

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Motivación y su influencia en mejorar el desempeño del
personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020**

Para Optar : El Título Profesional de Licenciada
en Administración

Autora : Bach. Martinez Coronado, Maria del
Rosario

Asesora : Mtra. Amanda Luzmila Gomez Chavez

Línea de Investigación Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los
Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 03.07.2021 – 02.07.2022

Huancayo – Perú

2022

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
TESIS

**MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN MEJORAR EL
DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD
DE CHORRILLOS - 2020.**

PRESENTADO POR:

Bach. Martinez Coronado, Maria del Rosario

PARA OPTAR EL TÍTULO

PROFESIONAL DE:

Licenciada en administración

ESCUELA PROFESIONAL DE

ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

DECANO : DR. VASQUEZ VASQUEZ WILBER GONZALO

PRIMER MIEMBRO : MTRO. PAUCAR HINOSTROZA PEDRO

SEGUNDO MIEMBRO : MG. GUTARRA ELIAS ROCIO MIRELLA

TERCER MIEMBRO : MG. ALVARADO CANTURIN DORIS ISABEL

Huancayo, 07 de julio del 2023

**MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN
MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL
DE LA MUNICIPALIDAD DE CHORRILLOS –
2020**

ASESOR:

MTRA. AMANDA LUZMILA GOMEZ CHAVEZ

DEDICATORIA

Dedico con todo mi corazón mi tesis
a mis padres María Elena Coronado Cortez
y Helard Francisco Martinez Gallardo, pues
sin su apoyo y empuje no lo habría logrado.

Los amo.

Maria del Rosario.

AGRADECIMIENTO

Especial agradecimiento a Dios por guiarme en cada paso que doy hacia el logro exitoso de mi licenciatura, y por darme fortaleza y perseverancia para seguir adelante.

A mi familia por su apoyo constante e incondicional en todo este proceso.

A mi Asesora Mtra. Gómez Chávez Amanda Luzmila por haberme orientado y guiado en este proyecto de Tesis.

Y a todas las personas cercanas que de una u otra forma me alentaron en la realización de este trabajo.

Maria del Rosario.

CONSTANCIA

DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, hace constar por la presente, que el informe final de tesis titulado:

MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DE CHORRILLOS - 2020

Cuyo autor(es) : MARTINEZ CORONADO, MARIA DEL ROSARIO

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

Escuela Profesional : ADMINISTRACION Y SISTEMAS

Asesor(a) : MTRA. GOMEZ CHAVEZ AMANDA LUZMILA

Que fue presentado con fecha 04.05.2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 17.05.2023; con la siguiente configuración de software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía.
- Excluye citas.
- Excluye cadenas menores de a 20 palabras.
- Otro criterio (especificar)

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de **24%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Numero 01 de intento(s).

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presenta constancia.

Huancayo, 23 de Mayo del 2023.



Dr. Benigno José Salazar Acuña
 Director de Unidad de Investigación
 Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

CONTENIDO

RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
CÁPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	14
1.2. Delimitación del problema	19
1.2.1. Delimitación espacial.....	19
1.2.2. Delimitación temporal	19
1.2.3. Delimitación conceptual o temática.....	19
1.3. Formulación del problema.....	20
1.3.1. Problema general	20
1.3.2. Problemas específicos.....	20
1.4. Justificación	21
1.4.1. Social	21
1.4.2. Teórica	21
1.4.3. Metodológica	22
1.5. Objetivos.....	22
1.5.1. Objetivo general.....	22
1.5.2. Objetivos específicos	22
CÁPITULO II MARCO TEÓRICO	24
2.1. Antecedentes del estudio	24
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	24
2.1.2. Antecedentes nacionales	28

2.2. Bases teóricas.....	32
2.2.1. Motivación.....	32
2.2.1.1. Dimensiones de la motivación laboral.....	38
2.2.2. Desempeño del personal.....	41
2.2.2.1. Dimensiones del desempeño	43
2.3. Marco conceptual.....	45
CAPITULO III HIPÓTESIS.....	47
3.1. Hipótesis general	47
3.2. Hipótesis específicas.....	47
3.3. Variables	47
3.3.1. Definición conceptual.....	47
3.3.2. Definición operacional.....	48
CAPITULO IV METODOLOGIA.....	50
4.1. Método de investigación.....	50
4.2. Tipo de investigación.....	50
4.3. Nivel de investigación	50
4.4. Diseño de la investigación	51
4.5. Población y muestra.....	51
4.5.1. Población	51
4.5.2. Muestra	52
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
4.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	53
4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos	53
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	54

4.8. Aspectos éticos de la investigación	56
CAPITULO V RESULTADOS.....	58
5.1. Descripción de los resultados	58
5.2. Contraste de hipótesis	66
5.2.1. Hipótesis general.....	66
5.2.2. Hipótesis específica 1.....	67
5.2.3. Hipótesis específica 2.....	69
5.2.4. Hipótesis específica 3.....	70
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	72
CONCLUSIONES.....	78
RECOMENDACIONES.....	80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	82
ANEXOS.....	88

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de operacionalización de las variables.....	49
Tabla 2. Confiabilidad de los instrumentos – alfa de Cronbach	54
Tabla 3. Baremo del cuestionario motivación.....	55
Tabla 4. Baremo del cuestionario desempeño laboral.....	56
Tabla 5. Resultados de la variable motivación laboral.....	58
Tabla 6. Resultados de la dimensión necesidad del logro	59
Tabla 7. Resultados de la dimensión necesidad de afiliación	60
Tabla 8. Resultados de la dimensión necesidad de poder	61
Tabla 9. Resultados de la variable desempeño del personal	62
Tabla 10. Resultados de la dimensión desempeño de tareas	63
Tabla 11. Resultados de la dimensión desempeño contextual	64
Tabla 12. Resultados de la dimensión desempeño organizacional	65
Tabla 13. Resultados de la hipótesis general.....	67
Tabla 14. Resultados de la hipótesis específica 1.....	68
Tabla 15. Resultados de la hipótesis específica 2.....	70
Tabla 16. Resultados de la hipótesis específica 3.....	71

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1. Motivación laboral.....	15
Figura 2 Proceso básico de la motivación.....	34
Figura 3 Teoría de las necesidades de McClellan(1961)	41
Figura 4 Resultados de la variable motivación laboral	58
Figura 5 Resultados de la dimensión necesidad del logro	59
Figura 6. Resultados de la dimensión necesidad de afiliación.....	60
Figura 7. Resultados de la dimensión necesidad de poder.....	61
Figura 8. Resultados de la variable desempeño del personal.....	62
Figura 9. Resultados de la variable desempeño de tareas	63
Figura 10. Resultados de la dimensión desempeño contextual.....	64
Figura 11. Resultados de la dimensión desempeño organizacional.....	65

RESUMEN

La presente tesis tuvo como principal interrogante ¿Cómo influye la motivación en mejorar el desempeño del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020?, siendo el objetivo general determinar la influencia de la motivación en la mejora del desempeño del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020, para lo cual se planteó un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo – correlacional y diseño no experimental, donde se aplicó la encuesta (cuestionario) como técnica de recolección de datos. De manera que, se emplearon dos instrumentos tipo Likert para la medición de las variables motivación laboral y desempeño del personal a una muestra de cuarenta y cinco colaboradores que prestan sus servicios en la entidad. Los resultados del estudio evidenciaron que el 97,8% de los encuestados expresaron que la motivación laboral en la institución se ubicó en un nivel medio, en tanto que el 95,6% consideraron que el desempeño laboral tuvo un rango medio. De igual forma, se determinó que la motivación laboral incide en el desempeño del personal de la entidad al aplicarse la prueba no paramétrica Chi-Cuadrado y obteniéndose un (p-valor < 0,05). Al igual que lo evidenciado con la primera variable, se comprobó una incidencia significativa sobre las dimensiones desempeño contextual y el desempeño organizacional del personal, mientras que con el desempeño de tareas no se obtuvo ningún tipo de relación estadística. En este sentido, se sugirió a la Gerencia General de la Municipalidad de Chorrillos implementar iniciativas orientadas a evaluar recurrentemente los factores asociados a la motivación del personal.

Palabras claves: motivación laboral, desempeño del personal, necesidades, desempeño de tareas, desempeño contextual, desempeño organizacional.

ABSTRACT

The main question of this research was: How does motivation influence the improvement of the performance of the personnel of the District Municipality of Chorrillos - 2020?, the general objective being to determine the influence of motivation in improving the performance of the personnel of the District Municipality. de Chorrillos - 2020, for which a quantitative approach study was proposed, descriptive - correlational and non-experimental design, where the survey (questionnaire) was applied as a data collection technique. So, two Likert-type instruments were used to measure the variables work motivation and staff performance to a sample of forty-five employees who provide their services in the entity. The results of the study showed that 97.8% of the respondents expressed that work motivation in the institution was at a medium level, while 95.6% considered that work performance had a medium range. Similarly, it was determined that work motivation affects the performance of the entity's staff when applying the non-parametric Chi-Square test and obtaining a (p-value < 0.05). As evidenced with the first variable, a significant incidence was found on the contextual performance dimensions and the organizational performance of the staff, while no statistical relationship was obtained with the performance of tasks. In this sense, it was suggested to the General Management of the District Municipality of Chorrillos to implement initiatives aimed at recurrently evaluating the factors associated with staff motivation.

Keywords: work motivation, staff performance, needs, task performance, contextual performance, organizational performance.

INTRODUCCIÓN

El desempeño laboral, el cual comúnmente se mide como el cumplimiento de los objetivos establecidos a cada colaborador de una organización, es una variable que se mide de forma continua, vista su importancia en los resultados que presentan las organizaciones al final de cierto período. Así, el desempeño laboral asociado a la productividad o rendimiento que imprime cada trabajador es una expresión del aporte de cada trabajador a la organización, por lo que, en la Administración Pública, donde el enfoque se basa en satisfacer las necesidades de la sociedad en general, disponer de un alto desempeño laboral se ha convertido en una absoluta necesidad.

Diversos son los factores que pueden incidir en el desempeño del empleado público; sin embargo, uno de los más relevantes, sin lugar a dudas, es la motivación. Este concepto, frecuentemente mal interpretado como solamente retribución económica, se ha convertido en un término que engloba, a parte de las motivaciones salariales, la continua capacitación, el reconocimiento, delegación, un ambiente laboral armonioso, la recreación, muestras de interés, entre otros conceptos.

Un empleado motivado redundará en un alto desempeño laboral, visto que está capacitado y dispuesto a afrontar todos los desafíos de sus actividades de la mejor manera. Sin embargo, en la Municipalidad de Chorrillos aún quedan vestigios de ese obsoleto estilo convencional de supervisión, donde las actividades son programadas sin la participación de los empleados y solo éstos son supervisados sin un acompañamiento oportuno.

Es así, que se ha propuesto esta investigación cuyo objetivo general consiste en determinar la influencia de la motivación en la mejora del desempeño del personal de la

Municipalidad Distrital de Chorrillos - 2020. Para lo cual, se ha propuesto la aplicación de un cuestionario que mide la valoración de las variables “motivación laboral” y “desempeño laboral”, el cual requerirá ser validado a través del juicio a expertos y medido su confiabilidad a través del coeficiente alfa de Cronbach.

En este contexto, se ha seleccionado una muestra de 45 empleados de la referida municipalidad, partiendo de una población de 750 empleados, siendo necesario comprobarlas hipótesis de investigación mediante la prueba de significancia Chi-cuadrado.

De esta manera, el trabajo de investigación ha sido estructurado en cinco (05) capítulos. El primero de ellos, se refiere al planteamiento, sistematización y formulación del problema, en el cual se describe el problema y su justificación; así como señalan las interrogantes y objetivos de investigación. El siguiente capítulo comprende el marco teórico de la investigación, constituido por los antecedentes internacionales y nacionales del estudio (o trabajos previos relacionados con el tema a investigar), las bases teóricas y la definición de términos.

En el capítulo III, se señalan las hipótesis y se describen las variables, mientras que en el capítulo IV, se desarrolla la metodología. En este capítulo, se identifica el método a utilizar; el tipo, nivel y diseño de investigación; la población y muestra; las técnicas de recolección de datos y los procedimientos aplicados tanto en la recolección de los mismos, como en su análisis.

Finalmente, en el capítulo V correspondiente a los resultados de la investigación se exponen los hallazgos descriptivos e inferenciales que fueron obtenidos del proceso de investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En general, el ámbito laboral independientemente de que se trate de organizaciones públicas o privadas en cualquier lugar del planeta, se requiere para la consecución de sus fines u objetivos, un elemento esencial que define el éxito de cualquier gerencia, como es la motivación de sus empleados. En este caso, la motivación del empleado es un tema que adquiere con el tiempo mayor importancia y preocupación, especialmente en el campo de la gestión pública, pues un funcionario público refleja su desmotivación, en caso de percibirla, en el desempeño de sus funciones, disminuyendo su aporte en los avances y mejoramiento de los resultados necesarios para satisfacer las necesidades de una población, es decir, la connotación del desempeño de un funcionario público no solo afecta a un área en particular o a una organización, sino que impacta en la sociedad. De allí que, se considera que el desarrollo de la gestión de personal en las distintas entidades públicas difiere en ciertos elementos a la de las organizaciones privadas (Longo, 2005).



Figura 1. Motivación laboral

Fuente: (Orellana, 2019)

En tal sentido, se podría afirmar que son diversos los factores que distinguen a la gestión del recurso humano en un organismo público como son las dificultades para medir el desempeño, estructuras con ejercicios políticos generalmente de ciclos breves, limitaciones presupuestarias que aminoran la posibilidad de ofrecer distintos incentivos pues el administrador de los recursos constituye la propia Hacienda Pública, obstáculos para superar la apatía o inercia del funcionario además de las distintas particularidades de orden público que caracterizan el contexto en el que desarrollan los organismos de la Administración Pública (Longo, 2005). Por otra parte, la falta de elementos motivadores o incentivos dirigidos al empleado público produce ineficiencia, bajo desempeño, falta de iniciativa, apatía, irrespeto o inobservancia de los controles, incumplimiento adecuado de normativos, lo que en general genera un caos administrativo incurriéndose en muchos casos en la corrupción (Alvarez, 2016).

Para algunos autores, los incentivos juegan un rol fundamental para el desempeño de las funciones, no obstante, como ha sido señalado, en el sector público su aplicación resulta limitado, y esta dificultad opera en principio en la limitación de medir el cumplimiento de objetivos pues en general los organismos públicos tienen múltiples objetivos, los cuales además son difíciles de medir, además la satisfacción del cliente no es tampoco una variable para medir el desempeño aunque le afecte a la sociedad, por cuanto las entidades públicas no se auto sostienen o generan ganancias o pueden llegar a quebrar (Espinoza & Huaita, 2012). Todo esto hace que el empleado público puede encontrar en general poca motivación para esforzarse adecuadamente para el desempeño de sus funciones o procurar el logro de resultados, sin contar además con factores externos que afectan en alguna medida el desenvolvimiento de la gestión, como el propio Poder Ejecutivo, los partidos políticos, los sindicatos, entre otros.

Por otra parte, no cabe dudas que el funcionario público, como le ocurre a los trabajadores de las empresas aunque en menor medida para aquellos, se enfrenta a herramientas de vanguardia, generalmente tecnológicas, que debe igualmente manejar para brindar la mayor atención al usuario, lo que obliga de alguna manera a que el organismo público se sienta presionado a ajustar sus líneas de gerencia a las nuevas herramientas, de lo contrario, no poseer estos insumos, influye igualmente en sus esfuerzos de alcanzar el mayor desempeño.

En el contexto latinoamericano, la realidad es similar al panorama mundial previamente descrito, la motivación ha pasado a ser una actividad que procura resultados positivos en los empleados, los cuales, a su vez, se reflejen en la Organización. Ante ello es importante señalar que, dependiendo de la motivación laboral, los empleados demostrarán un compromiso con la organización, y en este supuesto el resultado siempre será óptimo. Eso implica, además, que las metas u obstáculos que se presenten en el

ambiente laboral sólo podrán ser abordados por trabajadores altamente motivados (Peña & Villón, 2018). Así, la debida capacidad de gestión a los efectos de la motivación laboral corresponde a los gerentes, directivos, jefes o supervisores, siendo esto uno de los más grandes desafíos para el nivel gerencial en la Administración Pública al contar con los incentivos fijados estatutariamente.

