

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la
Municipalidad Distrital de Ate – 2019**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado(a) Administración y negocios
internacionales

Autor:

Carmen Rosa Pantia Quispe

Félix Heraclida Chuquihuanca Patiño

Asesor:

DR. Carlos Mediver Coaquira Tuco

Lima, 6 de abril-2021

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

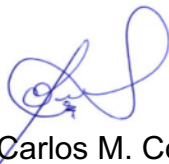
Carlos Coaquira, de la Facultad de Ciencias empresariales, Escuela Profesional de administración. de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de ate-2019”** constituye la memoria que presenta el (la) / los Bachiller(es) Carmen Rosa Pantia Quispe, Félix heraclida chuquihuanca Patiño para obtener el título de Profesional de Administración y Negocios internacionales cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de lima, a los 6 días del mes de abril del año 2021



Dr. Carlos M. Coaquira Tuco

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a..06... día(s) del mes de...abril...del año 2021..... siendo las...15:57...horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Lima, bajo la dirección del (de la) presidente(a): Presidente: Mtra. Danny Lita Alomia Lozano...el (la) secretario(a): Mg. Gloria Ivón Luy Medina..... y los demás miembros: Lic. Carlos Eduardo Corrales Baldoceda; Dr. Marcos Enrique Flores González.....y el (la) asesor(a) Dr. Carlos Mediver Coaquira Tucu..... con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado:....."Motivación y desempeño laboral de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de ATE - 2019"..... del(los) bachiller(es):

- a) Carmen Rosa Pantia Quispe
 b) Felix Heraclida Chuquiwanca Patifo
 c).....

conducente a la obtención del título profesional de:
 de Licenciada(o) en Administración y Negocios Internacionales.....
(Denominación del T.º de Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado. Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Carmen Rosa Pantia Quispe

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	14	C	Aceptable	Bueno

Bachiller (b): Felix Heraclida Chuquiwanca Patifo


CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	14	C	Aceptable	Bueno

Bachiller(c):



CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

_____  _____
 Presidente/a Secretario/a

_____ _____ _____
 Asesor/a Miembro Miembro

  _____
 Bachiller (a) Bachiller (b) Bachiller (c)

DEDICATORIA

A mis queridos padres y a mi hermana Sinthia por su apoyo y ánimo que me brindaron para alcanzar esta meta. Todo mi avance y triunfos son para ellos eternamente.

Chuquihuanca Patiño, Felix

A Dios nuestro creador por brindarme paciencia y sabiduría para realizar esta investigación, también supo guiarme por un buen camino con las personas que fueron participe en el cumplimiento de esta meta y que día a día me dieron alegría.

Pantia Quispe, Carmen Rosa

Agradecimiento

En primer lugar, a Dios, por las innumerables bendiciones y la fortaleza que nos brindó día a día para culminar esta etapa en nuestras vidas.

A nuestro docente, por brindarnos el conocimiento en el desarrollo de la presente investigación.

A cada uno de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ate, que participaron de este estudio permitiéndonos aplicar los instrumentos y hacer posible esta investigación.

Contenido

CAPÍTULO I	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	12
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2.1. <i>Problema general</i>	16
1.2.2. <i>Problemas específicos</i>	16
1.3. OBJETIVOS	17
1.3.1. <i>Objetivo general</i>	17
1.3.2. <i>Objetivos específicos</i>	17
1.4. JUSTIFICACIÓN Y VIABILIDAD DEL PROBLEMA.....	17
1.4.1. <i>Justificación</i>	17
1.4.2. <i>Viabilidad</i>	18
1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	18
1.5.1. <i>Hipótesis</i>	18
1.5.1.1. Hipótesis general.....	18
1.5.1.2. Hipótesis específicas	18
1.6. <i>Variables</i>	19
CAPÍTULO II	21
MARCO TEÓRICO	21
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
2.2. MARCO BÍBLICO E HISTÓRICO	27
2.3. MARCO TEÓRICO	28
2.3.1. <i>La motivación laboral</i>	28
2.3.1.1. Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow	28
2.3.1.2. Teoría de realización de McClelland	29
2.3.1.3. Definición de Motivación Laboral.....	32
2.3.1.4. Proceso de motivación o ciclo motivacional.....	32
2.3.1.5. Tipos de motivación.....	34
2.3.1.6. Factores de influencia en la motivación laboral.....	35

