa en el recurso de dificultades, se le logra designar facilitador en la conquista de fallos, en la medida que ofrece la averiguación citada y valora las disyuntivas que se logren mostrar.

2.2.2.3 Proceso de comunicación

Se relata a las gestiones que se dan entre el principio y el recipiente como resultado de la información. Para que la información, se dé, se solicita un proyecto, mencionado a modo de un recado a transferir.

1. **Fuente de comunicación:** Ente que comunica doctrinas, pensamientos, entre otros.
2. **Codificación:** “Se instruye el recado cuando la fuente recopila un pensamiento. Existen cuatro contextos en la codificación del recado:
Habilidad, actitud, culturas y sistema sociocultural”
3. **Mensaje:** “Se relata al producto determinado real de la fuente codificadora. Es todo aquello que se notifica, tanto por el lenguaje, por la escritura, por los gestos, por las memorias artísticas como la pintura, etc”.
4. **Canal:** “Se relata al intermedio a través del cual circula el recado. Es designado por la fuente, quien establece si el canal es formal o inconsecuente”.
5. **Decodificación:** “Se refiere a la versión del recado de la comunicación del origen. Tanto el origen como el recipiente, deben tener la bastante cabida para razonar; deben tener conjuntamente destrezas, actitudes, conocimientos y la práctica cultural necesaria”.
6. **Receptor:** Se refiere al individuo que recoge el recado, supone su sentido de lo comunicado.

7. **Retroalimentación:** Es el último paso del asunto, en esta parte se ubica el mensaje de retorno en el método, para ratificar que no hallan malos entendidos. (p.p. 133-134).

2.2.3. Desempeño laboral.

2.2.3.1 Definición:

Robbins y Coulter (2014) refirieron: “el cometido de la colocación llega formar la consecuencia general de todas las ocupaciones profesionales de la colocación. Pues es una noción de desiguales aspectos teniendo en cuenta la inspección protectora, asistente y de retroalimentación” (p.271).

Chiavenato (2006) El cometido es energía del particular que trabaja adentro de las colocaciones, la cual es ineludible para la colocación, marchando el individuo con una gran labor y complacencia profesional.

Lau (2010), “nos indica la palabra desempeño describe el grado en que se logren las tareas en el trabajo de un empleado. Indica que también la persona cumple los requisitos de su puesto, basado en los resultados que se logren”.

2.2.3.2 Características del desempeño laboral

Robbins y Coulter (2014), Refirieron: “cada gerente en la organización debe estar consciente de cuáles serán las pautas y estrategias a utilizar que le darán información que necesitan para determinar el nivel de desempeño” (p.272).

Chiavenato (2011) menciona: Con respecto al desempeño describió dos formas de pensamiento de los directivos hacia sus trabajadores el cual fue conocida como la teoría X y la teoría Y. refirió que la teoría X se manejaba la manipulación de las personas, el mal trato y el temor, en esta primera teoría el trabajo es un mandato obligado a realizar y se debe motivar extrínsecamente a través de incentivos, medidas de control y de seguridad. Mientras que en la teoría Y lo que importa es las personas con una mejor visión y de cómo perciben la actividad laboral. (p.129).

Amorós (2007) definió: Se consigue reflexionar como una táctica ordenado que permite calcular, valorar y tener influencia encima de los atributos, comportamientos y resultados relacionados con las funciones del trabajador, así como el grado de ausentismo, con la finalidad de medir cual es la verdadera productividad del empleado pues así podrá perfeccionar sus capacidades y rendimiento. (p.171).

2.2.3.3 Indicadores del desempeño laboral

Los indicadores investigan reconocer incógnitas claves sobre cómo se ha ejecutado la mediación, si se han considerado los imparciales (concretamente, la medida en que éstos han sido cumplidos), el nivel de complacencia de la localidad imparcial, entre otras. (Lusthaus, 2002, p. 34).

Eficiencia: implica la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un objetivo con el mínimo de recursos posibles. Las organizaciones buscan la excelencia empresarial y esta sólo se alcanza a través de la eficiencia. Es decir, teniendo en cuenta a las personas, potenciando la confianza entre los integrantes de la organización y logrando el compromiso de las personas.

Cualidades del trabajador: Implica el compromiso que asume el colaborador cuando: Cumple con sus funciones asignadas de manera oportuna; es solidario en su centro de trabajo; se muestra organizado en el cumplimiento de sus labores y Disciplina.