En ese escenario, se tiene que los factores motivacionales tradicionales como la continua capacitación, el reconocimiento, delegación, un ambiente laboral armonioso, la recreación, muestras de interés, entre otros de retribución económica ya no son los únicos, sino que se han sumado otros modelos de motivación. Asimismo, en el ámbito del Perú hay notables beneficios de una buena aplicación de incentivos en el sector público, procurando superar los desafíos que presentan para su implementación (Espinoza & Huaita, 2012).

En tal sentido, enfocar el tema de investigación hacia la motivación y su influencia para mejorar el desempeño del personal de la Municipalidad de Chorrillos, resulta esencial para detectar las debilidades en los cargos gerenciales o de supervisión frente a las técnicas de gerencia laboral que deben emplearse en los organismos de la Administración Pública y los incentivos que deben aplicarse para el cumplimiento de los objetivos en alguna política determinada o en general de los objetivos del área. Así,

se destaca una vez más la importancia de ocuparse de las necesidades, aspiraciones y motivaciones de los empleados públicos.

Considerando lo anterior, específicamente se tiene que la Municipalidad de Chorrillos se constituye como una fuente operativa de gran importancia, en la cual se integran gerencias como la de Administración Tributaria, de Desarrollo Urbano, de Desarrollo Económico, de Seguridad Ciudadana, de Servicios a la Ciudad y Gestión Ambiental y de Desarrollo Social, a los fines de dar cabal cumplimiento con las políticas públicas necesarias para satisfacer las necesidad del sector, así como realizar los trámites financieros necesarios para mantener los servicios y gastos administrativos que requiere el órgano municipal, por lo que es claro que requiere de un excelente grupo de empleados motivados para cumplir con las metas que influyen con el progreso de la Municipalidad.

No obstante, actualmente en la Municipalidad de Chorrillos se percibe una debilidad en la motivación laboral, lo cual puede afectar el rendimiento de su desempeño laboral, así como generar debilidad en cuanto a la planificación, organización y control de las funciones del personal de la Municipalidad. Ello así, nose desprende de manera positiva la motivación que se pretende aplicar, lo cual conlleva a mermar el desempeño y las metas del organismo. En todo caso, lo que se evidencia es el estilo convencional de supervisión, cual es emitir una orden y esperar que el empleado lo cumpla, sin que se transmita un comportamiento motivacional positivo dentro del ambiente de trabajo más allá de la remuneración económica que corresponde.

Por tal razón, no resulta desacertado para una institución pública o privada, procurar asesoramientos para el mejor plan motivacional dirigido a los trabajadores, cuyo fin contribuya con un desempeño más eficaz y que genere mejores beneficios sociales y laborales para la organización lo cual puede compensar los beneficios económicos que en la Administración Pública puede ser más difícil para disponer. No tener en cuenta lo anterior, presenta el problema de las renuncias continuas, especialmente del personal mejor capacitado o con más amplia experiencia, o el inconveniente de formarse en un ambiente conflictivo o pesado, robustecido de rumores negativos, y totalmente insatisfecho (Avanecer, 2015).

Ante esta problemática, surge la necesidad de determinar cómo influye la motivación en mejorar el desempeño del personal de la Municipalidad de Chorrillos.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación espacial

La presente investigación se realizó en el Área de Recursos Humanos, Contabilidad, Logística y de Tesorería de la Gerencia de Administración y Finanzas en la Municipalidad de Chorrillos.

1.2.2. Delimitación temporal

El estudio se realizó en función de las conductas desarrolladas por los empleados durante el año 2020.

1.2.3. Delimitación conceptual o temática

El estudio se limitará en abarcar los conceptos de motivación y desempeño desde el ámbito laboral. En tal sentido, la motivación laboral puede definirse como el proceso que estimula al empleado a ejecutar ciertas conductas laborales con el fin de satisfacer

algunas necesidades, intereses o expectativas generadas, interna o externamente (González & Díaz, 2009). Al mismo tiempo, se presentan las dimensiones relativas a esas necesidades, se tienen las necesidades de logro, de afiliación y de poder (García, 2012)

Por su parte, el desempeño es cualquier conducta o acción de índole cognoscitiva, psicomotora, motora o interpersonal, con dominio por parte de la persona, valorable o medible en función de aspectos como la habilidad, la cual es fundamental para el logro de los propósitos de la organización (Salgado & Cabal, 2011). A los efectos de las dimensiones del desempeño, se describen aquellas que están vinculadas con los comportamientos laborales del empleado público, entre las que se encuentran, el desempeño de tareas, desempeño contextual y desempeño organizacional (conductas contra productivas) (Salgado & Cabal, 2011).

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo influye la motivación en mejorar el desempeño del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cómo influye la motivación en mejorar el desempeño de las tareas del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020?
- ¿Cómo influye la motivación en mejorar el desempeño contextual del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020?
- ¿Cómo influye la motivación en mejorar el desempeño organizacional del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

En lo que se refiere a la justificación social, se estima un gran aporte en el tema laboral y sus implicaciones en función de las relaciones entre superiores y subordinados, vislumbrando novedosas herramientas gerenciales que favorecen a la organización sin perjudicar la motivación del trabajador ni el desempeño de sus funciones. Deslastrarse de los tradicionales métodos motivacionales es una necesidad que requieren muchas organizaciones y que de no actuarse a tiempo puede incluso contribuir con el fracaso de los objetivos de la institución. Así, a través de este estudio, no solo la Municipalidad de Chorrillos podrá aplicar herramientas para un ambiente de trabajo armónico sino también las demás gerencias y el resto de los entes municipales podrán evaluar si actúan acordeamente con sus empleados y modificar sus parámetros de motivación. Asimismo, la idea es promover la búsqueda de ayuda de expertos para profundizar en la problemática en la que se encuentren y realizar talleres motivacionales para empleados y sobre capacitación a los gerentes, con el fin de procurar el verdadero talento humano.

1.4.2. Teórica

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se analizan las diversas estrategias teóricas sobre la motivación laboral en los empleados de la Administración Pública y las posturas o teorías sobre el desempeño laboral. Con base a ello se analizan ambas variables y su relación a los efectos de la Municipalidad de Chorrillos. En tal

sentido, este análisis contribuye a fortalecer los estudios académicos sobre las relaciones institucionales entre superiores y subordinados, las diferentes estrategias de motivación laboral y los factores que potencia el desempeño laboral aplicables a las organizaciones públicas.

1.4.3. Metodológica

En esta investigación se hace uso de técnicas e instrumentos de recolección de datos adaptados para el estudio, como lo es el cuestionario, validados a través del juicio de expertos con niveles de confiabilidad altos (medido a través del coeficiente del alfa de Cronbach), lo cual permitirá verificar o determinar las estrategias motivacionales que actualmente se percibe en la Municipalidad de Chorrillos y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores. Así, servirá de guía a otros estudios para determinar los problemas motivacionales dentro de los diversos órganos de la Administración Pública, y verificar desde el ámbito metodológico a constatar los métodos e instrumentos de recolección de información y los procedimientos para el análisis de la misma.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la motivación en mejorar el desempeño del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020.

1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar la influencia de la motivación en mejorar el desempeño de las tareas del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020.
- Determinar la influencia de la motivación en mejorar el desempeño contextual del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020.
- Determinar la influencia de la motivación en mejorar el desempeño organizacional del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

En el ámbito internacional, Arenas (2017) en su tesis sobre “El clima organizacional para el desempeño exitoso de la labor docente. Reto de la función orientadora”, presentada en la Universidad de Carabobo, Venezuela, a los fines de analizar los factores del Clima Organizacional en el desempeño laboral exitoso de los mencionados docentes, sustentada en la Teoría de las Necesidades Humanas (Maslow, 1943), aplicó la metodología cuantitativa, con un tipo de investigación descriptiva, diseño de campo; la población del estudio fue de 30 docentes, con muestreo censal; mientras que, la técnica empleada fue la encuesta, cuya validez se determinó mediante la consulta a tres expertos, y, la confiabilidad del estudio se estimó empleando el coeficiente de alfa de Cronbach, la técnica de análisis de datos se basó en el análisis de frecuencia, arrojando un coeficiente de correlación de 0,83. Finalmente, concluyó la existencia una relación alta entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral; además se logró determinar la existencia de un liderazgo participativo y no autoritario, así como un clima favorable, a pesar de la problemática a nivel de infraestructura e irresponsabilidad en el pago oportuno de las remuneraciones, representando los componentes más representativos a efectos del desempeño laboral.

Igualmente, Rojas (2017) en su tesis titulada “Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los docentes de educación superior”, para la Universidad de

Carabobo, a los fines de analizar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los docentes de educación superior del Instituto Universitario de Tecnología Industrial sede Guacara – Estado Carabobo, indicó que la motivación laboral procura a través de la cultura y los valores corporativos mantener un desempeño elevado de sus colaboradores, siendo imprescindible que, la organización estimule a los colaboradores y a sus equipos, a aportar lo mejor de sí mismos. El estudio correspondió a una investigación de campo, con un diseño no experimental, de tipo transversal, donde aplicó la encuesta cuyo resultado arrojó un valor del coeficiente igual a 0,85. Las conclusiones establecieron que, la motivación era fundamental como componente clave del desempeño de los colaborados de la referida institución.

Toledo (2018) desarrolló el estudio denominado “El liderazgo y su relación con la motivación del personal de confianza que labora en la Dirección de Personal de la Universidad Veracruzana”, México, a efectos de constatar la relación que existe entre el liderazgo ejercido y la motivación del personal de confianza, señalando conforme a la variable motivación, que existe la necesidad de los superiores de fomentar el talento y la motivación del capital humano, formando estrategias de compromiso en ese sentido. En tal sentido, soportada en una investigación cuantitativa y en un tipo de investigación relacional, se elaboró un cuestionario de preguntas de carácter general, dirigido a 51 individuos, trabajadores de la Dirección de Personal de la Universidad Veracruzana, para el mes de agosto de 2016, siendo el promedio obtenido para la variable motivación de 3,3 en la escala numérica tipo Likert utilizada en el instrumento, por lo que los trabajadores de confianza se encontraban en el nivel de “memotiva”. Asimismo, el promedio obtenido para la variable liderazgo, fue de 2,1 en la mencionada escala, conforme a lo cual los trabajadores de confianza se encontraban en el nivel de “algunas veces”.

En función a los resultados obtenidos se evidenció una correspondencia estadística entre el liderazgo y la motivación del personal al obtenerse un coeficiente de correlación de Pearson ($\rho = 0,24$, $p < 0,05$), el cual indica una baja relación entre ambas variables. Finalmente, de manera conclusiva se destaca que la mayoría del personal se sentía motivado con el horario de trabajo, el desarrollo profesional, el reconocimiento a su esfuerzo, pero desmotivados en referencia a la empatía de los valores de sus superiores y a la libertad de la toma de decisiones. De igual forma, no se identificó relación directa entre la motivación del personal y el liderazgo que se aplica, salvo en algunos coeficientes, tales como la toma de decisiones, comunicación, organización y reconocimiento.

Asimismo, Santangelo (2018) en el estudio que se tituló “Liderazgo, motivación y eficiencia”, presentada en la Universidad del Cema, Argentina, a los fines de determinar la relación que existe entre los distintos estilos de liderazgo, la motivación que esos estilos generan en los trabajadores y la consecuente eficiencia en los resultados, señala a los efectos de las variables motivación y eficiencia que en la relación de trabajo, empresa – empleado, existe algo más fuera del contrato laboral, pues existe un contrato psicológico donde fluctúan diversas percepciones y procesos internos que inciden sobre la conducta, el comportamiento y el desempeño de los colaboradores, de los cuales, la motivación representa uno de los más importantes. Así, indica que el capital humano con adecuados procesos de motivación, son claves para que la organización alcance las metas previamente definidas. Empleando el trabajo de campo, aplicando cuestionarios para constatar los vínculos entre las mencionadas variables, envió vía correo electrónico, 222 encuestas a profesionales de distintas áreas, obtenidos del libro de CV, que publicó la UCEMA, una vez tabuladas, el estudio arrojó que de los 41 profesionales con motivación elevada, 40 fueron producto de un liderazgo de tipo transformacional, obteniendo estos últimos un 82% de media a alta motivación, en tanto, en el caso de los profesionales de

estilo transaccional, 76% evidenció motivación baja, y 57%, liderados por el modelo laissez faire. De igual forma, el programa SPSS empleado para estimar la regresión, reveló un valor R^2 de 42,5%, mostrando que, las variables son independientes, explicado por el valor de la motivación. Aunado a esto, se determinó un coeficiente de correlación ($\rho = 0,235$, $p < 0,05$); así la relación entre motivación y la variable estilo liderazgo transformacional resultó significativa, con un 5%, mostrando una relación directa entre dicha variable y la motivación. En tal sentido, concluye que existe una relación entre estilos de liderazgos transformacionales y la motivación de los empleados, y aquellos liderazgos de estilo transaccional y laissez faire evidenciaron bajos niveles de motivación. Aduce que otro parámetro a considerar por las organizaciones a los efectos de elegir cuál estilo de liderazgo aplicar, es tener en cuenta las intenciones de los trabajadores, es decir, dependiendo del estilo el trabajador se motiva a continuar o no en la empresa, lo que demuestra la estrecha relación entre estilos de liderazgo y la motivación.

Finalizando con los antecedentes internacionales, Grijalba (2021) presentó un trabajo titulado “La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Fairis C.A., de la ciudad de Ambato” en la Universidad Técnica de Ambato en Ecuador, cuyo objetivo consistió en establecer como la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Fairis C.A. de la ciudad de Ambato. Del abordaje metodológico se tiene que el estudio resultó ser descriptivo-correlacional, con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La población estuvo conformada por 318 colaboradores que prestan sus

servicios en la empresa Fairis C.A., y la muestra delimitada por 174 personas de la mencionada empresa, siendo utilizada la encuesta como técnica para la recolección de la información y el cuestionario como instrumento para obtener los datos. En función a los resultados obtenidos se constató que el 37,4% de los consultados apreciaron que la motivación de los colaboradores se encuentra en un nivel medio, como consecuencia de la inconformidad que tienen por los incentivos y remuneraciones recibidas por su trabajo. Por otro lado, el desempeño laboral obtuvo un nivel alto, lo que demuestra la capacidad de los empleados para desempeñar las tareas encomendadas. Del análisis inferencial se evidenció una incidencia significativa de la motivación en el desempeño laboral, al obtenerse un X^2 calculado = 513,552 > X^2 crítico = 287,8815. El autor concluyó que la motivación influyó en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad, al tiempo que se pudo corroborar que la adopción de acciones que incrementen la motivación en los empleados puede redundar en un mayor nivel de desempeño laboral, lo cual conduce al logro de los objetivos institucionales.

2.1.2. Antecedentes nacionales

En el ámbito nacional, Palomino (2017) en su tesis titulada “Gestión administrativa y motivación laboral según personal administrativo de la sede central de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte – 2016”, presentada en la Universidad César Vallejo, con el objetivo de determinar qué relación existe entre la gestión administrativa y la motivación laboral del aludido personal administrativo, indicó a los efectos de la variable motivación laboral, que ella constituye una herramienta de gran utilidad para aumentar el desempeño laboral en los empleados, genera posibilidades de incentivos y mayor rendimiento en la institución.

Del abordaje metodológico se evidencia la utilización del método hipotético deductivo, así como un diseño no experimental de nivel correlacional, de corte

transversal; en relación a la muestra, fue de 120 trabajadores, los instrumentos aplicados fueron el cuestionario de gestión administrativa y el cuestionario de motivación laboral, ambos elaborados bajo una escala de Likert. Los hallazgos demostraron una alta correlación positiva entre estas variables arrojando como resultado un coeficiente de correlación ($\rho = 0,891$, $p < 0,05$), observando un nivel de significancia, con un nivel de confianza que permitió señalar que, la gestión administrativa evidenció relación significativa respecto a la motivación laboral, en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte – 2016.

De igual manera, Paredes (2017) presentó una tesis. bajo el nombre de “Motivación y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica del H.N.H.U. El Agustino 2016”, presentada en la Universidad César Vallejo, con el objetivo de determinar la relación existente entre la motivación y el desempeño laboral en el personal del aludido departamento. La investigación se basó el método hipotético deductivo, de tipo básica, diseño no experimental, correlacional-transversal, enfoque cuantitativo, muestreo no probabilístico de 91 personas, donde, 53,8% registró un nivel regular de motivación, y, 46,2% un nivel adecuado, mientras que, en el nivel totalmente desmotivado no se observó ninguna proporción de la muestra. Igualmente, respecto al desempeño laboral, ese evidenció un 70,3% con alto desempeño_laboral, 29,3% con nivel medio, y ninguno con nivel bajo, determinando con ello que existe una relación significativa de 0.05, entre la motivación y desempeño laboral de ese Departamento, siendo el coeficiente de correlación ($r = 0,809$, $p < 0,05$) arrojando que la relación fue directa (positiva) y fuerte. El autor concluye que los factores motivacionales influyen en el desempeño laboral de los empleados del centro de salud,

corroborando en definitiva que un mayor grado de motivación conduce a un mayor desempeño laboral.