2.3.2. <i>El Desempeño Laboral</i>	38
2.3.2.1. Definición del Desempeño Laboral	38
2.3.2.2. Propósito del desempeño laboral	38
2.3.2.3. Dimensiones del desempeño laboral	39
2.4. <i>Definición de términos</i>	43
CAPÍTULO III	45
MARCO METODOLÓGICO	45
3.1. ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	45
3.1.1. <i>Enfoque de investigación</i>	45
3.1.2. <i>Diseño de investigación</i>	45
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	45
3.2.1. <i>Población</i>	45
3.2.2. <i>Muestra</i>	47
3.3. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	48
3.4. CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS	50
3.5. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS	56
CAPÍTULO IV	57
RESULTADOS	57
4.1. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DE ESTUDIO	57
4.2. DATOS GENERALES	57
5.1. RESULTADOS DE LA ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL	58
5.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS	61
5.3. DISCUSIÓN	64
5.4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	69
5.4.1. <i>Conclusiones</i>	69
5.4.2. <i>Recomendaciones</i>	70
REFERENCIAS	71
ANEXOS	82

Índice de ilustraciones

ILUSTRACIÓN 1 FACTORES DE REALIZACIÓN DE McCLELLAND.....	30
ILUSTRACIÓN 2 SEMEJANZAS ENTRE LA TEORÍA DE MASLOW Y McCLELLAND	31
ILUSTRACIÓN 3 PROCESO MOTIVACIONAL	33
ILUSTRACIÓN 4 CICLO MOTIVACIONAL.....	34

Índice de tablas

TABLA 1 MATRIZ INSTRUMENTAL	20
TABLA 2 FACTORES EXTERNOS DE MOTIVACIÓN	36
TABLA 3 FACTORES INTERNOS DE MOTIVACIÓN	37
TABLA 4 ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL ..	50
TABLA 5 ESTADÍSTICAS DE TOTAL DE ELEMENTOS DEL CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL	51
TABLA 6 ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL ..	52
TABLA 7 ESTADÍSTICAS DE TOTAL DE ELEMENTO DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL	53
TABLA 8 GRADO DE INSTRUCCIÓN	58
TABLA 9 TIEMPO DE SERVICIO (AÑOS)	58
TABLA 10 MOTIVACIÓN LABORAL	58
TABLA 11 NECESIDAD DE LOGRO	59
TABLA 12 NECESIDAD DE PODER	60
TABLA 13 NECESIDAD DE AFILIACIÓN.....	60
TABLA 14 DESEMPEÑO LABORAL	60
TABLA 15 PRUEBA DE NORMALIDAD.....	61
TABLA 16 CORRELACIÓN ENTRE LA NECESIDAD DE LOGRO Y DESEMPEÑO LABORAL	62
TABLA 17 CORRELACIÓN ENTRE LA NECESIDAD DE PODER Y DESEMPEÑO LABORAL.....	63
TABLA 18 CORRELACIÓN ENTRE LA NECESIDAD DE AFILIACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL.	64

Resumen

La falta de motivación para un buen desempeño de los colaboradores es un problema recurrente en las entidades públicas y privadas, siendo un factor importante para el logro de objetivos y metas, lo cual en esta investigación como objetivo principal es, determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Ate -2019.

El diseño de la presente investigación es no experimental –Transversal correlacional. Es no experimental porque su aplicación se desarrolla sin manipular deliberadamente las variables de estudio. Es transversal porque la recolección de los datos se efectuará en un momento determinado y es correlacional debido a que se evalúa el grado de asociación entre dos o más variables, para luego cuantificar y analizar. De acuerdo con los resultados, se encontró la relación correlacional de la motivación y el desempeño laboral ($p=0.008(P<0.05)$), necesidad de logro ($p=0.044(P<0.05)$), necesidad de poder ($p=0.015(P<0.05)$), necesidad de afiliación ($p=0.673(P>0.05)$).

En conclusión, “a mayor grado de motivación, mayor grado de desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Ate -2019”. La influencia de la motivación en el desempeño laboral es de correlación positiva, aunque de baja intensidad, considerando que la necesidad de afiliación no repercute de manera positiva baja en el desempeño de los colaboradores, ya que ellos mencionaron que existía una alta rotación del personal y corrupción.

Palabras claves: Motivación laboral, Desempeño laboral

Abstract

The lack of motivation for a good performance of the collaborators is a recurring problem in public and private entities, being the important factor for the achievement of objectives and goals, which in this research as the main objective is, To determine the relationship that exists between the motivation and job performance of employees of the Municipality of Ate, Lima -2019.

The design of the present investigation is non-experimental - Cross-correlational. It is non-experimental because its application is developed without deliberately manipulating the study variables. It is cross-sectional because the data collection will be carried out at a certain time and it is correlational because the degree of association between two or more variables is evaluated, and then quantified and analyzed. According to the results, the correlational relationship of motivation and job performance was found ($p = 0.008$ ($P < 0.05$)). Need for achievement ($p = 0.044$ ($P < 0.05$)), Need for power ($p = 0.015$ ($P < 0.05$)), Need for Affiliation ($p = 0.673$ ($P > 0.05$)).