Capacitación personal: Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal para contribuir de manera adecuada al trabajo. Esto se demuestra mediante: el esfuerzo en cumplimiento de sus metas asignadas, interés portener una alta productividad en el trabajo, dedicación a sus clientes y puntualidad.

Incentivos: Los alicientes profesionales son una de las superiores materiales para que tus practicantes se hallen a complacencia en su labor y optimicen su producción.

Captación de clientes: El primordial y más significativo activo de nuestra compañía es nuestra carpeta de consumidores. Una compañía necesita de razón de ser si no es por sus consumidores.

2.2.3.4 Definición de la evaluación del desempeño:

Werther & Davis, (2008), La valoración del cometido compone el proceso por el cual se apreció el beneficio completo de participante, su contribución general a la colocación y justificación de su persistencia en la compañía. (p. 302).

Chiavenato I., (2000), La evaluación del desempeño es una evaluación metodológica de cómo se rescata un hombre en un lugar de su permisible de perfeccionamiento. Toda valoración es un proceso para provocar o calificar el importe, señoría y caracteres de un individuo. (p. 356).

Dessler, (2009) La evaluación del desempeño establece estándares que serán evaluados, y también establece la retroalimentación y los alicientes a los obreros para auxiliar a resolver las insuficiencias en el compromiso, para que extiendan formándose de manera destacada (p.p 339-340).

2.2.3.5 ¿Por qué se evalúa el desempeño?

Dessler (2009) El desempeño de los colaboradores se evalúa por tres razones:

Primero, “las valoraciones ofrecen averiguación notable sobre la cual el revisor puede tomar fallos acerca de impulsos e aumentos de sueldo”.

Segundo, “la valoración consiente a jefe y subordinado desplegar un plan para reprender cualesquiera insuficiencias que la valoración alcance a revelar, así como para vigorizar los asuntos que el afanoso hace de modo considerado”.

Tercero, “las valoraciones valen para una intención ventajoso en la planeación competitivo, al ofrecer la conformidad de examinar los procedimientos de carrera del practicante a la luz de sus fortalezas y agotamientos expuestas”. (p. 228).

2.2.3.6 Ventajas de la evaluación del desempeño

Werther y Davis (2008) Incremento el cometido por medio de la realimentación sobre la labor que se efectúa, el apoderado y el experto de particular transportan a cabo ejercicios convenientes para mejorar el beneficio de cada accesorio de la ordenación.

El cometido escaso puede mostrar que coexisten faltas en la pesquisa sobre examen de lugar, los procedimientos de haciendas personas, o cualquier nuevo semblante del método de pesquisa de la jurisdicción de caudales individuos. (p. 303).

2.2.3.7 Los principales métodos de evaluación del desempeño son:

Procedimiento de escala gráfica: Chiavenato I., (2000) Es el procedimiento más frecuente y conocido por su simplicidad. Su diligencia solicita tener sumo pulcro a fin de contrarrestar la ecuanimidad y los daños del estimador, los cuales consiguen interceptar en las consecuencias. (p. 367).

Procedimiento de elección forzada: El procedimiento de nombramiento retenido (forced choice method) para Chiavenato (2000) fue floreciente por un dispositivo de peritos norteamericanos durante la segunda guerra mundial para seleccionar a los públicos de las Potencias Blindadas de Estados Unidos que lograban promociones. (p.p. 371-373).

Método de investigación de campo: Chiavenato I., (2000) Es un procedimiento de valoración del cometido que se fundamentó en vislumbradas de un experto en maniobra con el prócer contiguo de los dependientes, con las cuales se valora el cometido de estos, y se reconocen los orígenes, motivaciones de tal cometido con base en el examen de acostumbrado y escenarios. (p.p. 375-378).

Método de incidentes críticos: Chiavenato I., (2000) Las ocurrencias críticas reúnen el cuidado, la valoración es la discrepancia que vive entre ejecutar una labor con energía y una responsabilidad sin ella, por lo tanto, el estimador se encomendará de narrar los ejercicios del afanoso y fundamentalmente si existieron eficientemente o inútil en explícito argumento. (p.379)

2.2.3.8 Importancia de la evaluación del desempeño laboral

Werther y Davis, (2008) La función del fundamental compasivo se ha tornado notable en las colocaciones, ya que uno de los primordiales desafíos de los directores es conocer la valía adherido que cada afanoso contribuye a la colocación, así como la protección de la ganancia de los imparciales colectivos y su contribución a las consecuencias terminables.