Zuta, Castro y Zela (2018) en un artículo científico denominado “Motivación profesional y desempeño laboral de los docentes de práctica clínica de la escuela profesional de enfermería”, presentada por la Revista de Investigación Valdizana, y cuyo propósito estuvo dirigido a determinar la incidencia que tiene la motivación en el desempeño laboral de los docentes pertenecientes a la escuela profesional de enfermería. La investigación fue de tipo descriptiva-correlacional, comparativa y sustentada en un diseño no experimental, de corte transversal. En cuanto a la población de estudio, fue de 28 personas, específicamente, enfermeras docentes de prácticas clínicas de diversos campos clínicos, pertenecientes a la Escuela Profesional de enfermería; la muestra fue de tipo censal, vale decir; igual a la población y para la que fue aplicada como técnica de recopilación de información la encuesta, mediante la aplicación de un cuestionario de tipo cerrado y opción múltiple. Los resultados evidenciaron entre otros aspectos, un 46.40% (13 enfermeras) ponderaron el nivel de desempeño laboral de los docentes como bueno, en relación a las prácticas que se llevan a cabo en la escuela profesional de enfermería, mientras que un 35,70% (10 enfermeras) manifestaron que el grado de motivación en el centro de salud es excelente. Asimismo, se comprobó que la motivación aplicada a los docentes incidía en su desempeño laboral, al obtenerse un valor ($\chi^2 = 12,128, p = 0,000 < 0,05$). Los autores concluyeron que las diversas formas de motivación tienen una influencia significativa en el desempeño de las enfermeras que prestan sus servicios en el centro hospitalario.

Callata y Fuentes (2018) en la investigación titulada denominada “Motivación laboral y desempeño docente en la Facultad de Educación de la UNA-Puno”, la cual fue presentada por la Revista de Investigaciones de la Escuela de Postgrado de la UNA, a los fines de determinar la relación entre motivación laboral y desempeño laboral en los docentes de la Facultad de Educación de la UNA-Puno. El estudio fue de tipo descriptivo, diseño correlacional y un enfoque cuantitativo, conformado por una población de 95 docentes de la Facultad de Ciencias de la Educación, y delimitada por una muestra de 77 docentes perteneciente a la institución. Para la recolección de los datos se empleó la técnica de la encuesta mediante la implementación de un cuestionario que sirvió para estimar la relación entre las variables de estudio. Los resultados muestran un nivel alto de satisfacción de un 79,5% en los aspectos motivacionales asociadas a la higiene, el reconocimiento, crecimiento y la satisfacción laboral. De igual forma, se evidenció que el 77,3% de los consultados apreciaron que el desempeño de los docentes se encontraba en un nivel bueno, mientras que de los resultados inferenciales se observa una relación estadística y positiva entre la motivación y el desempeño docente en la Facultad de Educación de la UNA-Puno, al registrarse un ($\rho = 0,271$, $p = 0,075 < 0,10$). Las conclusiones determinaron que los aspectos motivacionales inciden significativamente en el rendimiento demostrado por los docentes que prestan sus servicios en la institución universitaria.

Asimismo, Tabraj (2018) en la tesis titulada “El liderazgo en la motivación laboral de los trabajadores de la Sunat- Lima, 2016”, tuvo como objetivo determinar la incidencia del liderazgo en la motivación laboral de los aludidos trabajadores, señalando que en toda organización es necesario contar con un plan de motivación con el fin de lograr un ambiente de trabajo placentero, con mayor grado compromiso,

aumento en la productividad y fomento de la innovación con alto nivel de pertenencia. Al desarrollar la investigación con enfoque cuantitativo, tipo básica y nivel correlacional, se aplicó un diseño no experimental de corte transversal, en una población de 113 trabajadores. Los resultados evidenciaron la influencia del liderazgo en la motivación laboral de los trabajadores, al observar una significancia de 0,007. De esta forma, 42,46% de los trabajadores apreciaron un nivel alto de liderazgo, mientras que, 53,98 % de los trabajadores señaló tener motivación alta. Por su parte, el coeficiente de Nagelkerke mostró que la movilidad de la motivación laboral dependía del liderazgo, en un 16,4%. En relación a los resultados de la curva COR, el área muestra la capacidad de clasificación de un 52,8%, presentó un nivel moderado de incidencia del liderazgo en la motivación laboral de los trabajadores. Al final, se concluye la existencia de una influencia del liderazgo en la motivación laboral de los trabajadores y que servir de modelo y habilitar a otros para actuar incide de manera positiva en la motivación laboral. Asimismo, se destaca que no solo es importante seguir evaluando las prácticas de los líderes educativos, siendo necesario trasladar un liderazgo tradicional a un liderazgo distribuido.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Motivación

La motivación laboral junto con el conocimiento y la capacidad, va a representar uno de los principales agentes determinantes del rendimiento laboral (González & Díaz, 2009). En tal sentido, se define la motivación laboral como el conjunto de situaciones que impulsan a los trabajadores a desarrollar diversas conductas laborales orientadas a la satisfacción de las demandas, perspectivas y/o intereses, producidos a

nivel interno o externo; de esta forma estimula al empleado a ejecutar ciertas conductas laborales para cubrir necesidades, intereses o expectativas generadas interna o externamente.

A los efectos gerenciales, los líderes de las organizaciones, sean directores, gerentes, supervisores o jefes, tienen entre sus propósitos satisfacer las expectativas motivacionales de sus empleados, para lo cual deben conocer y entender lo que concierne a la motivación, la forma de transmitirse a los empleados y los beneficios que aporta a la organización (Toledo, 2018).

Elementos que estimulan la motivación

En muchas oportunidades existen motivadores que constantemente están estimulando al individuo. Estos agentes pueden ser externos, como el ambiente o la sociedad, o agentes internos como son los fisiológicos o psicológicos, los cuales hacen surgir diversas demandas, percepciones e intereses que afectan el equilibrio homeostático interno. Ahora bien, estos factores producen tensión al punto de generar un desequilibrio, el cual reactiva la energía y funciona como impulso para ejecutar ciertos comportamientos dirigidos a procurar satisfacer las necesidades que se perciben con dichos motivadores externos o internos (González & Díaz, 2009). Se desarrolla así un proceso que puede ser exitoso y al obtener este resultado se revalida todo y aumenta la posibilidad de que sea repetido en futuras ocasiones, o de lo contrario, al presentarse una motivación no satisfecha se crean en el individuo tensiones psicológicas como la frustración, la ansiedad, agresividad, descontento, depresión, entre otros riesgos, e incluso aparecen afectaciones fisiológicas que somatizan en el organismo.

En todo caso, como también lo refleja dicho autor, existe la posibilidad de que esta frustración o insatisfacción pueda equilibrarse ante la satisfacción de otras

necesidades. Este proceso sirve para identificar las distintas variables que inciden en la creación de necesidades, existiendo otras de similar significación que dependen de las características propias del trabajador como valores, percepciones, experiencias, así como otras que dependen de los elementos que distinguen a la organización, como clima laboral, estilos de liderazgo, diseño estructural, entre otros.

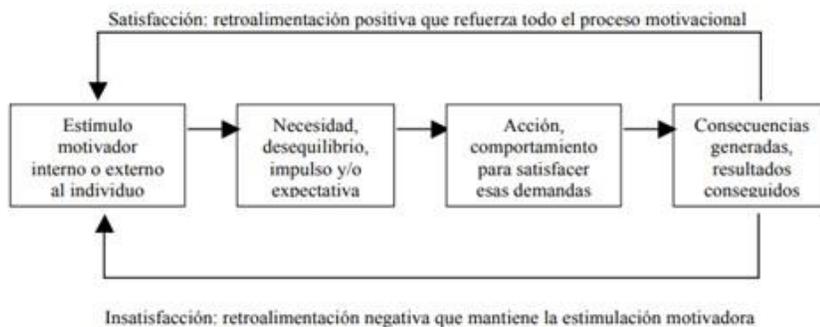


Figura 2 *Proceso básico de la motivación*

Fuente: (González & Díaz, 2009)

De allí que puede constatar de este proceso básico de la motivación laboral que surgen necesidades generadas por factores y que por distintas variables procuran ser satisfechas para lograr ciertos resultados, por lo que, la motivación laboral depende no solo de las acciones o la gestión que se tome sobre esa situación, sino que depende también de las creencias, valores, percepciones, necesidades que presenta cada trabajador.

Teoría de la motivación con base a las necesidades

Sobre este particular, algunos estudiosos consideran que la motivación presenta un grado de asociación importante con las necesidades, así la motivación impulsa a la satisfacción de ciertas necesidades. Uno de los exponentes de la “La teoría de las

necesidades humanas”, Abraham H. Maslow, cuya postura es situar como eje central al desarrollo del colaborador en la organización, considerándolo como un todo. Desde este ángulo, consideró que los individuos continúan en un grado adecuado de trabajo, luego que despliegan acciones para satisfacer sus requerimientos, así el estado motivacional depende de lograr satisfacer sus necesidades básicas (Hernández & Morales, 2017). Visto así, el individuo se ve motivado por sus aspiraciones de desarrollarse y autorrealizarse.

Otra fundamentación teórica que intenta explicar esta relación es la llamada, “Teoría de los tres factores”, conforme a la cual crea un patrón clasificado que genera tres impulsos dominantes, como son el logro, afiliación y poder; siendo el eje central de esta teoría los impulsos que motivan a los individuos (Hernández & Morales, 2017).

De igual manera, Herzberg desarrolló “La Teoría de los dos factores” orientado a la indagación de los elementos que producen satisfacción o insatisfacción laboral, y sus consecuencias en la ejecución y las actitudes de los individuos. Es decir, busca explicar la conducta de las personas en situación de trabajo. Así, para Herzberg los elementos motivadores se vinculan al contenido del puesto o funciones del cargo, así como, la naturaleza de las tareas que a desempeñar. Entre esos elementos se encuentra fundamentalmente, el trabajo en sí, realización, desarrollo profesional, reconocimiento, responsabilidad (Hernández & Morales, 2017).

Otra de las teorías es la “Teoría de la Jerarquía” de Aldefer de 1969, quien señala que existen múltiples necesidades de los individuos, pero las cuales no implican necesariamente que satisfagan necesidades personales en función jerárquica, sino que pueden progresar o regresar, con el propósito de lograr sus propósitos. Al contrario de

las necesidades de Maslow, éste alude a aquellas no satisfechas como necesidades de existencia, de relación, de desarrollo y autorrealización (Hernández & Morales, 2017),

Por otra parte, la “Teoría Z” de Ouchi de 1985 aporta las bases de aplicación generalizada en las organizaciones, proporcionando los mecanismos para gerenciar a las personas, a fines de lograr un equipo más eficiente; creando una cultura empresarial diferente, donde el colaborador observe un clima laboral armonioso e integral, propio para superarse (Hernández & Morales, 2017).

Mientras que la teoría de las expectativas de Vroom de 1964, procura explicar la forma de como los individuos optan por ciertas conductas, ante una diversidad bastante amplia de alternativas; y se muestran motivadas cuando estiman que pueden practicar sus labores, y en tal sentido las compensaciones que de ello se derivan serán superiores al arrojado que efectúen (Hernández & Morales, 2017).

Otra es la teoría de la equidad”, de Adams (1965), en la cual procura exponer la equidad proporcional, siendo ésta la manera como los individuos notan la repartición y la retribución de las compensaciones en las organizaciones. En ese sentido, existe un estado de equidad se hace la comparación y se percibe que los vínculos son idénticos, por lo que consideró que la equidad proporcional incide más en la satisfacción de las personas que cualquier otro factor, lo cual aduce se evidencia en la conducta de los colaboradores hacia la organización, en la libertad con la cual se dirige a los superiores y su deseo de continuar en la empresa y aportar para el cumplimiento de sus objetivos (Hernández & Morales, 2017).

En cambio, la “Teoría de la fijación de metas” de Locke de 1968 estudia las consecuencias de la identificación de metas, retos y retroalimentación, genera en el desempeño de los colaboradores. Estima que los colaboradores tienen propósitos

reflexivos que fijan lo que debe hacerse y el esfuerzo que se amerita para ello, generándose un estímulo interno sobre el cual, el individuo labora mejor cuando tiene retroalimentación (Hernández & Morales, 2017). Conforme a ello, el trabajador se compromete mucho más, cuando es participe de la definición de sus propias metas, ya que desea alcanzarlas.

La Teoría del reforzamiento de conducta de Skinner de 1969, brinda destrezas para incidir en los individuos y conseguir progresos laborales continuos. Su utilidad versa en la magnitud de la influencia que tiene en la conducta, como instrumento motivacional, en tal sentido, analiza la conducta producida por el contexto, sin considerar los mecanismos propios del conocimiento, ello así, la conducta depende de sus consecuencias y sirven para fortalecer comportamientos deseables (Hernández & Morales, 2017). Por su parte, las sanciones y la extinción se usan para disminuir o prescindir conductas indeseables.

Satisfacción laboral en la Administración Pública

Es claro que la motivación se encuentra vinculada a la satisfacción, y en este caso la satisfacción laboral se compone de diversos agentes o factores, entre los cuales se encuentra la complicación de la tarea o, por el contrario, a la sencillez de la misma; la relación con los supervisores, las relaciones interpersonales, así como el contexto laboral o el clima organizacional. Otro elemento del cual depende la satisfacción laboral es de los procesos internos para tener a la persona adecuada en el puesto. De acuerdo a ello, no se tiene evidencia de modelos precisos para llegar a la satisfacción de los trabajadores, por lo que, más aún en la Administración Pública, cada organismo debe crear un sistema administrativo para el cumplimiento de las metas personales y profesionales de las personas que la conforman.

Por tal motivo, se destaca que la dirección y gestión del factor humano es un factor clave para contar con empleados satisfechos y motivados. Estos son elementos vitales para el éxito organizacional; pues de lo contrario, si los empleados no están satisfechos ni identificados con la organización, no se lograrían los objetivos ni los niveles de calidad requeridos para un adecuado servicio eficiente al cliente. Asimismo, se observa que la satisfacción depende del tipo de trabajo, de acuerdo a ello, las labores rutinarias, repetitivas, monótonas, con poca capacidad requerida, se hace presente la insatisfacción (Hernández & Morales, 2017). Al contrario, cuando el empleado debe usar su ingenio, convierte su trabajo, favorece de forma personal y demanda lo mejor de él y de sus compañeros, será en consecuencia, un trabajador con alta satisfacción.

2.2.1.1. Dimensiones de la motivación laboral.

Tal como se ha señalado, entre las dimensiones relativas a las necesidades, existen distintas teorías en función a esta variable llevadas al campo laboral, unas determinadas por jerarquías, por satisfacción o por expectativas, entre otras. En todo caso, en esencia, la aplicabilidad primaria de estas teorías en el campo laboral se realiza a efectos de que cada colaborador sea consciente de la magnitud de sus actividades.

Ahora bien, entre estas necesidades cabe enfocarse aún más en las necesidades de logro, de afiliación y de poder. Esta clasificación proviene de la aludida “Teoría de las necesidades sociales”, conocida también como teoría de las tres necesidades, de las necesidades aprendidas, adquiridas o motivacionales, desarrollada por McClelland de 1961 quien consideró todas las necesidades de los trabajadores, y se enfocó esencialmente en aquellas que nacen de la relación con los demás y que afectan las

conductas, acciones o comportamientos del individuo, lo que es propicio a los efectos de relacionar la gestión de un líder con su equipo de trabajo (Rodríguez, 2018).