In conclusion, "The higher the motivation, the higher the job performance of the employees of the Municipality of Ate Vitarte-2019" the influence of motivation on job performance is positively correlated, although of low intensity, considering that the Need for affiliation it does not have a low positive impact on the performance of employees, since they mentioned that there was high staff turnover and corruption.

Keywords: Work motivation, Work performance

Capítulo I

Planteamiento del problema

1.1.Descripción de la situación problemática

En la actualidad, las entidades públicas y privadas están experimentando una serie de inconvenientes en el desempeño laboral de sus colaboradores; por tal motivo, es necesario aplicar estrategias y mecanismos para lograr un grado de motivación adecuada que contribuya a crear una mejor calidad de vida laboral, supliendo las necesidades básicas para que estén siempre motivados a realizar sus labores, a minimizar los costos de ausentismo, la fluctuación de la fuerza de trabajo y a disminuir la alta rotación del personal y de esta manera lograr una institución eficiente .

A nivel internacional, según un estudio realizado por Gallup en Estados Unidos, señala que el 70% de los trabajadores tiene un nivel de compromiso bajo o nulo con su trabajo, debido a la falta de inspiración, que es pérdida de potencial que influye directamente en la productividad. Por ello, muchas empresas fracasan en fomentar la motivación por usar como base aquellos factores como estabilidad, balance con la vida privada y dinero que tradicionalmente se creen más importantes; sin embargo, el secreto para la felicidad de los colaboradores se encuentra en los menos admitidos y esperados como la estimulación intelectual, el reconocimiento de los logros y el poder de decisión (Gallup, 2017). Por otro lado, Leonardo Ferreira, Director Adjunto de la Oficina de la Organización Internacional del Trabajo, en un taller de motivación y trabajo en equipo, mencionó: “El trabajo en equipo es vital para alcanzar los logros de la oficina, ya que cada persona contribuye desde su especialidad con sus habilidades particulares; cada esfuerzo articulado en grupo tiene un valor multiplicador pues el trabajo en equipo es más que la suma de las partes”. Sostiene la importancia de la comunicación para un mejor

ambiente de trabajo, la valoración del trabajo, la preparación del equipo, y lo más importante brindar a los colaboradores los estímulos permanentes (Organización Internacional del Trabajo, 2019). Asimismo, una investigación de Harvard Management Update, indica que aproximadamente el 85% de las empresas en Estados Unidos, la moral de los empleados disminuye bruscamente después de los primeros seis meses en el trabajo, y continúa deteriorándose durante los años posteriores, y las razones por la que los empleados no se sienten comprometidos, es por la falta de participación, la falta de equidad, mejoras en el compañerismo y el reconocimiento (Gestión, 2019).

En Latinoamérica, de acuerdo con la compañía Edenred, citada por Remica (2016), menciona cifras estadísticas que muestran que más allá de la retribución económica, la motivación laboral está relacionada con el reconocimiento de los logros y con el bienestar de las personas. Por ello, desde la perspectiva de los trabajadores, un 40% se sienten infravalorados y poco apreciados por su empresa. El 77% reconoce que se implicaría más en el trabajo si se reconocen sus logros y más del 60% de las personas afirman que un programa de incentivos o beneficios sociales contribuye a no querer buscar otro trabajo. Por otro lado, El Comercio (2018) publicó un artículo denominado “El déficit motivacional de América Latina”, por Andrés Oppenheimer; este señala que, en una encuesta de Gallup del 2013, encontró que mientras el 30% de los estadounidenses se sienten comprometidos con su trabajo, solo el 12% de la gente en México, el 16% en Argentina y el Perú, el 14% en Paraguay, el 9% en Arabia Saudí y el 6% en China valoran su trabajo. Por tanto, la motivación es cada vez más una clave para el progreso y recomienda que los países latinoamericanos debieran iniciar campañas públicas para superar el déficit motivacional. Asimismo, la ESAN (2018) publicó en su artículo “Las metodologías que evalúan el desempeño de una empresa”, donde hace mención, que el Perú es el tercer país con mayor índice de rotación de personal en Latinoamérica para

revertir esta situación sugiere medir el desempeño laboral que permita implementar capacitaciones, guías, mayor supervisión y otros métodos para aumentar la productividad y, con ello, la satisfacción de los empleados. Además, Álvarez (2016) indica que los empleados profesionales de carrera del sector público colombiano no están adecuadamente motivados. La preocupación radica en el hecho de que un funcionario público desmotivado poco aporta al avance y mejoramiento de los resultados para satisfacer las necesidades de la población. El ambiente en que se desarrolla la gestión de personal es diferente en las entidades públicas de las organizaciones de carácter privado. Estas diferencias se centran en factores, tales como, la brevedad de los ciclos políticos, las dificultades para medir el desempeño, los obstáculos para superar la inercia de los funcionarios y las particularidades culturales de los entornos públicos en que se desarrollan las administraciones públicas.