Depurar los imparciales y fines del distrito al que concierne el practicante; Que el coadjutor conozca hacia dónde va la compañía; Asemejar los ignorados planes y congruencias que se brindan a los practicantes; Precisar manifiestamente y en modo colaborativo los imparciales, fines e itinerarios del lugar; Igualar los capitales que existen utilizables que se solicitarán para el provecho de imparciales. (p. 306).

3. Alternativas de solución

3.1. Alternativa de solución al problema general.

¿De qué forma los factores de la estimulación influyen en el cometido profesional del particular funcionario del área de Parques y Jardines de la Municipalidad de Miraflores en el año 2016?

3.2. Respuestas al problema general.

Los factores de motivación del departamento de Parques y Jardines en la Municipalidad de Miraflores son muy importantes ya que interviene en cometido profesional del particular funcionario de dicha entidad para poder obtener buenos resultados en la atención a los ciudadanos.

“El cometido profesional debe perfeccionar a razón las consecuencias del análisis y empleando el MOF (manual de organización y funciones), el ROF (reglamento de organización y funciones), el MAPRO (manual de procedimientos entre otros”.

Proponer un procedimiento de alineación en encargo dirección pública donde se conozcan temas como: Información interpersonal, Eficacia, actividad, producción, estimulación, incitación profesional, entre otros; cuyos conocimientos proporcionen al particular del área de dirección optimar su nivel pedagógico y por ende su cometido profesional.

Es forzoso que el personal del área administrativa conozca las culturas de estimulación de Abraham Maslow, por cuanto las 5 miserias de dicho artículo deben ser indemnizadas: escaseces fisiológicas, necesidades de amparo, insuficiencias de autoestima, necesidades sociales y las necesidades de autorrealización.

Se debe aplicar un procedimiento de reconocimientos por el buen desempeño del particular del departamento de Parques y Jardines de la Municipalidad de Miraflores,

como por ejemplo recompensas, alicientes bancarios, retroalimentación de aprendizajes reveladores, plantear el trabajador del mes, beneficio de un día libre pagada, asueto en su onomástico, entre otros.

3.3. Alternativa de solución a los problemas específico

Problema Especifico I

¿En qué medida la motivación extrínseca influye en la productividad del personal administrativo del departamento de Parques y Jardines de la Municipalidad de Miraflores en el año 2016?

Respuestas al problema específico 1

Proporcionar al personal administrativo incentivos como, por ejemplo, reconocimiento de los logros, sentirse valorado por la empresa, proporcionarle los medios necesarios para trabajar con calidad todo ello para desarrollar su producción en el logro de los imparciales que el área de parque del Municipio de Miraflores se haya planeado.

Crear criterios lógicos para el reconocimiento laboral, ya que contribuye en el afanoso una autoestima y fuerza de atrevimiento para adjudicarse nuevos retos, esto ayudara a conseguir un proporción apasionado real en las consecuencias que se anhela llegar, los propios que serán propicios a la Entidad.

Problema Especifico II

¿En qué medida la comunicación interviene en el clima laboral del particular funcionario del área de Parques de la Municipio de Miraflores en el año 2016?

Respuestas al problema específico I1

Instituir un procedimiento de adiestramiento inquebrantable para los obreros, en lo cual puedan entender que debe existir comunicación entre compañeros de labores, fomentar el compañerismo entre todos los integrantes de la institución, ayudar a que aprendan a trabajar en equipo para dar soluciones a los posibles problemas de la Institución Municipal.

Conclusiones

Se estableció que el factor motivacional interviene notablemente en el cometido laboral, ya que existe relación entre estas variables, si aumentamos la motivación, mejorara el cometido profesional en el particular funcionario del área de Parques y Jardines de la Municipalidad de Miraflores en el año 2016.

Asimismo, se determinó que la motivación extrínseca influye en la productividad ya que los incentivos, recompensas y reconocimiento de logro, son estímulos desde afuera que hacen que aumente la productividad de personal en el área de Parques y Jardines de la Municipalidad de Miraflores en el año 2016.

Por último, se identificó en la investigación, que la comunicación eficaz es importante ya que este influye en el clima laboral, así como fomentar la participación del personal, como también tomar en cuenta las ideas, ayudara a incrementar la motivación del particular del departamento de Parques y Jardines de la Municipalidad de Miraflores en el año 2016.