Conforme a la postura de McClelland (1961) independientemente del género, la edad, cultura u otra particular, todos ostentan tres motivadoras dominantes, y uno de ellos será el de mayor dominación, el cual destaca en virtud de la cultura y experiencia de vida de cada individuo (Rodríguez, 2018). Así se tiene:

- **Necesidad de logro**

Son aquellas necesidades que se generan ante el “deseo de hacer las cosas cada vez mejor, persiguiendo el éxito y evitando el fracaso” (González & Díaz, 2009, pág. 7). Desde el ámbito organizacional se ha considerado que es esta necesidad la que impulsa al individuo a trabajar y a luchar por ese objetivo o meta que anhela lograr. En este contexto se ubican los empleados que tienen necesidades de alto rendimiento, por lo que siempre trabajan para sobresalir, evitando incurrir en actos de bajo riesgo y con pocas recompensas o difíciles de lograr y con alto riesgo (Rodríguez, 2018). Ello así, se plantean objetivos complejos o difíciles con la meta de cumplirlos, por lo que se inclinan por las organizaciones con estructuras jerárquicas y orientadas a obtener claros resultados y con buen liderazgo para poder lograr y valorar los comentarios su desempeño laboral a través de sus evaluaciones para procurar mejorar de ser necesario, de lo contrario, prefieren trabajar solos en algunos casos.

- **Necesidad de afiliación**

Este tipo de necesidades surgen ante esa “búsqueda de relaciones amistosas y de afectividad con otras personas” (González & Díaz, 2009, pág. 7). A los efectos laborales, se presentan en trabajadores que prefieren laborar en grupos, generando

vínculos de amistad duraderos, ante una alta necesidad de sentirse apreciados, no obstante, procuran colaborar con sus compañeros para competir con ellos, aunque ello es una necesidad secundaria. En general evaden escenarios de elevado riesgo e inseguridad.

Considerando lo anterior, se infiere que los trabajadores motivados por la necesidad de afiliación se sienten satisfechos cuando el grupo o en general el entorno le devuelve señales de pertenencia, y así la confianza representada un valor importante (Rodríguez, 2018). Así, la socialización y la percepción de amistad, aceptación y cariño son elementos claves en su ambiente laboral, por lo que se apegan a lo esencial sin sentir la necesidad de cambiar las cosas y, en tal sentido, las normas de la organización, más aún si existe la posibilidad de ser rechazados. Ante estas características generalmente se ubican en cargos que presten servicio directo al cliente.

- **Necesidad de poder**

Se trata de “ejercer influencia y control sobre otros individuos” (González & Díaz, 2009, pág. 7). Se destaca la necesidad de influir, mantener el control y la autoridad sobre otros, por lo que además procuran que sus ideas o aportes sean aceptados y ejecutados. Su motivación se centra en mejorar su reputación y autoestima y generalmente se convierten en líderes, y ese elemento de líder puede ser tanto para motivadores de poder personal como para motivadores de poder organizacional, siendo que en este último caso solo buscar liderar y coordinar a un grupo.

Asimismo, la necesidad de poder se caracteriza por preferir las competencias y ganar, por obtener reconocimiento y estatus, ser auto disciplinado y ser líder de equipos. Usualmente esperan similares características de su equipo, y requieren de una

retroalimentación directa para mantenerse motivado, por lo que su rendimiento crece a medida que se fortalecen sus aspiraciones personales y para ello se inclinan por las organizaciones que lo ayudan a ello (Rodríguez, 2018).

Conforme a las señaladas características, se puede sintetizar la conceptualización en la figura 3.



Figura 3 Teoría de las necesidades de McClelland(1961)

Fuente: (González & Díaz, 2009)

2.2.2. Desempeño del personal

En principio, se puede definir al desempeño como cualquier conducta o acción de índole cognoscitiva, con dominio por parte de la persona, valorable o medible en función de aspectos como la habilidad, la cual es fundamental para el logro de los propósitos de la organización (Salgado & Cabal, 2011). En ese contexto, estos últimos autores añaden que la administración interpreta por desempeño al comportamiento profesional y el rendimiento o logro

En la misma sintonía, el desempeño laboral puede entenderse como el “comportamiento o los medios instrumentales con los que pretende ponerlo en práctica” (Chiavenato, 2004, pág. 244). Mientras que en otra contextualización puede

referirse al “conjunto de actitudes, rendimiento y comportamiento laboral del trabajador” (Enríquez, 2014, pág. 53).

Características del desempeño laboral

En un sentido amplio, las características o condiciones del desempeño laboral están relacionados a los distintos factores a considerar a la hora de determinar, medir o evaluar dicho desempeño. Existen pues distintos elementos determinantes a su vez para objetar o no el desempeño como la calidad y la cantidad de trabajo, las destrezas, el conocimiento técnico, la iniciativa, planificación, relaciones interpersonales y responsabilidades, compromiso, ahorro de recursos, entre otros (Quispe, 2018)

Factores para fortalecer el desempeño laboral

Ante la presencia de un desempeño laboral inadecuado son distintos los factores que pueden emplearse para fortalecer o maximizar el desempeño laboral, lo cual requiere una mejor planificación de la gestión de recursos humanos, lo cual puede ocurrir incluso en el ámbito de la Administración Pública, pues ello determina cuáles son las debilidades o focos rojos con los cuales debe enfrentarse.

Vale la pena mencionar que en organismos públicos los incentivos pueden resultar limitados; no obstante, la capacitación puede ser uno de los factores que puede coadyuvar al desempeño laboral sin que afecte significativamente el presupuesto del organismo, y puede ello ayudar a la motivación del personal (López, 2013). En cualquier caso, analizar las capacidades, habilidades, compromiso, responsabilidad, son determinantes para evaluar las fallas en el desempeño. Sin embargo, existen igualmente factores externos que influyen en el desempeño como el ambiente laboral, el factor ambiente e incluso factores personales, siendo que estos pueden fortalecerse, mejorarse o conducirse positivamente aún en la Administración; pues es claro que

depende en principio de la planificación de la gerencia de recursos humanos (López, 2013).

2.2.2.1. Dimensiones del desempeño

Las dimensiones del desempeño están vinculadas con las conductas laborales del empleado público, las cuales son desempeño de tareas, desempeño contextual y desempeño organizacional o las llamadas conductas contraproductivas (Salgado & Cabal, 2011).

- **Desempeño de tareas**

Es el importe total deseado de la conducta personal, en un periodo determinado de tiempo, destinado para producir bienes y/o servicios (Motowidlo, 2003).

Así, el desempeño de una tarea se refiere al cumplimiento de los deberes y responsabilidades orientadas a producir un bien o servicio, o el desarrollo de labores administrativas (Robbins & Judge, 2013, pág. 155); conductas o acciones que generan un mejor clima laboral acorde con el respeto, compañerismo, con comunicación, positivo, para obtener en definitiva buenos resultados y un buen desempeño.

El desempeño de la tarea tiene dos niveles, el primero abarca las actividades que transforman de manera directa las materias primas en bienes y servicios de la organización, y el segundo, corresponde a las labores de servicio y mantenimiento del eje central de la organización, que concierne al suministro, distribución, ejecución, coordinación, supervisión y funciones administrativas, necesarias para un funcionamiento apropiado de la empresa (Motowidlo, 2003).

En el ámbito organizacional, engloba esas competencias o funciones que se requieren para el puesto de trabajo, como capacidades en la que se incluye capacidad

para la toma de decisiones, de aprendizaje, de organización y planificación, para la solución de problemas. Igualmente abarca conocimientos técnicos, habilidades, responsabilidad, esfuerzo, perseverancia, y productividad relacionado esto con el cumplimiento de la calidad y cantidad de trabajo (Salgado & Cabal, 2011).

Desempeño contextual

Es la cuantía total esperada de la conducta, la cual favorece en un periodo determinado de tiempo, a la certidumbre de la organización, mediante su resultado en el contexto laboral, psicológico, social y organizacional (Motowidlo, 2003, pág. 63).

Esta dimensión incluye tanto habilidades como actitudes relacionadas con la orientación hacia los objetivos y resultados, hacia la calidad, hacia el servicio del usuario o del ciudadano, así como iniciativa, compromiso con la organización, cooperación y colación hacia los compañeros, al igual a compartir y transmitir información (Salgado & Cabal, 2011).

Así, el desempeño contextual consiste en actividades o comportamientos de apoyo o el voluntarismo para actividades que no son parte de las funciones que corresponden al cargo, es una demostración de esfuerzo, de ayuda y cooperación con los demás, siguiendo las reglas y procedimientos organizacionales, y procurando el cumplimiento de los objetivos del organismo (Flores, 2017).

La diferencia que estriba entre el desarrollo de una actividad y el desempeño contextual, se sustenta en la cuantía esperada de aporte a la empresa. Es decir, el desempeño de la tarea favorece a la elaboración de los bienes o servicios de la organización; en tanto, el desempeño contextual favorece en el contexto psicológico, social y organizacional (Motowidlo, 2003). No obstante, surgen ciertos comportamientos que influyen en ambas esferas de contribución.

- **Desempeño organizacional**

Sobre el comportamiento laboral contra productivo, se puede decir que “es la dimensión ubicada en el límite inferior del desempeño de la tarea y del desempeño contextual” (Motowidlo, 2003, pág. 55). Así, no solo abarca conductas o comportamientos intencionales, sino también aquellos de índole que probablemente surgieron de un valor estimado positivo, pero acabaron como un valor estimado negativo, producto de factores, como la falta técnica del colaborador.

Así, el precitado autor refiere que entre esos comportamientos se encuentran el hurto, el daño de la propiedad, el uso inadecuado de la información, las conductas inseguras, las ausencias, la inadecuada calidad del trabajo, el mal uso del tiempo y recursos, el uso de drogas y alcohol, lenguaje inapropiado y vías hecho o violencia.

Este desempeño, incluyen el estudio de las competencias correspondientes a la dimensión de comportamiento organizacional, por lo que se evalúa el mantenimiento voluntario del rendimiento laboral, de la calidad del trabajo, el uso adecuado del tiempo y de los recursos laborales ofrecidos por el organismo, asistencia al trabajo, cumplimiento de normativas internas, eficiencia del trabajo (Salgado & Cabal, 2011).

2.3. Marco conceptual

Motivación laboral. Es el proceso que impulsa al trabajador a ejecutar ciertas conductas laborales para cubrir necesidades, intereses o expectativas generadas interna o externamente (González & Díaz, 2009).

Necesidad de logro. Son aquellas necesidades que se generan ante el deseo de hacer las cosas cada vez mejor, procurando el éxito y evitando el fracaso (González & Díaz, 2009).

Necesidad de afiliación. Son aquellas que procuran la búsqueda de relaciones amistosas y de afectividad con otras personas (González & Díaz, 2009).

Necesidad de poder. Es la necesidad de influir y controlar a otros individuos (González & Díaz, 2009).

Desempeño Laboral. Conducta o acción de índole cognitiva, psicomotora, motora o interpersonal, bajo el control del individuo, graduable o medible en términos de habilidad, la cual es relevante para las metas organizacionales (Salgado & Cabal, 2011)

Desempeño de tareas. Es el valor total esperado de comportamiento individual sobre un periodo estándar de tiempo para la producción de bienes y servicios (Motowidlo, 2003).

Desempeño contextual. Es el valor total esperado del comportamiento que contribuye en un periodo estándar de tiempo a la efectividad de la organización mediante su efecto en el contexto laboral psicológico, social y organizacional (Motowidlo, 2003).

Desempeño organizacional. Es el valor ubicado en el límite inferior del desempeño de la tarea y del desempeño contextual, que abarca conductas o comportamientos de orden intencional y aquellos que nacieron de un valor esperado positivo y terminaron como un valor esperado negativo (Motowidlo, 2003).

CAPITULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general

La motivación influye significativamente en mejorar el desempeño del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020.

3.2. Hipótesis específicas

- La motivación influye significativamente en mejorar el desempeño de las tareas del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020.
- La motivación influye significativamente en mejorar el desempeño contextual del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020.
- La motivación influye significativamente en mejorar el desempeño organizacional del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020.

3.3. Variables

3.3.1. Definición conceptual

Variable independiente. Motivación

La motivación laboral como el proceso que estimula al empleado a ejecutar ciertas conductas laborales con el fin de satisfacer unas necesidades, intereses o expectativas generadas interna o externamente (González & Díaz, 2009). De igual forma, puede agregarse que, entre las dimensiones relativas a esas necesidades, se tienen las necesidades de logro, de afiliación y de poder (García, 2012).

Variable dependiente. Desempeño del personal

Por su parte, el desempeño puede entenderse como cualquier conducta o acción de índole cognitiva, psicomotora, motora o interpersonal, bajo el control del individuo, graduable o medible en términos de habilidad, la cual es relevante para las metas organizacionales (Salgado & Cabal, 2011). A los efectos de las dimensiones del desempeño, se destaca que están relacionadas con las conductas laborales del empleado público, las cuales son desempeño de tareas, desempeño contextual y desempeño organizacional (Salgado & Cabal, 2011).

3.3.2. Definición operacional

A los efectos de la operacionalización de las variables, se puede decir que esta representa el proceso de medición de las variables a objeto de conseguir los conocimientos abstractos en lenguaje claro y sencillo, arrojándose una observación directa y comprensible de la investigación mediante la composición de sus indicadores, que permite cuantificarlo para conocerlo y llegar a las conclusiones (Aranda, 2018).

Tabla 1: Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Motivación	Se define la motivación laboral como el proceso que estimula al empleado a ejecutar ciertas conductas laborales con el fin de satisfacer unas necesidades, intereses o expectativas generadas interna o externamente (González & Díaz, 2009). Entre las dimensiones relativas a esas necesidades, se tienen las necesidades de logro, de afiliación y de poder (García, 2012)	Necesidad de logro	Superar obstáculos Excelente rendimiento Alcanza los objetivos Mayor esfuerzo
		Necesidad de afiliación	Más relaciones sociales y de grupo Dificultad para tomar decisiones si desagradan a los demás
		Necesidad de poder	Disciplina y respeto Influyen positivamente en otros
Desempeño del personal	Se define desempeño como cualquier conducta o acción de índole cognitiva, psicomotora, motora o interpersonal, bajo el control del individuo, graduable o medible en términos de habilidad, la cual es relevante para las metas organizacionales (Campbell et al., 1994, citado por (Salgado & Cabal, 2011). Entre las dimensiones se tienen desempeño de tareas, desempeño contextual y desempeño organizacional (conductas contra productivas) (Salgado & Cabal, 2011)	Desempeño de tareas	Capacidad para la toma de decisiones Capacidad de aprendizaje Capacidad de organización y planificación Capacidad de resolución de problemas Conocimientos técnicos, habilidades Responsabilidad Calidad y cantidad de trabajo
		Desempeño contextual	Orientación hacia objetivos y resultados hacia la calidad Orientación hacia el servicio del usuario o del ciudadano Iniciativa Compromiso con la organización Cooperación y colación hacia los compañeros
		Desempeño organizacional	Mantenimiento voluntario del rendimiento laboral Mantenimiento voluntario de la calidad del trabajo Uso adecuado del tiempo y de los recursos laborales Asistencia al trabajo Cumplimiento de normativas internas Eficiencia del trabajo

Fuente: Elaboración propia (2020).

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Método de investigación

En lo que concierne a la presente investigación se aplicó el método hipotético deductivo, el cual se ubica dentro de los parámetros de una investigación cuantitativa, visto que consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y se busca probarlas (Palomino, Peña, Zevallos, & Orizano, 2017).

4.2. Tipo de investigación

Considerando el tipo de investigación, el presente estudio reúne las condiciones necesarias para su denominación como investigación aplicada, ya que se buscó tener una aplicación práctica inmediata a fin de transformar el fenómeno estudiado; en este caso se buscó conocer la relación entre la motivación y el desempeño del personal, a fin de proponer recomendaciones a la institución objeto de esta investigación (Carrasco, 2017).

4.3. Nivel de investigación

El estudio tiene un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo - correlacional, ya que, se describen variables, hechos y propiedades del problema analizado. Asimismo, se revisa la forma como se muestra el problema, para verificar sus parámetros. Por otra parte, es correlacional, visto que, se determinan los vínculos existentes entre ambas variables, la naturaleza o enfoque de la investigación es cuantitativo, para la cual se

recolectaron datos a los fines de probar hipótesis, con base en la medición numérica, aplicando la estadística y el análisis de las variables de la investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

4.4. Diseño de la investigación

En lo que respecta al diseño de investigación, el presente estudio es no experimental y transversal, ya que, se recabaron los datos en un solo momento, con el objeto de describir las variables motivación y desempeño del personal. Mientras que, el diseño no experimental es donde no se manipulan intencionalmente las variables (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), esto es, no existe de manera intencional ninguna forma intencional de alterar las variables independientes para ver los efectos sobre el resto de las variables, en tanto, se trata sólo de observar los eventos tal como suceden en el contexto normal, para luego, desarrollar su análisis.