En el Perú, son cada vez más las organizaciones que están buscando motivar a su personal para que tengan un buen desempeño laboral. En el sector público con mucha más razón, debido a que el empleado público muchas veces puede encontrar poca motivación para hacer esfuerzos conducentes al logro de resultados. Según Pezo (2014), la motivación y el desempeño laboral en la Municipalidad de Chaclacayo se encuentra en una condición media baja, debido a la alta rotación del personal, falta de incentivo personalizado, y al cambio de alcaldes y gobierno del país; por tal razón, su desempeño no es favorable debido a que los procesos de ejecución son cambiantes. Así mismo, en la Dirección de Educación Regional del Callao se enmarcó que los colaboradores nombrados, los que se encuentran en el régimen CAS y locadores no se desempeñan bien en sus labores partiendo en la atención al cliente, cumplimiento de compromisos y expedición de documentos, la cual esto lleva a un alto nivel de reclamos por parte de los usuarios, (Castro, 2017). Por otro lado, Mendoza (2018) indica, que las municipalidades

debieran preocuparse en estrategias de motivación para que exista mayor desempeño ya que no cuentan con dichas estrategias a falta de estas carencias los servicios que brindan serán deficientes; por esto, se destaca que exista una comunicación interna, mejor clima organizacional, a tal punto que se alcanzará a los objetivos trazados en dicha gestión. De acuerdo con este estudio, Bautista (2017) percibió (comportamiento) que existía una motivación baja en los servidores públicos. Se percibe actitudes y comportamientos inadecuados como desinterés en los líderes en la realización de sus actividades, falta de compromiso y bastante impuntualidad e irresponsabilidad. Los resultados corroboran esta percepción obteniendo que el liderazgo en el factor de la comunicación fluida del jefe hacia el colaborador indica que el 44% dicen que nunca la comunicación es fluida y el 31% manifiesta solo a veces y el 56% no presentan empatía; 46% indican que sus jefes no se esfuerzan en reconocer sus logros de cada colaborador, 58% no se preocupan en crear un ambiente adecuado concluyendo que el 42% indican que su motivación es deficiente.

A nivel local, Huamán (2018) indica que en la Municipalidad de Ate existe una inestabilidad organizacional que afecta las labores administrativas; tiene una estructura y jerarquía organizacional inestable en la cual no se cumplen las normas y políticas adecuadamente por falta de liderazgo; no tiene una comunicación horizontal adecuada entre jefes y colaboradores llegando a afectar el cumplimiento de las metas. Por otro lado, existen colaboradores calificados que no se aprovechan sus conocimientos debidamente, por ende, estos problemas ocasionan desmotivación, un clima organizacional deficiente que afecta al desempeño laboral.

Sin embargo, considerando que a mayor motivación resulta un desempeño exitoso se considera que en dicha entidad, aún no se han realizado estudios sobre la relación de las dos variables mencionadas y siendo que esto se reviste de mucha importancia es

oportuna la ejecución del presente proyecto de investigación, para que sea un aporte a su Plan Operativo Institucional 2019 (POI) donde se proponen que la Municipalidad de Ate debe llegar a ser un gobierno local con una administración, honesta, transparente, eficaz que con su participación promueva la adecuada prestación de servicios públicos, y lograr el desarrollo integral sostenible y económico de la comunidad (Municipalidad Distrital de Ate, 2019), de tal modo, dicha investigación estaría contribuyendo en el proceso del cumplimiento de su visión de la municipalidad.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Ate - 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la necesidad de logro y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Ate - 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la necesidad de poder y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Ate - 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la necesidad de afiliación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Ate - 2019?

1.3.Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Ate - 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre la necesidad de logro y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Ate - 2019.
- Determinar la relación que existe entre la necesidad de poder y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Ate - 2019.
- Determinar la relación que existe entre la necesidad de afiliación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Ate - 2019.

1.4. Justificación y viabilidad del problema

1.4.1. Justificación

La investigación planteada contribuye a la toma de decisiones, ya que permitirá, a la Municipalidad Distrital de Ate, conocer los factores que influyen en el nivel de motivación y desempeño laboral de su personal, en la actualidad, y enfocarse siempre en su recurso humano que es el motor de arranque y éxito de su organización.

Asimismo, este trabajo servirá de referente para posteriores estudios que se realicen sobre la motivación y su relación en el desempeño laboral de sus colaboradores, ya que, en la Municipalidad Distrital de Ate, aún no se han realizado estudios sobre este tema, para lo cual, se considera oportuno la ejecución del presente proyecto de investigación.