Recomendaciones

Se recomienda incluir procesos de innovación en las tareas y actividades e involucrar al personal para aumentar su motivación y así mismo alinear la tecnología de punta a los servicios realizados y tener personal con alto nivel desempeño en el departamento de Parques y Jardines de la Municipalidad de Miraflores en el año 2016.

Asimismo, se recomienda implementar programa de capacitación, talleres sobre diseño y manejo de áreas verdes y arboricultura urbana dirigido al jefe de área, personal administrativo y operativo, incide en la mejora del desempeño laboral y también corresponden contener argumentos sobre aptitud de cuidado a los beneficiarios, coaching profesional, compromiso en conjunto, adelanto incesante, empoderamiento al particular, representación de ocupaciones ayudaran en la motivación extrínseca así como los incentivos, recompensas y reconocimiento de logro, son estímulos desde afuera que hacen que aumente la productividad de personal en el área de Parques y Jardines de la Municipalidad de Miraflores en el año 2016.

Por último, se recomienda fomentar la participación del personal y tomar en cuenta sus ideas a fin de tener una comunicación eficaz y lograr un buen clima laboral ayudara motivar, comprometer al particular del área de Parques de la Municipalidad de Miraflores en el año 2016.

Referencias

Libros

Brown, W. & Moberg, D. J. (1983). *Teoría De La Organización Y La Administración Enfoque Integral*. (1era Ed). México, Editorial Limusa.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión Del Talento Humano*. (1° Ed.). Bogotá, Mcgraw-Hill.

Chiavenato, I. (2000). *Administración De Recursos Humanos*. (5ª Ed.). Colombia: Mcgraw-Hill.

Chiavenato, I. (2009), *Administración De Recursos Humanos*. (10ª Ed.), Colombia: Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A.

Chiavenato, I. (2011). *Administración De Recursos Humanos*. (9ª ed.). México: Mc Graw-Hill/ Interamericana Editores, S.A.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México (2ª ed.) México: Mcgraw-Hill.

Chiavenato, I. (2015) *Comportamiento Organizacional* (3° Ed.) México D.F.: Mc Graw Hill

Devis, S. F., & Palladino, J. J. (2008). *Psicología*. México. (5ª ed.).

Balle, Louise. (15 de 05 de 2005). eHow on Español. Actualizado el 01 de Febrero de 2018, de http://www.ehowenespanol.com/diferencia-recompensa-incentivo-info_197532/

Dessler, G y Varela R. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. (11ª ed.). México.: Pearson

Dessier, G. (2009). *Administración De Recursos Humanos*. (11ª Ed.). México.: Pearson.

- Devis, S. F., y Palladino, J. J. (2008). *Psicología. (5ª Ed.)*. México.: Pearson.
- Domínguez Granda J. B. (2015) 3ra Edición. Editorial Uladech. Chimbote Perú.
- Ferreiro, P. y Alcázar, M. (2005). *Gobierno de Personas en la Empresa*. Lima. Perú. Planeta. (6ª ed.)
- Hernández Gómez Adriana (2012) Procesos psicológicos básicos. Red Tercer Milenio
- Herbert, L. & Govern, J. (2006). *Motivación, Teoría, Investigación, Y Aplicación. (5ª Ed.)*. México, Itemex
- Johnmarshall, R. (2010). *Motivación Y Emoción. (5ª Ed.)*. México: Mcgraw-Hill.
- Lau, J. (2010). *Evaluación Del Desempeño De Personal Bibliotecario. (1º Ed.)*. Argentina, Alfagrama Editorial.
- Lahey, B. B. (2007). *Introducción a la Psicología*. México. (9ª ed.).
- Lahey, B. B. (2007). *Introducción A La Psicología. (9ª Edición)*. México: Mcgraw-Hill.
- Maestre, N. J., & Palermo, C. F. (2014). *Procesos Psicológicos Básicos*. Madrid.: Mcgraw-Hil.
- Maestre, N. J., & Palermo, C. F. (2014). *Procesos Psicológicos Básicos*. Madrid.
- Mondy, R. (1997). *Administración De Recursos Humanos. (6ª Edición)*. México.: Prentice - Hall Hispanoamérica S.A.
- Muchinsky, P. (2000). *Psicología Aplicada Al Trabajo*. Madrid: Thomas Learning Editores/Paraninfo
- Muchinski, P. M. (2004). *Psicología Aplicada Al Trabajo*. Madrid.: Thomson.