4.5. Población y muestra

4.5.1. Población

La población consiste en el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Es la totalidad del objeto a estudiar, cuyas entidades de la población poseen una o varias características comunes que se estudian y dan origen a los datos de la investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). La población en la presente investigación estuvo constituida por 750 empleados de la Municipalidad de Chorrillos, quienes desempeñan diversos cargos en distintos niveles del organismo.

4.5.2. Muestra

La muestra representa una porción de la población; de esta manera, a efectos del presente trabajo de investigación la muestra estará sujeta a un muestreo probabilístico (Carrasco, 2017). En este sentido, para la determinación de la muestra se empleó la fórmula de muestra para poblaciones finitas, la cual indica que:

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

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población=750

Z= Nivel de confianza = 1.96

p= Probabilidad de acierto = 0.5

q= Probabilidad de no acierto= 0.5

e= Error máximo permitido = 0.05

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 750 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}{0.05^2 \cdot (750-1) + 1.96^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

$$n = 45$$

En base al cálculo anterior, la muestra estuvo conformada por 45 empleados de las áreas de Tesorería, Recursos Humanos, Contabilidad y Logística de la Municipalidad de Chorrillos.

Criterios de inclusión: Colaboradores activos pertenecientes a las áreas de Tesorería, Recursos Humanos, Contabilidad y Logística.

Criterios de exclusión: Colaboradores en condición de reposo prolongado.

Colaboradores que disfruten del periodo vacacional.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnicas de recolección de datos

Asimismo, la técnica aplicada fue la encuesta, siendo ésta el instrumento propicio para recabar información (Carrasco, 2017). Al respecto, se plantea que es una técnica que consiste en recoger información a través de un cuestionario elaborado y dirigido a una muestra de encuestados.

4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos

El instrumento seleccionado fue el cuestionario, el cual, resulta fundamental y requiere incorporar las preguntas acordes para iniciar y lograr el objetivo (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Estas deberán lograr que el sujeto se concentre en el mismo. Considerando esta definición se elaboró un cuestionario para cada variable, el cual se ubica en el Anexo 1.

La confiabilidad de los instrumentos constituye la posibilidad que tiene un instrumento de producir resultados similares, al emplearse en diversas oportunidades (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014),. En lo que respecta a la presente investigación, se aplicó el coeficiente estadístico alfa de Cronbach, ya que se dispuso de un instrumento de escala tipo Likert de cinco opciones. El criterio correspondiente al valor del Alpha de Cronbach, señala que cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor será la fiabilidad de la escala. En definitiva, valores superiores a 0,7 (dependiendo de la fuente) van a ser considerados suficientes para garantizar la fiabilidad de la herramienta.

En este caso, se implementó el instrumento estadístico IBM SPSS 26, especializado en verificar la fiabilidad de las pruebas. Los resultados de la estimación indican que el alfa de Cronbach para la motivación laboral alcanzó un valor de 0.835 y en lo referente al desempeño del personal se alcanzó un valor de 0.781, respectivamente (ver Tabla 2), los cuales al ser valores superiores a 0.7 y cercanos a 1, se considera que los instrumentos aplicados son confiables.

Tabla 2 *Confiabilidad de los instrumentos – alfa de Cronbach*

Instrumentos	Alfa de Cronbach	Nº de Items
Motivación laboral	0.835	12
Desempeño del personal	0.781	12

Fuente: *Elaboración propia a partir del SPSS 26*

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El procedimiento de recolección de datos involucró los siguientes pasos:

- Aclaratoria de los propósitos previo a la recolección de datos.
- Desarrollo de los conceptos operacionales y procedimientos.
- Validación del Sistema de Medición.
- Inicio de la recolección de la información.
- Mejora de los sistemas de medición, asegurando el cumplimiento de las instrucciones para la recolección de datos.

Ahora bien, partiendo de lo planteado el análisis fue cuantitativo, donde se seleccionaron las pruebas estadísticas apropiadas para analizar los datos, dependiendo de las hipótesis formuladas y de los niveles de medición de las variables, y considerando que se aplicó el método hipotético deductivo, el proceso resultó ser

sintético-analítico (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Se consideró en todo caso, el procesamiento de los datos conforme a los siguientes pasos:

- Seleccionar un programa de análisis: Se utilizó como programa el *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versión 26 y como apoyo en la presentación de gráficos y tablas, se empleará Excel.
- Ejecutar el programa: Se cargaron los datos obtenidos a través del instrumento de recolección en el programa.
- Posteriormente, se diseñó un baremo para cada una de las variables analizadas con la intención de simplificar la información de los atributos que se registraron en la base de datos de excel. En lo que respecta a la variable motivación, dicho baremo estuvo dado por lo especificado en la tabla 3.

Tabla 3. Baremo del cuestionario motivación

Categoría	Baja	Media	Alta
Variable: Motivación	12-24	25-48	49-60
Dimensión: Necesidad de logro	4-12	13-16	17-20
Dimensión: Necesidad de afiliación	4-12	13-16	17-20
Dimensión: Necesidad de poder	4-12	13-16	17-20

Para la construcción del mencionado baremo se parte de la cantidad de ítems que tiene la variable en el cuestionario (en este caso son 12 ítems), este valor se multiplica por los valores más bajo y más alto que están plasmado en la escala Likert (el valor inferior es 1 y el más elevado es 5). De este modo, se estiman los límites inferiores y superiores de la escala y a partir de allí se calculan los rangos que integran el baremo, tanto para la variable como para sus dimensiones y simultáneamente se define el rango inferior como bajo, el intermedio como medio y el superior se ha establecido como alto.

En lo referente a la variable desempeño laboral el razonamiento es el mismo, y en este caso el baremo se plantea en función a lo descrito en la tabla 4.

Tabla 4. Baremo del cuestionario desempeño laboral

Categoría	Bajo	Medio	Alto
Variable: Desempeño Laboral	12-24	25-48	49-60
Dimensión: Desempeño de Tareas	4-12	13-16	17-20
Dimensión: Desempeño Contextual	4-12	13-16	17-20
Dimensión: Desempeño Organizacional	4-12	13-16	17-20

Estos baremos, se utilizaron con la finalidad de reducir el número de opciones de análisis de información en el capítulo de resultados, lo que permitió que fueran más comprensibles la presentación e interpretación de los resultados

- Explorar los datos: Se realizó un estudio descriptivo de la muestra y de las variables mediante distribuciones de frecuencias, gráficos de participaciones porcentuales y estadísticos.
- Evaluar la confiabilidad del instrumento: Se realizó la prueba del alfa de Cronbach.
- Analizar mediante pruebas estadísticas las hipótesis planteadas: Para comprobar las hipótesis de la investigación, se utilizó la prueba Chi-cuadrado (χ^2).

4.8. Aspectos éticos de la investigación

Entre los aspectos éticos que han sido considerados a los efectos de la investigación, se tienen:

- Solicitar la debida autorización a la Municipalidad de Chorrillos para proceder a la recolección de datos.

- Proceder con la debida orientación a cada trabajador sobre el levantamiento de la información en el cuestionario y la condición voluntaria de participar.
- Reserva rigurosa de la privacidad, anonimato y confidencialidad en el manejo de la información.
- La información será empleada solo con fines exclusivamente universitarios, para el desarrollo y soporte de la tesis.
- Información confiable y objetiva de la tesis.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción de los resultados

A continuación, se muestran los resultados de las variables y dimensiones, partiendo de los baremos diseñados y explicados en el capítulo anterior (tablas 3 y 4), todo con el fin de hacer más comprensible la presentación e interpretación de los resultados.

Tabla 5 Resultados de la variable motivación laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	0	0,0%	0,0%
Media	44	97,8%	97,8%
Alta	1	2,2%	100,0%
Total	45	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

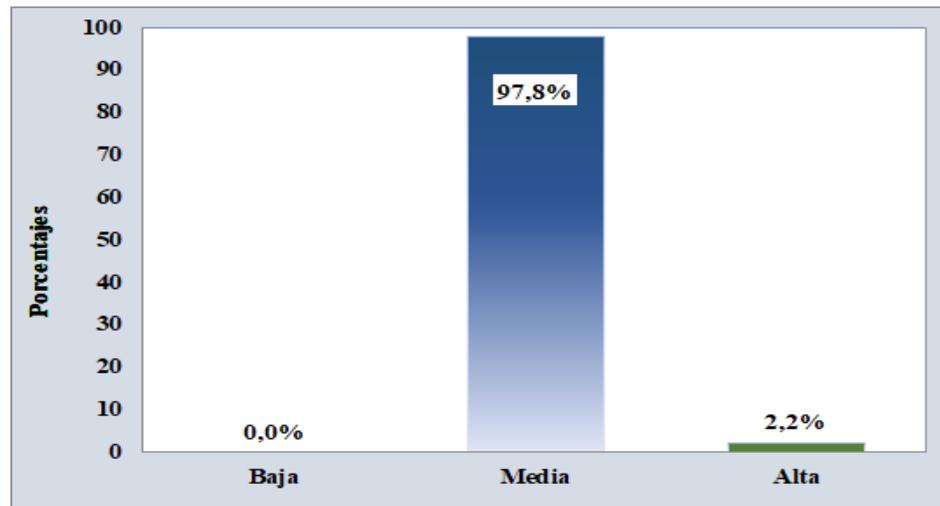


Figura 4 Resultados de la variable motivación laboral

Fuente: elaboración propia.

Interpretación: De acuerdo a lo observado en la Tabla 5 y Figura 4, se evidencia que el 97,8% de los encuestados consideraron que la motivación laboral en la

Municipalidad de Chorrillos ha sido media, mientras que el 2,2% considero que es alta. Al respecto, se entiende que existen aspectos que deben ser mejorados en los factores motivacionales, sobre todo a los referentes a la temática de la necesidad de afiliación.

Tabla 6 Resultados de la dimensión necesidad del logro

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	11	24,5%	24,5%
Media	24	53,3%	77,8%
Alta	10	22,2%	100,0%
Total	45	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

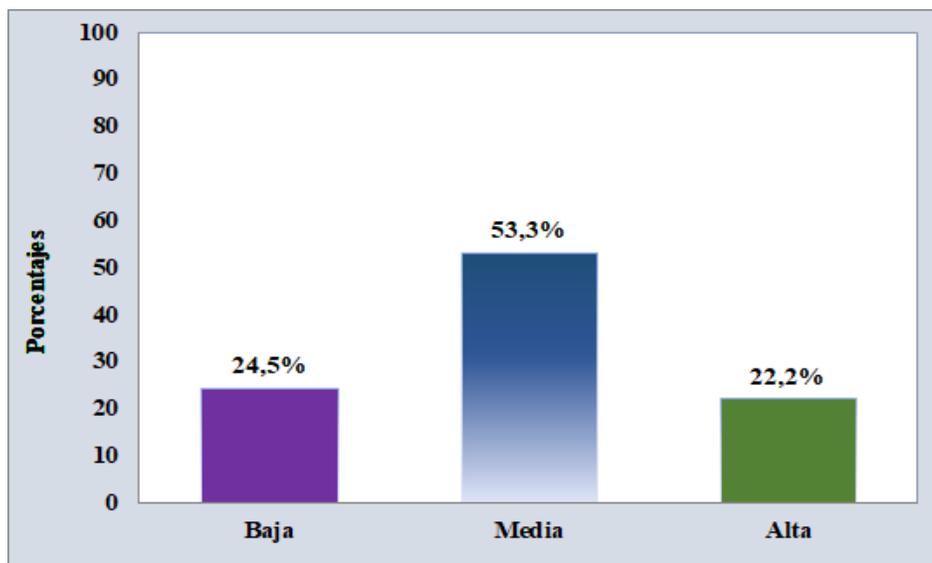


Figura 5 Resultados de la dimensión necesidad del logro

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En función a lo evidenciado en la Tabla 6 y Figura 5, se tiene que, el 53,3% de los encuestados apreciaron que la necesidad del logro fue media, un 24,5% expresaron que resultado baja y el 22,2% consideraron que ha sido alta. En este sentido,

se infiere que regularmente los colaboradores tienen el deseo de realizar sus tareas de la mejor manera para la alcanzar los objetivos preestablecidos.

Tabla 7 Resultados de la dimensión necesidad de afiliación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	19	42,2%	42,2%
Media	25	55,6%	97,8%
Alta	1	2,2%	100,0%
Total	45	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

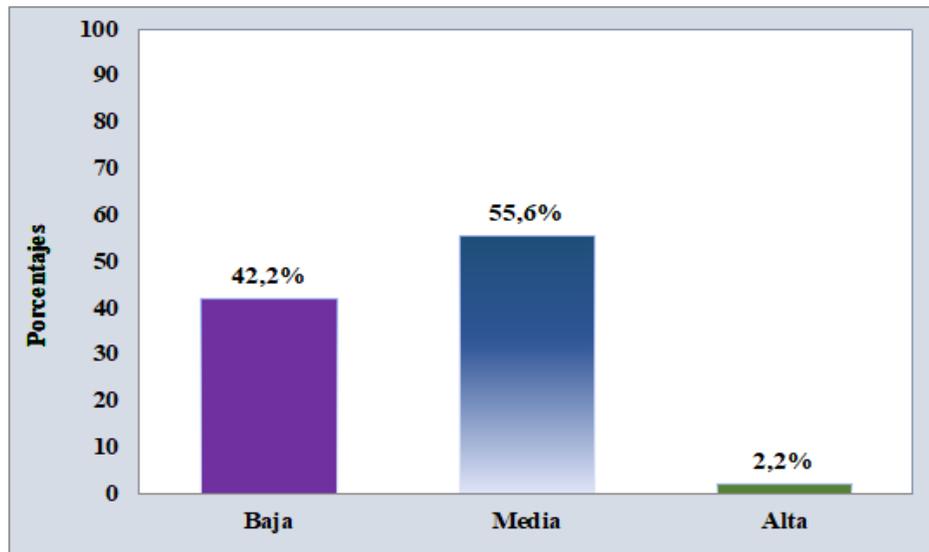


Figura 6. Resultados de la dimensión necesidad de afiliación

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En función a lo evidenciado en la Tabla 7 y Figura 6, se tiene que, el 55,6% de los consultados expresaron que la calificación para la necesidad de afiliación es media, un 42,2% indicaron que resulto baja y sólo el 2,2% consideraron que ha sido

alta. De tal forma, se observa que un grupo importante de colaboradores considera que los aspectos referentes a la amistad y la socialización con los compañeros son relevantes en su entorno laboral. Sin embargo, se evidencia que existen ciertos factores que deben ser evaluados y mejorados para que una mayor cantidad de empleados pueda sentirse a gusto en su trabajo.

Tabla 8 Resultados de la dimensión necesidad de poder

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	9	20,0%	20,0%
Media	33	73,3%	93,3%
Alta	3	6,7%	100,0%
Total	45	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

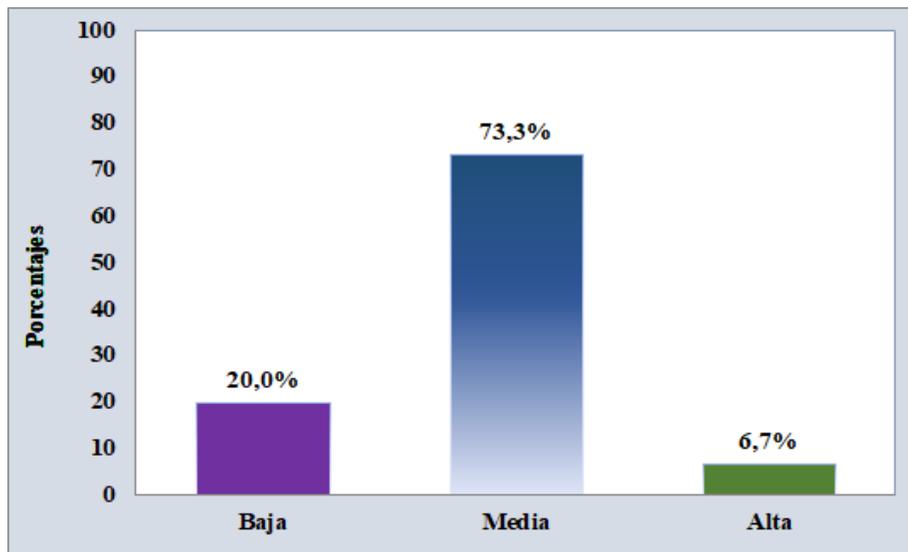


Figura 7. Resultados de la dimensión necesidad de poder

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Con respecto a lo reflejado en la Tabla 8 y Figura 7, se tiene que, el 73,3% de los colaboradores encuestados tuvieron una apreciación media para la necesidad de poder, un 20,0% consideraron que es baja y sólo el 6,7% indicaron que ha

sido alta. En este caso, se evidencia que buena parte de los colaboradores manifiesta tener una inclinación más conservadora al momento de ejercer el liderazgo en los grupos de trabajo, es decir, no se aprecia una tendencia hacia la competencia entre los empleados que le permita alcanzar mejores posiciones dentro de la organización.