1.4.2. Viabilidad

La investigación es viable, pues se dispone de un presupuesto asignado, materiales y tiempo de parte de los pasantes que se encuentran en proceso de capacitación para llevar a cabo dicho proyecto. Asimismo, se buscará la autorización de la Municipalidad Distrital de Ate para realizar el estudio, con una previa gestión documentaria.

1.5. Hipótesis y variables

1.5.1. Hipótesis

1.5.1.1. Hipótesis general

- Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad de Ate - 2019.

1.5.1.2. Hipótesis específicas

- Existe relación entre la necesidad de logro y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad de Ate - 2019.
- Existe relación entre la necesidad de poder y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad de Ate - 2019.
- Existe relación entre la necesidad de afiliación y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad de Ate - 2019.

1.6. Variables

Las variables que se estudiarán en este proyecto de investigación son: motivación y desempeño laboral. A continuación, se presentan los detalles específicos de estas dos variables.

Tabla 1

Matriz instrumental

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORIZACIÓN
Motivación	La motivación puede definirse como lo que impulsa, dirige y mantiene el comportamiento humano. En el ámbito laboral se alude al deseo del individuo de realizar un trabajo lo mejor posible (Porret, 2010).	La motivación es la fuerza que impulsa a una persona a direccionar su comportamiento humano, hasta obtener una meta deseada relacionada a una necesidad de logro, afiliación y Poder.	Necesidad de logro	Toma de decisiones. Logro de objetivos. Participación	1; 4; 7; 10; 13	Se utilizará la escala de Motivación laboral, (Steers R. y Braunstein D), que tiene una escala de respuesta de 5 anclajes que va de: 1. Absolutamente en desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Absolutamente de acuerdo
			Necesidad de poder	Influencia en los demás. Socialización	2; 5; 8; 11; 14	
			Necesidad de afiliación	Trabajo en equipo	3; 6; 9; 12; 15	
Desempeño Laboral	El desempeño es el nivel de rendimiento que manifiesta el colaborador en base al cumplimiento de las funciones y responsabilidades asignadas (Rodríguez (2002).	El desempeño laboral es la actuación que manifiesta el individuo al efectuar sus funciones o tareas con eficacia, eficiencia y calidad, con el fin de conseguir los resultados deseados.	Eficacia laboral	Logro de objetivos. Actitudes Efectividad	1; 2; 3; 4; 5; 6	Se aplicará la escala de desempeño laboral, (Andrés Alejandro Zerpa Sosa, 2014), donde los ítems serán resueltos en una escala de Likert de: 1. Nunca 2. A veces 3. Raras veces 4. Siempre
			Eficiencia laboral	Productividad Competencia Liderazgo	7; 8; 9; 10; 11; 12	
			Calidad laboral	Responsabilidad Atención Satisfacción	13; 14; 15; 16; 17; 18	
			Economía laboral	Distribución Recursos Presupuesto	19; 20; 21; 22; 23; 24	

Capítulo II

Marco teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

Los antecedentes para esta investigación, lo conforman los hallazgos previos que tienen relación con nuestro tema de estudio, y aportan datos de utilidad, tales como metodología aplicada, dinámica de variables, muestra y población estudiada, procedimientos de investigación, resultados, entre otros.

2.1.1. Antecedentes nacionales

Reynaga (2015) realizó una investigación con enfoque cuantitativo de tipo correlacional titulada “*Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015*”. Tuvo como objetivo principal determinar la motivación y su relación con el desempeño laboral. Para la obtención de la información, aplicó una encuesta de opinión sobre la motivación y desempeño laboral a 100 personales. Encontró que el valor de “sig” fue de 0.000 que es menor a 0.05 el nivel de significancia; por tanto, el nivel de confianza fue de 95% indicando que existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Dicho estudio coincide con el objetivo general y contribuye en el dinamismo de las variables evidenciando que estas ya fueron investigadas en un sector público.

Por otro lado, la tesis realizada por Larico (2015) titulada “*Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2014*”, tuvo como población a 635 trabajadores entre nombrados y contratados. Optó por el muestreo no probabilístico dirigido. Tuvo una muestra de 182 trabajadores. El diseño de esta investigación fue descriptivo correlacional. De acuerdo a los resultados del diagnóstico, se comprobó la existencia de vinculación significativa de los factores motivadores como: los incentivos con un 40.7%, condiciones del ambiente físico con un 65.4% y estima, amor al trabajo, autorrealización que influye de manera relevante en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román. Esta investigación coincide con el vínculo de las variables y nos da como referencia la manera cómo influyen las dimensiones de la variable independiente frente a la variable dependiente.