Newstron, J. (2011). *Comportamiento Humano En El Trabajo. (5° Ed.)*. México: Mcgraw-Hill.

Robbins, S. Y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: Pearson Educación.

Robbins, P. S. & Judge, A. T. (2009). *Comportamiento Organizacional. (13° Ed.)*. México, Addison – Wesley.

Robbins, S., Y Coulter, M. (2010). *Administración*. México D.F.: Pearson Educación.

Robbins, S. Y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.

Werther William, Davis Jr. Keith (2004), *Administración de Personal y Recursos Humanos*, Editorial Mc Graw Hill, (5° Ed.).

Werther, W. B. y Davis, K. (2008). *Administración De Recursos Humanos. El Capital Humano De Las Empresas. (6° Ed.)*. México.: Mcgraw-Hil.

Tesis

Abellaneda Quinto Lesly Angela (2016) *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Denim Color's de Huachipa – 2016*. Tesis de pregrado Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú.

Agurto Arpi, Evelyn Vanesa (2017) *Motivación laboral y satisfacción laboral en jóvenes participantes de un programa laboral juvenil de una empresa de consumo masivo del Callao*. Tesis de pregrado Universidad Cesar Vallejo- Lima – Perú.

Cabellos García Cecilia Victoria, León Ruiz Kristy Yesenia (2018) *Influencia de la motivación sobre el desempeño laboral de los asesores de negocios de la*

empresa mi banco, Agencia Virú, 2017. Tesis de pregrado Universidad Privada del Norte. Trujillo- Perú.

Carranza Anzules, María Judith (2018) *Evaluación de la motivación y su contribución a la satisfacción laboral del personal en la cooperativa ahorro-crédito “lucha campesina” Cantón Cumandá.* Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria De Manabí Manuel Félix López - Ecuador.

Castro Vázquez Paola Marcela (2016) *El papel de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de trabajadores de pymes potosinas.* Tesis de postgrado Universidad Autónoma de San Luis Potosí- México.

García Rodríguez Marcos Daniel (2018) *Motivación y satisfacción laboral en el Personal del servicio de laboratorio clínico, hospital regional “Virgen De Fátima”, Chachapoyas, 2015.* Tesis de pregrado Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Chachapoyas – Perú

Larico Apaza Rosa Isabel (2015) *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román – Juliaca 2014.* Tesis de postgrado Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez”. Juliaca – Perú.

Lora Sánchez, Liz Verónica (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.* Tesis de pregrado Universidad Señor de Sipan. Pimentel – Perú.

Meza Ccanto, Luis (2016) *La motivación y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la sub gerencia de planeamiento y territorio del gobierno regional de Huancavelica -2015.* Tesis de pregrado Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica – Perú.

Navarro Alburqueque, Edwin (2017) *Motivación y desempeño laboral de los serenos de la municipalidad distrital de ventanilla, 2016.* Tesis de postgrado Universidad Cesar Vallejo- Lima – Perú.

Olvera Zapata Yolanda (2013) *Estudio de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos del área comercial de la constructora furoiani obras y proyectos*. Tesis de pregrado Universidad de Guayaquil – Ecuador.

Palomino Bossio Miryam Judith, Peña Leguía Rafael Guillermo (2016) *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast ltda*. Tesis de pregrado Universidad de Cartagena- Colombia.

Ramos Marcela Geovanna (2011) *La motivación laboral y su relación con el clima laboral en los trabajadores del Banco Ecuatoriano de la Vivienda Matriz Quito*. Tesis de pregrado Universidad Central Del Ecuador. Quito - Ecuador.

Sum Mazariegos Mónica Ivette (2015) *Motivación y desempeño laboral (estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)*, Tesis de pregrado Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango – Guatemala.

Uría Calderón Diana Elizabeth (2011) *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato*. Tesis de pregrado Universidad Técnica De Ambato – Ecuador.

Zans Castellón Alex Javier (2017) *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa, Unan – Managua en el período 2016*. Tesis de postgrado Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Matagalpa- Nicaragua.

Zevallos Apaza Juan (2016) *Influencia de la motivación en el aprendizaje motor de estudiantes del cuarto grado de instituciones educativas ex variante técnica cono sur Juliaca 2015*. Tesis de postgrado Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Juliaca – Perú

Apéndice