En los cuadros siguientes se detallan los resultados para la variable desempeño del personal, y sus dimensiones.

Tabla 9 Resultados de la variable desempeño del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	0	0,0%	0,0%
Media	43	95,6%	95,6%
Alta	2	4,4%	100,0%
Total	45	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

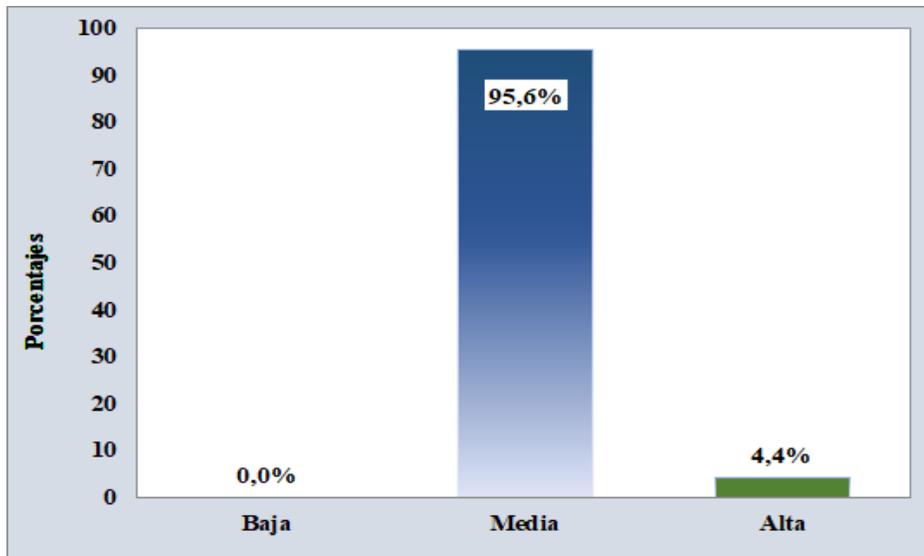


Figura 8. Resultados de la variable desempeño del personal

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Con respecto a los resultados observados en la Tabla 9 y Figura 8, se tiene que, el 95,6% de los colaboradores encuestados manifestaron que el desempeño

del personal de la Municipalidad de Chorrillos obtuvo un nivel medio, mientras que sólo un 4,4% expresaron que es alto. En definitiva, se entiende que el rendimiento obtenido por los empleados presenta un nivel regular, el cual debe ser mejorado con la implementación de ciertas acciones por parte de las autoridades de esta entidad.

Tabla 10 Resultados de la dimensión desempeño de tareas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	9	20,0%	20,0%
Media	27	60,0%	80,0%
Alta	9	20,0%	100,0%
Total	45	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

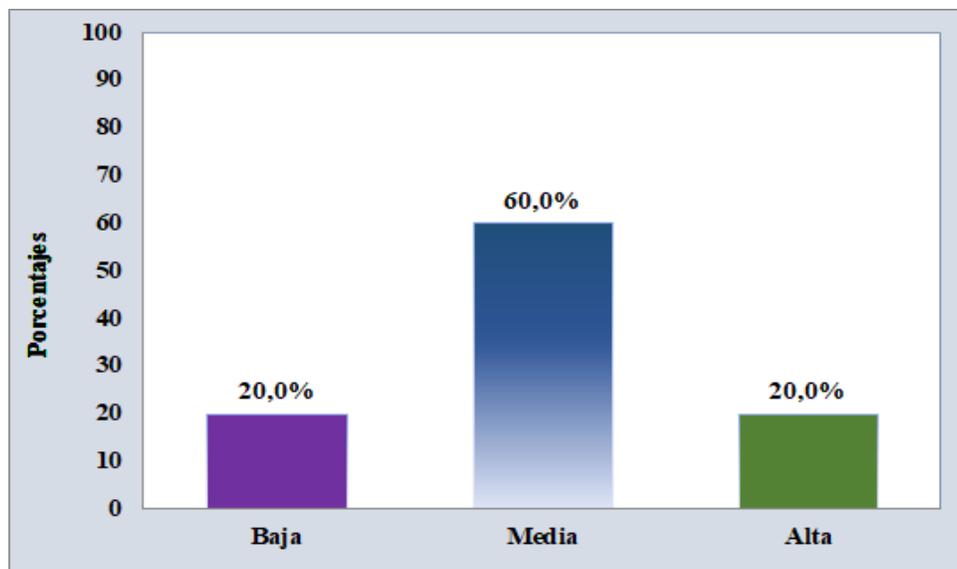


Figura 9. Resultados de la variable desempeño de tareas

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De acuerdo a la Tabla 10 y Figura 9, se tiene que, el 60,0% de los consultados apreciaron que el desempeño de las tareas del personal obtuvo un nivel medio, un 20,0% consideraron que es baja y otro 20,0% expresó que presentaba un

rango alto. En tal sentido, se evidencia que los empleados de dicha entidad han demostrado un rendimiento regular en las tareas que le han sido encomendadas.

Tabla 11 Resultados de la dimensión desempeño contextual

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	1	2,2%	2,2%
Media	38	84,4%	86,6%
Alta	6	13,4%	100,0%
Total	45	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

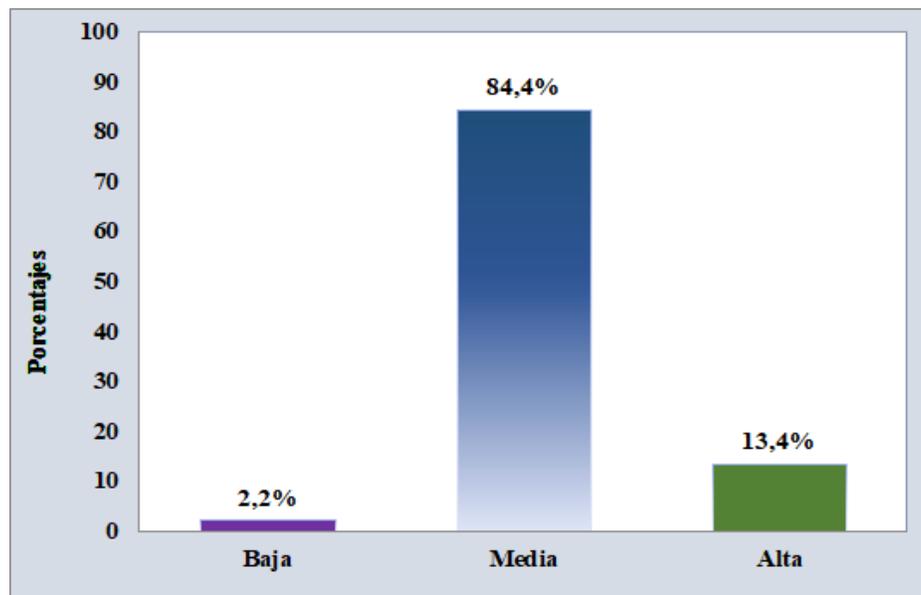


Figura 10. Resultados de la dimensión desempeño contextual

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En función a lo contemplado en la Tabla 11 y Figura 10, se tiene que, el 84,4% de los colaboradores indicaron que el desempeño contextual del personal

presentó un nivel medio, un 13,4% apreciaron que es alto y solo el 2,2% expresó que mostraba condiciones bajas. De esta forma, se evidencia que los empleados de la Municipalidad de Chorrillos muestran un comportamiento regular hacia la consecución de los objetivos organizacionales, así como con las iniciativas de colaboración e interrelación con los compañeros de trabajo.

Tabla 12 Resultados de la dimensión desempeño organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	10	22,3%	22,3%
Media	33	73,3%	95,6%
Alta	2	4,4%	100,0%
Total	45	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

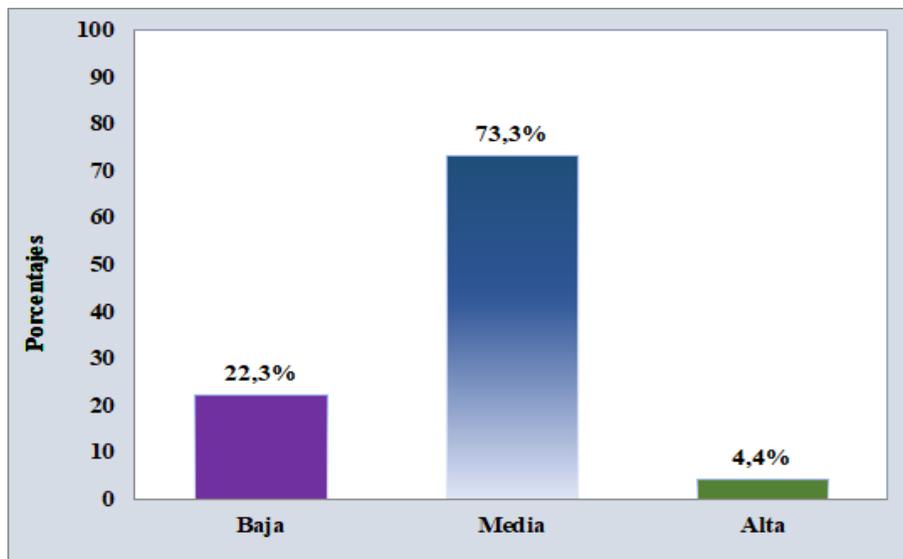


Figura 11. Resultados de la dimensión desempeño organizacional

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De acuerdo a lo observado en la Tabla 12 y Figura 11, se tiene que, el 73,3% de los consultados señalaron que el desempeño organizacional del personal

presento un nivel medio, un 22,3% indicaron que es bajo y solo el 4,4% manifestaron que es alto. De esta manera, se observa que los empleados de la entidad presentan un comportamiento regular hacia realización de actividades adicionales que pudieran incrementar la calidad y eficiencia del trabajo.

5.2. Contraste de hipótesis

5.2.1. Hipótesis general

Planteamiento de hipótesis

H_0 = La motivación no influye significativamente en la mejora del desempeño del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020.

H_1 = La motivación influye significativamente en la mejora del desempeño del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020.

Nivel de significación

Se seleccionó un nivel de significación de 5% (0,05).

Estadístico de prueba

Se optó por el estadístico χ^2 , el cual se adecua a la naturaleza nominal de los datos y no necesita de la normalidad en los mismos.

Regla de decisión

Si la probabilidad (sig.) del estadístico $\chi^2 \leq 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se entiende que las variables contrastadas son dependientes.

Si la probabilidad (sig.) del estadístico $\chi^2 \geq 0,05$, entonces se acepta la hipótesis nula resultando que las variables contrastadas son independientes.

Resultados

La Tabla 13 refleja los hallazgos encontrados para la hipótesis general de la investigación. De esta forma, se evidencia que la Sig. Asintótica (bilateral) es menor a 0,05. Por lo tanto, se rechaza la H₀, y se puede afirmar que la motivación tiene incidencia significativa en la mejora del desempeño del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020.

Tabla 13. Resultados de la hipótesis general

Estadístico	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,989 ^a	1	0,000
Corrección de continuidad	4,998	1	0,025
Razón de verosimilitud	6,818	1	0,009
Asociación lineal por lineal	21,500	1	0,000
N de casos válidos	45		
a. 3 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.			
b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2			

Fuente: Datos proporcionados por el programa SPSS 26

5.2.2. Hipótesis específica 1

Planteamiento de hipótesis

H₀= La motivación no influye significativamente en la mejora del desempeño de las tareas del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020.

H₁= La motivación influye significativamente en la mejora del desempeño de las tareas del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020.

Nivel de significación

Se seleccionó un nivel de significación de 5% (0,05).

Estadístico de prueba

Se optó por el estadístico χ^2 , el cual se adecua a la naturaleza nominal de los datos y no necesita de la normalidad en los mismos.

Regla de decisión

Si la probabilidad (sig.) del estadístico $\chi^2 \leq 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se entiende que las variables contrastadas son dependientes.

Si la probabilidad (sig.) del estadístico $\chi^2 \geq 0,05$, entonces se acepta la hipótesis nula resultando que las variables contrastadas son independientes.

Resultados

La Tabla 14 sugiere que la Sig. Asintótica (bilateral) es mayor a 0,05 ($p > 0,05$), por tanto, se acepta la H_0 y se puede aseverar que la motivación no tiene incidencia significativa en la mejora del desempeño de las tareas del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020.

Tabla 14. Resultados de la hipótesis específica 1

Pruebas de chi-cua	Valor	grado de libertad	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,091 ^a	2	0,129
Razón de verosimilitud	3,312	2	0,191
Asociación lineal por lineal	2,500	1	0,114
N de casos válidos	45		

a. 3 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,20.

Fuente: Datos proporcionados por el programa SPSS 25

5.2.3. Hipótesis específica 2

Planteamiento de hipótesis

H_0 = La motivación no influye significativamente en la mejora del desempeño contextual del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020.

H_1 = La motivación influye significativamente en la mejora del desempeño contextual del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020.

Nivel de significación

Se seleccionó un nivel de significación de 5% (0,05).

Estadístico de prueba

Se optó por el estadístico χ^2 , el cual se adecua a la naturaleza nominal de los datos y no necesita de la normalidad en los mismos.

Regla de decisión

Si la probabilidad (sig.) del estadístico $\chi^2 \leq 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se entiende que las variables contrastadas son dependientes.

Si la probabilidad (sig.) del estadístico $\chi^2 \geq 0,05$, entonces se acepta la hipótesis nula resultando que las variables contrastadas son independientes.

Resultados

En la Tabla 15 se observa que la Sig. Asintótica (bilateral) es menor a 0,05 ($p < 0,05$), por tanto, se acepta la H_0 y se puede aseverar que la motivación tiene incidencia significativa en la mejora del desempeño contextual del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020.

Tabla 15. Resultados de la hipótesis específica 2

	Pruebas de chi-cua	drado	
	Valor	D f	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,648 ^a	2	0,036
Razón de verosimilitud	4,184	2	0,123
Asociación lineal por lineal	5,517	1	0,019
N de casos válidos	45		

a. 4 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Fuente: Datos proporcionados por el programa SPSS 25

5.2.4.Hipótesis específica 3

Planteamiento de hipótesis

H_0 = La motivación no influye significativamente en la mejora del desempeño organizacional del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020.

H_1 = La motivación influye significativamente en la mejora del desempeño organizacional del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020.

Nivel de significación

Se seleccionó un nivel de significación de 5% (0,05).

Estadístico de prueba

Se optó por el estadístico χ^2 , el cual se adecua a la naturaleza nominal de los datos y no necesita de la normalidad en los mismos.

Regla de decisión

Si la probabilidad (sig.) del estadístico $\chi^2 \leq 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se entiende que las variables contrastadas son dependientes.

Si la probabilidad (sig.) del estadístico $\chi^2 \geq 0,05$, entonces se acepta la hipótesis nula resultando que las variables contrastadas son independientes.

Resultados

La Tabla 14 plantea que la Sig. Asintótica (bilateral) es menor a 0,05 ($p < 0,05$), por tanto, se acepta la H_0 y se puede aseverar que la motivación tiene incidencia significativa en la mejora del desempeño organizacional del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020.

Tabla 16. Resultados de la hipótesis específica 3

Pruebas de chi-cua	Valor	grado de libertad	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,989 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	6,818	2	,033
Asociación lineal por lineal	5,901	1	,015
N de casos válidos	45		

a. 4 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

Fuente: Datos proporcionados por el programa SPSS 25

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente estudio fue realizado en la Municipalidad de Chorrillos, ubicado en la ciudad de Lima, la población estuvo conformada por 750 empleados de la Municipalidad de Chorrillos, quienes desempeñan diversos cargos en distintos niveles del organismo y la muestra fue de 45 personas que prestan sus servicios en la mencionada institución. Los resultados de la investigación determinaron que la variable independiente motivación laboral, obtuvo una calificación media (al obtener un 97,8%) en cuanto al tratamiento que se le ha dado por los colaboradores. Estos hallazgos, consideran al factor motivacional como un elemento que incide activamente en el desempeño de los empleados, tal como está descrito en (González & Díaz, 2009), al plantear a la motivación laboral como un complemento del conocimiento y la capacidad, que funge como un determinante del rendimiento laboral.