La tesis realizada por Bisetti (2015) titulada “*Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015*”, tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral del personal subalterno de dicha dependencia. Dicho estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, cuyo diseño es transversal. La muestra estuvo conformada por 151 efectivos entre hombres y mujeres. Los instrumentos aplicados fueron la Escala de Motivación Laboral y el Cuestionario de Desempeño Laboral, con 15 y 24 ítems respectivamente. Los resultados encontrados mostraron que existe una relación baja entre la motivación laboral y el desempeño laboral ($r=0,025$), cuyo nivel de significancia fue ($\text{sig}= 0.761$). Este estudio aporta datos de utilidad como, la metodología aplicada, estructura del marco teórico y, los instrumentos que se ha considerado utilizarlos.

Pérez & Verastegui (2013) desarrollaron una investigación denominada “*Propuesta motivacional para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de una MYPE de Lima Sur – caso Avícola Vera E.I.R.L. – 2012*”. Emplearon el tipo de investigación descriptivo-propositiva y el diseño no experimental transversal. Los resultados revelaron un 95% de confiabilidad para diseñar una propuesta motivacional en función de las necesidades, que ayude a mejorar el desempeño laboral en los colaboradores, porque se pudo diagnosticar cada dimensión analizada. En ese sentido, se halló, con respecto a la variable motivación, que el 28% se encuentra en el nivel malo; el 50% en el nivel regular y el 21.4% en el nivel bueno. Con respecto a la variable desempeño laboral que, el 21.4% se encuentra en el nivel malo, el 57.1% en el nivel regular, y el 21.4% en el nivel bueno. Esta investigación aporta en la dinámica de las variables y al sugerir diseñar una propuesta motivacional para alcanzar un buen desempeño laboral.

2.1.1. Antecedentes internacionales

Betancourt y Ramirez (2019) realizaron un estudio titulado “*evaluación del impacto de la motivación sobre la productividad y el desempeño laboral en el Centro Universitario Municipal de Jobabo*”. Tuvieron como objetivo evaluar el impacto de la motivación que ejercen los directivos de la institución sobre los trabajadores, especialmente sobre los docentes, y como esto repercute sobre la productividad en el trabajo y desempeño laboral. Se utilizó la metodología de investigación teóricos y prácticos, en la cual la revisión documental resaltó la importancia de la motivación como elemento imprescindible del liderazgo basándonos en los resultados arrojados por las técnicas mencionadas y la propia observación de la conducta de los trabajadores y directivos; dedujeron que uno de los factores que influye de manera significativa sobre el rendimiento y disciplina laboral es sin duda la motivación. En cierto grado o medida

está claro que todos estos aspectos analizados influyen (en este caso negativamente) sobre la motivación en los subordinados. La motivación está estrechamente relacionada con el liderazgo, cuando se motiva, se estimula a las personas, y una buena forma de lograrlo es el reconocimiento moral y colectivo a los trabajadores que mejores resultados tienen en el desempeño de sus funciones. Cuando se reconoce el buen trabajo realizado y se estimula en consecuencia se compromete al trabajador a seguir cumpliendo y mejorar los resultados, lo cual implica necesariamente tener buena disciplina en el centro. Si a esto se le suma una mejor planificación, comunicación organizacional y la implementación de un proceso de dirección más participativo los resultados alcanzados muy probablemente mejorarán significativamente.

Syarif y Angger (2017) realizaron la investigación titulada “*Relationship between Motivation to Achieve and Professional Competence in the Performance of Elementary School Teachers*”. Dicho estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la motivación del logro y la competencia profesional con respecto al desempeño de los maestros en las escuelas primarias públicas en Java Central. Se utilizó el método cuantitativo. Los resultados indican que, (1) existe una relación positiva significativa entre la motivación del logro y el desempeño del trabajo entre los maestros de las escuelas primarias, con un coeficiente de correlación de 0,961; (2) existe una relación positiva significativa entre la competencia profesional y el desempeño de los maestros de escuela primaria, con un coeficiente de correlación de 0,979; y (3) existe una relación positiva significativa entre la motivación del logro y la competencia profesional de los docentes (consideradas conjuntamente) y el desempeño laboral de los docentes de primaria, con un coeficiente de correlación de 0,982 y una contribución de 96,4%.