De igual forma, se corresponden con los resultados evidenciados en el estudio de (Paredes, 2017) sobre “Motivación y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica del H.N.H.U. El Agustino 2016” donde se comprobó que el 53,8% del personal presentaba niveles regulares de motivación. En tanto que, discrepa de los obtenidos por (Callata & Fuentes, 2018), donde se comprobó que el 79,5% de los trabajadores

presentaban un nivel alto de satisfacción en los aspectos motivacionales asociadas a la higiene, el reconocimiento, crecimiento y la satisfacción laboral. Asimismo, en el trabajo de investigación presentado por (Tabraj, 2018), también se observó una alta motivación en los trabajadores de la Sunat – Lima, al obtenerse un porcentaje cercano al 53,98 % de empleados motivados en su trabajo.

Por otro lado, en lo referente a la variable desempeño del personal, del estudio se desprende que el 95,6% de los colaboradores consultados indicaron que este factor tiene una valoración media. Esta consideración, se enmarca dentro de lo planteado por (López, 2013), quien asevera que en los organismos públicos los incentivos pueden resultar limitados, afectando en cierto modo el rendimiento de los empleados. Por consiguiente, resulta necesario examinar las capacidades, habilidades, compromiso y responsabilidad, para evaluar las fallas en el desempeño del personal.

Asimismo, los resultados discrepan con los evidenciados en el trabajo de (Paredes, 2017), donde se obtuvo que el 70,3% de los consultados apreciaron un nivel alto de desempeño laboral en el departamento de patología clínica del H.N.H.U. El Agustino en Perú. De igual forma, en los hallazgos observados en la investigación de (Callata & Fuentes, 2018), en la Facultad de Educación de la UNA-Puno, se comprobó que el 77.3% de los consultados apreciaron que el desempeño de los docentes se encontraba en un nivel bueno debido a las aptitudes y destrezas evidenciadas por los educadores. En el estudio realizado por (Grijalba, 2021) en una empresa instalada en Ecuador también se observó un desempeño laboral alto en los colaboradores de la entidad, demostrando la capacidad de los empleados para desempeñar las tareas encomendadas.

En lo concerniente a la hipótesis general de la investigación, se comprueba mediante la aplicación de la prueba χ^2 ($p < 0,05$), que la motivación laboral influye significativamente en la mejora del desempeño del personal de la Municipalidad de Chorrillos – 2020. Ante este último planteamiento, en (Quispe, 2018) se argumenta que son varios los factores que deben tenerse presente al momento de establecer, estimar o valorar el desempeño laboral, y que ciertos aspectos motivadores como las relaciones interpersonales, el compromiso, liderazgo y habilidades pueden incidir en el rendimiento laboral.

Estos hallazgos coinciden con los obtenidos por (Rojas, 2017), en su trabajo sobre la motivación y el desempeño laboral de los docentes en un instituto educativo en Guacara – Venezuela, donde se determinó una relación estadística entre la motivación y el desempeño laboral, al evidenciarse un coeficiente de correlación significativo entre las dos variables de $r = 0,85$ y un $p < 0,05$.

Del mismo modo, (Zuta, Castro, & Zela, 2018) en su estudio referido a los factores motivacionales en el desempeño de los docentes de la Escuela Profesional de Enfermería en Perú, comprobaron que la motivación aplicada a los docentes inciden en su desempeño laboral en las prácticas clínicas de la Escuela Profesional de Enfermería al obtenerse un valor de $\chi^2 = 12.128$ y un $p < ,05$. En el estudio de (Paredes, 2017), también se corroboró una asociación estadística entre la motivación y desempeño laboral, al obtenerse un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0,809$ y un $p < 0 ,05$.

En respuesta al objetivo específico 1, se observó la ausencia de correlación entre la motivación laboral y la mejora del desempeño de las tareas del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020, ya que prueba χ^2 ($p > 0,05$). Desde una fundamentación teórica, (Salgado & Cabal, 2011) aseveran que el desempeño de las tareas puede incluir las competencias o funciones que se necesitan para un puesto de trabajo, como capacidades en la que se engloba

la habilidad para la toma de decisiones, de aprendizaje, de organización y planificación, lo que quiere decir, que no necesariamente debe incluir solamente a los factores motivacionales. De igual manera, (Motowidlo, 2003) afirma que este tipo de desempeño involucra factores relacionados a las actividades de servicio y mantenimiento del núcleo del negocio, como la ejecución, coordinación, supervisión y funciones administrativas que permiten un adecuado funcionamiento de la entidad.

Lo que quiere decir que el hallazgo evidenciado en esta investigación, se contrapone con el trabajo presentado por (Palomino Z. , 2017) referente a la relación que existe entre la gestión administrativa y la motivación laboral en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte – 2016, en este caso el autor demuestra la correlación que se presenta entre la gestión administrativa y la motivación laboral, al evidenciarse un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,891 y un $p < 0,05$.

En lo concerniente al objetivo específico 2, los resultados arrojaron que al 95% de confianza, la prueba no paramétrica χ^2 ($p < 0,05$), nos señala la asociación estadística entre la motivación laboral y la mejora del desempeño contextual del personal de la Municipalidad de Chorrillos- 2020. En este sentido, (Salgado & Cabal, 2011), argumentan que este desempeño contextual involucra tanto las capacidades como actitudes vinculadas con la orientación hacia los objetivos y resultados, así como elementos que tienen que ver con colaboración hacia los compañeros, al igual que compartir y transmitir información, o lo que es lo mismo; ejercer ciertas funciones de liderazgos.

Siendo este último aspecto uno de los considerados dentro de los elementos motivacionales, tal como lo describe (Toledo, 2018), quien plantea que, las personas que toman posición de liderazgo al interior de las organizaciones (sean directores, gerentes, supervisores o jefes) tienen entre sus objetivos la satisfacción de las expectativas

motivacionales de sus colaboradores, para lo cual deben conocer y comprender lo que significa la motivación.

Dentro de los antecedentes contemplados, se tiene al estudio de (Toledo, 2018), donde se comprobó una relación significativa entre la motivación laboral y el liderazgo practicado sobre los empleados de la Dirección de Personal de la Universidad Veracruzana en México. En el trabajo de (Santangelo, 2018) referido al “Liderazgo, motivación y eficiencia”, el cual fue presentado en la Universidad del Cema, Argentina también se determinó una asociación estadística entre los estilos de liderazgos transformacionales y la motivación de los empleados.

En cuanto a la valoración obtenida del objetivo específico 3, se evidenció una relación significativa entre la motivación laboral y la mejora del desempeño organizacional del personal de la mencionada Municipalidad, ya que los resultados arrojaron que al 95% de confianza, la prueba no paramétrica χ^2 ($p < 0,05$). Este hallazgo se alinea al basamento teórico presentado por (González & Díaz, 2009), quienes considera que la existencia de un conjunto de elementos que distinguen a la organización, como el clima laboral y el diseño estructural; los cuales pueden vincularse con los niveles de satisfacción laboral y por ende influir en la motivación de los empleados. Al respecto, (Salgado & Cabal, 2011) analizan el desempeño organizacional sobre la base de valoraciones de la calidad del servicio, el uso adecuado del tiempo y los recursos laborales ofrecidos por las organizaciones, asistencia al trabajo, eficiencia del trabajo, lo que significa que las acciones realizadas por un personal altamente motivado inciden positivamente en cada uno de estos aspectos.

Dado el planteamiento anterior, los resultados coinciden con los obtenidos por (Arenas, 2017) en su trabajo referido al clima organizacional y su relación con el desempeño exitoso

de la labor docente en una universidad de Venezuela, donde comprobó que el clima organizacional se relaciona estadísticamente con el desempeño de los educadores.

En otro orden de ideas, resulta oportuno destacar la relevancia de los hallazgos encontrados en el desarrollo de esta investigación, ya que, se puede entender el rol que ejerce la Municipalidad de Chorrillos dentro de la administración pública del Perú, vale decir, que al ser una entidad orientada a dar cumplimiento a las políticas públicas, como por ejemplo a la ejecución de los trámites financieros que se requieren para mantener los servicios y gastos administrativos del órgano municipal, indudablemente va a necesitar de un recurso humano capacitado y altamente motivado que permita el desempeño de la función pública de la mejor forma posible, lo cual redundaría en un incremento en los niveles de eficiencia en la gestión operativa de estas instituciones.

En un contexto general, la Municipalidad de Chorrillos - 2020 se presenta como una institución caracterizada por la existencia de una estructura jerárquica definida, pero con algunas deficiencias en los aspectos relacionados con la motivación laboral que influyen en el desempeño de los colaboradores y por supuesto en la calidad del servicio prestado. Para lo cual, vistos los resultados obtenidos mediante la realización del presente trabajo de investigación, se evidenció que las debilidades presentes pueden ser potenciadas a efectos de elevar los niveles de motivación laboral y obtener un recurso humano que presente una mayor disposición para el trabajo, aunado a una mayor capacidad técnica para enfrentar las complejidades de las tareas que le han sido encomendadas.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados del presente estudio se pueden exponer las siguientes conclusiones:

1. En lo que respecta al objetivo general, se evidenció que la motivación influye significativamente en la mejora del desempeño del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020. Así, la prueba χ^2 resultó significativa ($p < 0,05$), demostrando que los aspectos asociados a la motivación laboral, si tienen una incidencia significativa en el desempeño del personal de la entidad.
2. En lo referente al primer objetivo específico, se comprobó que la motivación no influye significativamente en la mejora del desempeño de las tareas del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020. En este caso, la prueba χ^2 resultó ser no significativa ($p > 0,05$), comprobando que los aspectos asociados a la motivación laboral, no tienen una incidencia estadística en el desempeño de las tareas del personal de esta organización.
3. Para el segundo objetivo específico, se demostró que la motivación influye significativamente en la mejora del desempeño contextual del personal de la

Municipalidad de Chorrillos - 2020. De esta manera, la prueba estadística χ^2 resultó significativa ($p < 0,05$), teniendo que los aspectos asociados a la motivación laboral, si tienen una incidencia significativa en el desempeño contextual del personal de la citada Municipalidad.

4. Por último, en el caso del tercer objetivo específico, se demostró que la motivación influye significativamente en la mejora del desempeño organizacional del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020. De igual forma, la prueba de χ^2 resultó significativa ($p < 0,05$), evidenciando que existe suficiente evidencia para afirmar que la motivación influye significativamente en la mejora del desempeño organizacional del personal de la entidad evaluada.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda publicar los resultados y hacerlos de conocimiento a la Gerencia general de la institución y a los trabajadores en general, a fin de conocer la realidad actual de los niveles de motivación y desempeño del personal.
2. Se recomienda a la Gerencia General de la Municipalidad de Chorrillos – 2020, en base a los resultados del estudio, adoptar acciones que permitan evaluar constantemente los factores relacionados a la motivación del personal, dado la estrecha vinculación que se evidenció con el desempeño laboral de los trabajadores de las Áreas de Tesorería, Recursos Humanos, Contabilidad y Logística. De tal manera, que cualquier iniciativa que represente un estímulo para el trabajador, puede redundar en la consecución de los objetivos organizacionales. Asimismo, se sugiere tomar en cuenta los resultados obtenidos de la presente investigación, a efecto de identificar los elementos que afectan el desempeño del personal y poder adoptar mecanismos que incentiven el rendimiento de los colaboradores.
3. Se recomienda a la Oficina de Recursos Humanos revisar las políticas y programas de incentivos que ofrece la Municipalidad a sus empleados, a efectos de que los aspectos motivacionales puedan incidir favorablemente en el cumplimiento de las obligaciones de estos y, en definitiva, se pueda obtener un servicio de calidad por parte de la institución.
4. Se recomienda a la Oficina de Recursos Humanos implementar las acciones orientadas al fortalecimiento de las relaciones interpersonales entre los colaboradores y sus superiores. En tal sentido, se requiere de programas de trabajo

en equipo, liderazgo y orientación al logro, para la obtención de un personal que realmente se sienta comprometido con el trabajo que le ha sido encomendado.

5. Se recomienda a la Gerencia General promover actividades destinadas a resaltar el rol de los colaboradores que prestan sus servicios en la citada Municipalidad. Al respecto, resulta conveniente la programación de foros, talleres, conversatorios y otras acciones dirigidas a elevar la importancia que tiene cada uno de los empleados para la institución, ya que un recurso humano que sienta que es valorado por la entidad donde se desempeña, podría estar dispuesto a realizar actividades de forma voluntaria y con una mejor aptitud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez, A. (2016). La motivación y su incidencia en el desempeño del empleado de carrera. Medición e implicaciones para la administración pública colombiana. *Diálogo de Saberes*(45), 127-143. <https://doi.org/10.18041/0124-0021/dialogos.45.1085>.
- Aranda, I. (2018). *Estilo de liderazgo y la motivación laboral de los trabajadores en la empresa Isolima Plast SAC, Comas, año 2017*. [Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejos], Archivo digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12506/Aranda_MIJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Arenas, O. (2017). *El clima organizacional para el desempeño exitoso de la labor docente. Reto de la función orientadora*. [Tesis de Maestría, Universidad de Carabobo], Archivo digital. <http://www.mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/5153/1/oarenas.pdf>.
- Avanecer, Y. (2015). *Liderazgo y motivación*. [Tesis de Pregrado, Universidad de Rafael Candiva], Archivo digital. <http://bit.ly/2npbFKt>.

- Callata, Z., & Fuentes, J. (2018). Motivación laboral y desempeño docente en la Facultad de Educación de la UNA-Puno. *Revista de Investigaciones de la Escuela de Postgrado de la UNA*, 7(2), 592-597. <http://dx.doi.org/10.26788/riepg.2018.2.83>.
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw Hill.
- Enríquez, P. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México*. [Tesis de Maestría, Universidad de Morelos], Archivo digital. <https://1library.co/document/z31p7ldy-motivacion-desempeno-laboral-empleados-instituto-vision-mexico.html>.
- Espinoza, H., & Huaita, F. (2012). *Aplicación de incentivos en el sector público*. Lima. https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/estudios/DGP_incentivos_fusionado.pdf: Ministerio de Economía y Finanzas.
- Flores, F. (2017). *El compromiso organizacional y el desempeño laboral en la red de salud del Rimac, Lima, 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo], Archivo digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6139/Flores_BFY.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- García, V. (2012). *La motivación laboral. Estudios descriptivo de algunas variables*. [Tesis de Pregrado, Universidad de Valladolid], Archivo digital.

<https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/1144/TFG-B.60.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

González, J., & Díaz, F. (2009). Motivación laboral. *Psicología del trabajo*, 71-90.
https://www.researchgate.net/publication/302168090_Motivacion_laboral.

Grijalba, M. (2021). *La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Fairis C.A., de la ciudad de Ambato*. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato], Archivo digital.
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/33501/1/130%20GTH.pdf>.

Hernández, J., & Morales, J. (2017). Evaluación de la motivación y satisfacción laboral en un organismo autónomo de la administración pública del Estado de Sinaloa. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 12(2), 107-147.
[http://www.spentamexico.org/v12-n2/A7.12\(2\)107-147.pdf](http://www.spentamexico.org/v12-n2/A7.12(2)107-147.pdf).

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. D.F., México: Mc Graw Hill.

Ley de Lucha contra la Piratería. (2004). Recuperado el 8 de febrero de 2020, de
http://www4.congreso.gob.pe/congresista/2001/edelapunte/leyes/ley_28289.htm

Longo, F. (2005). *Diagnostico comparado de Sistemas de Servicio Civil. Informe final de sintesis*. Barcelona: Instituto de dirección y gestión pública de ESADE.

- López, E. (2013). *La importancia del liderazgo en las organizaciones*. [Tesis de Pregrado, Universidad Autónoma de Barcelona], Archivo digital. https://ddd.uab.cat/pub/tfg/2013/110463/TFG_elopezmartinez.pdf.
- Motowidlo, S. (2003). Job performance. En W. Borman, D. Ilgen, & R. Klimoski, *Handbook Of Psychology. Industrial and organizational Psychology* (Vol. 12, págs. 39-52. https://www.researchgate.net/profile/Richard-Klimoski/publication/267796178_Handbook_of_Industrial_and_Organizational_Psychology/links/55366e590cf268fd00183fce/Handbook-of-Industrial-and-Organizational-Psychology.pdf). New Jersey: John Wiley.
- Orellana, P. (2019). *Motivación laboral*. <https://economipedia.com/definiciones/motivacion-laboral.html>
- Palomino, J., Peña, J., Zevallos, G., & Orizano, L. (2017). *Metodología de la investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Palomino, Z. (2017). *Gestión administrativa y motivación laboral según personal administrativo de la sede central de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte - 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo], Archivo digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21287/Palomino_RZE.pdf?sequence=4&isAllowed=y.
- Paredes, E. (2017). *Motivación y desempeño laboral en el personal del departamento de patología clínica del H.N.H.U. El Agustino 2016*. [Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo], Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8856>.

- Peña, H., & Villón, S. (2018). Motivación laboral. Elemento fundamental en el éxito organizacional. *Scientific*, 3(7), 177-192. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>.
- Quispe, C. (2018). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del departamento de farmacia del hospital nacional Dos de Mayo, 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo], Archivo digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14412/Quispe_VCG.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Robbins, S., & Judge, A. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Education.
- Rodríguez, E. (2018). *La teoría de las necesidades de McClelland*. <https://lamenteesmaravillosa.com/la-teoria-de-las-necesidades-de-mcclelland/>.
- Rojas, Y. (2017). *Influencia de la Motivación en el desempeño de los docentes de educación superior*. [Tesis de Pregrado, Universidad de Carabobo], Archivo digital. <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4337/3/yrojas.pdf>.
- Salgado, J., & Cabal, A. (2011). Evaluación del Desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las Propiedades Psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(2), 75-91. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231322142001.pdf>.
- Santangelo, A. (2018). *Liderazgo, motivación y eficiencia*. Tesis Doctoral, Universidad del CEMA, Buenos Aires. https://ucema.edu.ar/publicaciones/doc_trabajo.php.

- Tabraj, N. (2018). *El liderazgo en la motivación laboral de los trabajadores de la SUNAT - Lima, 2016*. [Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo], Archivo digital. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14905/Tabraj_FNC.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Toledo, S. (2018). *El liderazgo y su relación con la motivación del personal de confianza que labora en la Dirección de Personal de la Universidad Veracruzana*. [Tesis de Maestría, Universidad Veracruzana], Archivo digital. <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/48404/ToledoBarriosSergio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Zuta, N., Castro, L., & Zela, L. (2018). Motivación profesional y desempeño laboral de los docentes de práctica clínica de la escuela profesional de enfermería. *Revista de Investigación Valdizana*, 12(3), 157-164. <https://doi.org/10.33554/riv.12.3.151>.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DE CHORRILLOS - 2020				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA PRINCIPAL ¿Cómo influye la motivación en mejorar el desempeño del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020?</p> <p>PROBLEMAS SECUNDARIOS</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cómo influye la motivación y su influencia en mejorar el desempeño de las tareas del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020? ¿Cómo influye la motivación en mejorar el desempeño contextual del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020? ¿Cómo influye la motivación en mejorar el desempeño organizacional del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020? 	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la influencia de la motivación en mejorar el desempeño del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar la influencia de la motivación en mejorar el desempeño de las tareas del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020. Determinar la influencia de la motivación en mejorar el desempeño contextual del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020. Determinar la influencia de la motivación en mejorar el desempeño organizacional del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020. 	<p>HIPÓTESIS GENERAL La motivación influye significativamente en mejorar el desempeño del personal de la Municipalidad de Chorrillos- 2020.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <ol style="list-style-type: none"> La motivación influye significativamente en mejorar el desempeño de las tareas del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020. La motivación influye significativamente en mejorar el desempeño contextual del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020. La motivación influye significativamente en mejorar el desempeño organizacional del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020. 	<p>Variable 1 V1 = Motivación Laboral</p> <p>Dimensiones V1.1. Necesidades de logro V1.2. Necesidades de afiliación V1.3. Necesidades de poder</p> <p>Variable 2 V2= Desempeño del personal</p> <p>Dimensiones V2.1. Desempeño de tareas V2.2. Desempeño contextual V2.3. Desempeño organizacional</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicada Enfoque: Cuantitativo Método de investigación: Hipotético Deductivo Nivel: Descriptivo - correlacional Diseño: No experimental / Transversal Población y muestra: 750 empleados de la municipalidad de Chorrillos, con una muestra de 45 empleados. Muestreo: Probabilístico Técnicas de recolección de datos: Encuesta Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario</p>

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variable

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítem	Nivel o rango	Tipo de escala		
Motivación laboral	Necesidades de logro	Necesidad de motivación	1	Baja (12 – 24) Media (25 – 48) Alta (49 – 60)	Ordinal (politómica)		
		Necesidad de alto rendimiento	2,3		Ordinal (politómica)		
		Necesidad de retos	4		Ordinal (politómica)		
	Necesidades de afiliación	Necesidad de afiliación con el supervisor	5		Ordinal (politómica)		
		Necesidad de afiliación con el equipo de trabajo	6		Ordinal (politómica)		
		Necesidad de afiliación con la organización	7,8		Ordinal (politómica)		
	Necesidades de poder	Necesidad de oportunidades	9		Ordinal (politómica)		
		Necesidad de reputación y estima	10		Ordinal (politómica)		
		Necesidad de liderazgo	11		Ordinal (politómica)		
		Necesidad de retroalimentación	12		Ordinal (politómica)		
	Desempeño del personal	Desempeño de tareas	Cantidad de tareas		1	Baja (12 – 24) Media (25 – 48) Alta (49 – 60)	Ordinal (politómica)
			Calidad del trabajo		2		Ordinal (politómica)
Responsabilidades			3	Ordinal (politómica)			
Incentivos			4	Ordinal (politómica)			
Desempeño contextual		Identificación con la organización	5,6	Ordinal (politómica)			
		Compromiso	7	Ordinal (politómica)			
		Cooperación	8	Ordinal (politómica)			
Desempeño organizacional		Comportamiento ante nuevas tareas	9,10	Ordinal (politómica)			
		Comportamiento ante las normas	11	Ordinal (politómica)			
		Optimización	12	Ordinal (politómica)			

Anexo 3. Matriz de operacionalización del instrumento motivación laboral

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítem
Motivación laboral	Necesidades de logro	Necesidad de motivación	1.- Cree que su supervisor le brinda la motivación necesaria para superar los obstáculos que se presentan en el organismo.
		Necesidad de alto rendimiento	2.- Considera que existe un alto rendimiento por la motivación que recibe del organismo. 3.- Ha recibido usted algún tipo de reconocimiento de parte de su jefe por alcanzar los objetivos
		Necesidad de retos	4.- Se considera motivado para dar su mayor esfuerzo.
	Necesidades de afiliación	Necesidad de afiliación con el supervisor	5.- Necesita que su supervisor este pendiente de usted para poder realizar correctamente su trabajo.
		Necesidad de afiliación con el equipo de trabajo	6.- Considera que su jefe promueve la relación del equipo de trabajo.
		Necesidad de afiliación con la organización	7.- Se siente aceptado trabajando en este organismo. 8.- Considera que se encuentra imposibilitado de tomar decisiones en el organismo.
	Necesidades de poder	Necesidad de oportunidades	9.- Considera que tiene las oportunidades de alcanzar cargos gerenciales.
		Necesidad de reputación y estima	10.- Considera que su supervisor estimula la disciplina y el respeto.
		Necesidad de liderazgo	11.- Considera que los colaboradores a su cargo lo ven como un líder.
		Necesidad de retroalimentación	12.- Se siente motivado con los beneficios del organismo.

Anexo 4. Matriz de operacionalización del instrumento desempeño laboral

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítem
Desempeño del personal	Desempeño de tareas	Cantidad de tareas	1.- Considera que la motivación del equipo eleva la cantidad de trabajo.
		Calidad del trabajo	2.- Los incentivos del organismo elevan la calidad del trabajo.
		Responsabilidades	3.- Considera que la responsabilidad al trabajo obedece a la motivación laboral.
		Incentivos	4.- Considera que los empleados solucionan los conflictos de manera rápida y oportuna.
	Desempeño contextual	Identificación con la organización	5.- Se siente identificado con el organismo. 6.- Estima importante el cumplimiento de los objetivos del organismo.
		Compromiso	7.- Considera que su compromiso con el organismo depende solo de los incentivos que ofrece el organismo.
		Cooperación	8.- Existe una buena relación entre los colaboradores y el supervisor.
	Desempeño organizacional	Comportamiento ante nuevas tareas	9.- Estima posible realizar actividades adicionales a sus funciones para mejorar la calidad del trabajo. 10.- Estima posible permanecer más tiempo en el trabajo para aumentar la cantidad de trabajo.
		Comportamiento ante las normas	11.- Considera que el equipo de trabajo muestra compromiso ante el cumplimiento del horario de trabajo.
		Optimización	12.- Considera que muestra apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para la optimización del tiempo de trabajo y de recursos.

Anexo 5. Instrumento de recolección de datos



Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y
Sistemas

GUÍA DE PREGUNTAS

El presente cuestionario se realiza con el propósito de determinar la influencia de la motivación en la mejora del desempeño del personal de la Municipalidad de Chorrillos - 2020. Cabe destacar que las respuestas suministradas por usted, solo se utilizarán con fines académicos para la elaboración de mi tesis para optar al grado de Profesional de Administración y Sistemas en la Universidad Peruana Los Andes. En este contexto, se considerarán todos los principios éticos a los fines de resguardar los datos suministrados.

Instrucciones: Para cada planteamiento, agradecemos fundamentar sus respuestas.

Sexo: Femenino () Masculino ()

Edad: _____

Cargo que ocupa: _____

Tiempo de servicio: _____

MOTIVACIÓN LABORAL	TD	ED	N	DA	TA
Necesidades de logro					
1.-Cree que su supervisor le brinda la motivación necesaria para superar los obstáculos que se presentan en el organismo					
2.-Considera que existe un alto rendimiento por la motivación que recibe del organismo					
3.-Ha recibido usted algún tipo de reconocimiento de parte de su jefe por alcanzar los objetivos					
4.- Se considera motivado para dar su mayor esfuerzo					
Necesidades de afiliación					
5.-Necesita que su supervisor este pendiente de usted para poder realizar correctamente su trabajo.					
6.-Considera que su jefe promueve la relación del equipo de trabajo.					
7.- Se siente aceptado trabajando en este organismo.					
8.- Considera que se encuentra imposibilitado de tomar decisiones en el organismo.					
Necesidades de poder					

9.- Considera que tiene las oportunidades de alcanzar cargos gerenciales.					
10.- Considera que su supervisor estimula la disciplina y el respeto.					
11.-Considera que los colaboradores a su cargo lo ven como un líder.					
12.- Se siente motivado con los beneficios del organismo.					
DESEMPEÑO DEL PERSONAL	TD	ED	N	DA	TA
Desempeño de tareas					
1.-Considera que la motivación del equipo eleva la cantidad de trabajo.					
2.-Los incentivos del organismo elevan la calidad del trabajo.					
3.-Considera que la responsabilidad al trabajo obedece a la motivación laboral.					
4.-Considera que los empleados solucionan los conflictos de manera rápida y oportuna.					
Desempeño contextual					
5.-Se siente identificado con el organismo.					
6.-Estima importante el cumplimiento de los objetivos del organismo.					
7.- Considera que su compromiso con el organismo depende solo de los incentivos que ofrece el organismo.					
8.-Existe una buena relación entre los colaboradores y el supervisor.					
Desempeño organizacional					
9.- Estima posible realizar actividades adicionales a sus funciones para mejorar la calidad del trabajo.					
10.- Estima posible permanecer más tiempo en el trabajo para aumentar la cantidad de trabajo.					
11.-Considera que el equipo de trabajo muestra compromiso ante el cumplimiento del horario de trabajo.					
12.-Considera que muestra apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para la optimización del tiempo de trabajo y de recursos.					

Nomenclatura TD: Totalmente en Desacuerdo; ED: En Desacuerdo; N: Neutral; DA: De Acuerdo; TA: Totalmente de Acuerdo.

Anexo 6: Solicitud de autorización para la aplicación de instrumento**CARGO**

"Año de la universalización de la salud"



SOLICITO: Autorización para la aplicación del Instrumento de investigación en las oficinas de la Municipalidad del Distrito de Chorrillos del Departamento de Lima.

Sr. Alcalde de la Municipalidad del Distrito de Chorrillos del Departamento de Lima.

Yo, María del Rosario Martínez Coronado con DNI 73180555, laborando en dicha Entidad desde el 30 de Enero del año 2018 y continuando a la fecha, Con domicilio actual en la Av. Santa Cruz Mza. 7, Lte. 23 Santa Teresa de Villa-Chorrillos del departamento de Lima.

Con el debido respeto me presento ante usted para expresarle mi saludo cordial y de la Universidad Peruana Los Andes y expongo lo siguiente:

Que habiendo elaborado mi proyecto de Tesis cuyo título es "Motivación y su influencia para mejorar el desempeño del personal de la Municipalidad de Chorrillos- 2020", con la finalidad de obtener mi título profesional de Licenciado en Administración, por lo cual solicito su autorización para la aplicación del instrumento de investigación en las diferentes oficinas de la Municipalidad del Distrito de Chorrillos del Departamento de Lima, dichos instrumentos son validados por expertos de la investigación, así mismo cuyos resultados obtenidos será demostración de la hipótesis del trabajo de investigación, todo el proceso de recojo de información estará bajo la supervisión del docente asesor asignado por la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes.



Por lo tanto:

Ruego a usted Sr. Alcalde acceder a mi solicitud por ser de justicia que espero alcanzar.

Lima, 10 de marzo del 2020

A handwritten signature in black ink, appearing to read "María del Rosario Martínez Coronado".

María del Rosario Martínez Coronado
DNI 73180555

Anexo 7: Registro de datos de campo

MARÍA MARTÍNEZ-ENCUESTAS - Microsoft Excel (Error de activación de productos)

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

AQ19

MOTIVACIÓN LABORAL												DESEMPEÑO DEL PERSONAL											
Necesidades de logro						Necesidades de poder						Desempeño de tareas						Desempeño organizacional					
1-Cree	2-Cons	3-Ha re	4-Se co	5-Neces	6-Cons	7-Se si	8-Cons	9-Cons	10-Con	11-Cons	12-Se s	1-Cons	2-Los in	3-Cons	4-Cons	5-Se sie	6-Estim	7-Cons	8-Existe	9-Estim	10-Estim	11-Cons	12-Cons
3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
8	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	5
9	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	4	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	5
11	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	5	3	3	4	3	4	3	4
12	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	3	5
13	4	5	3	4	3	4	3	2	3	4	5	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3
14	5	4	3	4	4	3	3	2	3	5	4	3	3	4	4	3	3	3	5	3	4	4	3
15	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	5	3	3	4	5
16	4	4	4	4	2	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	2	3
17	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	4	4	2	3	2	2	3
18	3	3	2	4	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	2
19	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	4	3	4	2	3	4	2	2
20	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	2	3
21	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	3	4
22	3	2	2	3	1	2	3	3	2	3	2	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3
23	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4
24	4	3	4	4	1	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3
25	4	3	3	4	2	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
26	4	4	4	5	3	4	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	1	2	1	2	2	1	3	2	3	4	3	2	4	4	3	2	3	3	2	4	3	2	4
28	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	3	3	2	3	3	4	3	5	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	5	4	4	3	2
30	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4	3	4	5	3
31	5	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	5	3	4	3	5	3	3	3	4
32	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	4	5	3	4	3	2	2
33	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
34	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	5	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3
35	5	4	4	5	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3
36	4	3	4	5	3	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3
37	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4
38	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	4	2	3	3	2	2	3
39	4	4	3	5	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	5	3	4	5	4	4	3	3
40	4	4	2	3	2	3	3	4	4	3	2	2	3	2	3	4	4	2	3	4	2	2	3
41	1	2	1	2	2	1	3	2	3	4	3	2	4	4	3	2	3	4	2	4	3	2	3
42	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3
43	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	3	4	4	2	5	3	4	3
44	2	2	2	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	2	4	4
45	3	3	2	3	1	3	3	1	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	4	3	3	2	3
46	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	5	5	3	3	4	4	4	3	3	3
47	4	3	3	4	2	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4
48	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	2	4	3	4	3	3
49	4	3	4	4	2	4	4	2	4	3	3	4	5	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3
50	3	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
51	3	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3

Hoja1 Hoja2 Hoja3

60%

Escribe aquí para buscar

Anexo 8: Evidencia fotográfica de haber realizado la investigación.