Kemboi (2015) realizaron la investigación *The Effect of the Level of Motivation of Kiswahili Teachers on Performance of Students in Secondary Schools in Elgeyo*

Marakwet County, Keiyo Sub-County, Kenya”. El desempeño de los estudiantes en el tema de Kiswahili es de crucial importancia para todos en Kenia, ya que es un medio de comunicación en las instituciones públicas y otros sectores de la economía. Más por lo que Kiswahili sirve como lengua nacional de Kenia; por lo tanto, es uno de los requisitos lingüísticos para su cumplimiento en cualquier diploma o curso de licenciatura. Sobre la base de este hecho, este documento está fijado para examinar el efecto del nivel de motivación de los maestros de Kiswahili en el desempeño estudiantil en las escuelas secundarias en Kenia. El documento se funda en la teoría de la expectativa de Victor Vroom; sostiene que la motivación es una combinación de tres factores: valencia, expectativa e instrumentalidad. La teoría subraya que los estudiantes y los maestros esperan obtener una recompensa del esfuerzo que ponen en su trabajo. Este documento adopta un diseño de investigación de encuestas y un procedimiento de muestreo aleatorio estratificado para seleccionar a los maestros que enseñan Kiswahili de las 14 escuelas seleccionadas de las 29 escuelas del sub condado de Keiyo. Los cuestionarios y el análisis de documentos son los modos de recopilación de datos utilizados. Los datos recopilados se analizaron mediante estadísticas descriptivas. Por lo tanto, se comprobó que existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de motivación de los docentes y el rendimiento del sujeto de kiswahili. El autor recomienda la adopción de un programa de motivación viable para mejorar el nivel de motivación de los docentes y, consecuentemente, el rendimiento.

Mosuin, Zainun, Ghani, Alzeban, & Gunardi, (2019) en su tesis *“La aceptación de los contadores de los sistemas contables de acumulación en el sector público y su influencia en la motivación, la satisfacción y el desempeño”*, examina el nivel de aceptación del sistema de contabilidad de acumulación (AAS) entre los contadores del sector público. Posteriormente, este estudio examina si el nivel de aceptación de los

contadores de AAS influye en su motivación, satisfacción laboral y desempeño laboral. Utiliza un estudio transversal a través de una encuesta de cuestionarios sobre 166 contadores del sector público. El estudio muestra que los contadores aceptaron AAS. El estudio también muestra que la aceptación de AAS entre los contadores influye significativamente en su motivación, satisfacción laboral y desempeño laboral. Otros análisis demuestran que la motivación de los contadores para aceptar AAS influye significativamente en su satisfacción laboral y, posteriormente, en el desempeño laboral. Los hallazgos de este estudio indican que la aceptación de una tecnología podría conducir a una actitud positiva y, en última instancia, garantizar el éxito de la implementación de AAS en el sector público.

Maradiaga (2016) realizó una tesis titulada “*motivación laboral y su relación con el desempeño del personal en Coats Honduras*”. Su investigación fue correlacional no experimental, con enfoque cualitativo y cuantitativo. Tuvo como propósito determinar si la motivación laboral tiene relación en el desempeño de los empleados de la empresa Coats Honduras dedicada al proceso y transformación de hilo para prendas de vestir, en la ciudad de Choloma, Honduras. Sus clientes son las empresas que se encuentran en parques industriales de manufactura (Maquila). Este trabajo se limita únicamente a la población que opera en esta empresa, como empleados directos ahora denominados unidad de análisis. La motivación laboral y el desempeño de los empleados de Coats Honduras, presentaron un nivel de correlación negativa muy débil sin tener ningún impacto considerable para la empresa. Son demasiadas las exigencias de producción y calidad que se tiene en este rubro que hace que el trabajador tiene que ser eficiente con su desempeño, y hace a un lado cualquier tipo de motivación laboral. Por lo tanto, concluye que la motivación laboral no influye en nada en el desempeño laboral.

El artículo elaborado por Ufuophu (2014) es “Motivación laboral, desempeño laboral y relaciones de género en el Sector de transmisión en Nigeria”. La población de estudio consistió en empleados en casas de seis estaciones de transmisiones en el estado de Delta, Nigeria. El estudio cubre al personal en los siguientes departamentos: noticias y editoriales, programas, comerciales, trabajos e ingeniería y administración. Se seleccionó una muestra de 600. En el contexto de los resultados de varios estudios empíricos; este estudio buscó examinar el grado de correlación entre el género del empleado, por un lado, y la motivación laboral y el desempeño laboral. Los resultados demuestran que no existe una correlación significativa entre el género y la motivación laboral de los empleados, ni el género y el desempeño; en la cual esta investigación sugiere que se realice un estudio correlacional entre la motivación y el desempeño laboral.

2.2. Marco bíblico e histórico

El presente trabajo se basa en el principio divino del amor a Dios y a nuestros semejantes como la mayor motivación para desempeñarse mejor en cualquier situación de la vida. La biblia manifiesta que el amor a Dios y al prójimo es la más grande motivación para obrar. Este principio se le puede encontrar en todos los evangelios y en las cartas de Pablo, especialmente en Gálatas 6:9, “*No nos cansemos, pues, de hacer bien; porque a su tiempo segaremos, si no desmayamos*”; estas palabras del apóstol Pablo enfatizan el peligro de la apatía, ya que la gente puede cansarse y desalentarse y además recalca la importancia de fijar las mentes en la meta, con la finalidad de alentar y motivar a los creyentes, pues él sabía que la mejor manera de alcanzar el éxito consiste en recordar el propósito con toda claridad.

2.3. Marco teórico

2.3.1. La Motivación laboral

2.3.1.1. Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow

La teoría de la jerarquía de necesidades propuesta por Abraham Maslow (1954), consta de cinco niveles motivacionales, lo cual se agrupan en necesidades inferiores y superiores.

Las necesidades inferiores o primarias están conformados por fisiológicas, de seguridad y sociales. Las *necesidades fisiológicas*, según Werther y Davis (1982), son aquellas necesidades básicas para el sustento o supervivencia del ser humano.

Hernández y Rodríguez (2006) agregan si estas necesidades no están satisfechas es una restricción para escalar al segundo nivel. Sin embargo, Münch (2011), con las remuneraciones y prestaciones recibidas, se mantiene la homeostasis; es decir, un cuerpo físico en equilibrio (Pérez y Ayala 2011). Bernal y Sierra (2013) añaden dentro del ámbito organizacional el individuo labora para suplir sus necesidades personales y familiares. Las necesidades de segundo nivel, *seguridad y protección*, requieren “una estabilidad emocional producida tanto por nosotros como por un ambiente social ordenado, libre de amenazas y peligros presentes o latentes” (Hernández y Rodríguez, 2006, p. 202). Luna (2008) adjunta que el individuo para tener seguridad necesita una estabilidad laboral. Por otro lado, Münch (2011) complementa que son necesarios los beneficios sociales (seguros de salud, federal y de vida) que otorga la organización. Las *necesidades sociales o de afiliación*, según Bayón (2008), es que el individuo necesita ser parte de un equipo, ser aceptado y recibir afecto de los demás. Para lograr la integración se requiere interactuar (Louffat, 2012).

Las necesidades superiores o secundarias están conformadas por estima y autorrealización. Las *necesidades de estimación*, según Werther y Davis (1982)

mencionan que son satisfechas cuando el logro individual es reconocido por los demás. Pérez y Ayala (2011) afirman que el individuo necesita recibir reconocimientos por el logro de sus metas, que son satisfechas mediante compensaciones o incentivos (ascensos, premios, bonos, comisiones). Para sostener *las necesidades de autorrealización*, Schermerhorn, Hunt, y Osborn (2005), señalan que el individuo se encuentra en el nivel elevado, donde desarrolla su máximo potencial expresando su creatividad y empleando sus habilidades. Robbins y Coulter (2014) añaden que estas necesidades logran la autosatisfacción a través del cumplimiento de sus metas y sueños personales.

Esta teoría es considerada, por parte de los investigadores, como la base para que surja la siguiente teoría de McClelland que parte de tres motivos que determinan el comportamiento del ser humano en su ámbito laboral.

2.3.1.2. Teoría de realización de McClelland

La teoría de realización de David McClelland parte de tres motivos básicos para determinar la dinámica del comportamiento humano, como las necesidades de realización, poder y afiliación.

La necesidad de logro o realización. Según Vélez (2007), es el estímulo de sobresalir, de esforzarse por alcanzar metas, hasta obtener el éxito. Para ello, se debe asumir riesgos, responsabilidades o desafíos, utilizando una retroalimentación sobre su ejecución o acción (Dalton, Hoyle, & Watts, 2007). Así mismo, Pérez y Ayala (2011) sostienen que los individuos con este tipo de necesidad experimentan una gran presión interna que les empuja a alcanzar la excelencia.

La necesidad de poder. Es el deseo de ocupar puestos con status que les permita ejercer influencia, control y mando sobre los demás (Crespo Ramos, López Yepes, Peña

Alcaraz, & Carreño Sandoval, 2003). Sin embargo, Chiavenato (2009) contempla que es el impulso dirigir el comportamiento de los demás, pero su preocupación principal es el prestigio, competitividad y el nivel de interés es menor para obtener un mayor desempeño. Pérez y Ayala (2011) manifiestan que las persona que es motivada por esta necesidad requiere incentivos de poder, admiración y por naturaleza luchan para que sus ideas prevalezcan y obtengan poder en su ámbito laboral.

La necesidad de afiliación. Para Crespo et al. (2003), es el interés de integrarse a un equipo y establecer relaciones amistosas, con la finalidad de gozar de compañerismo y recibir afecto. Chiavenato (2009) anexa que el individuo prefiere situaciones cooperativas más que las competitivas.

Esta teoría de McClelland es el motor de la investigación, considerando que el instrumento de medición de la variable independiente influye en el comportamiento del individuo en su desempeño laboral.

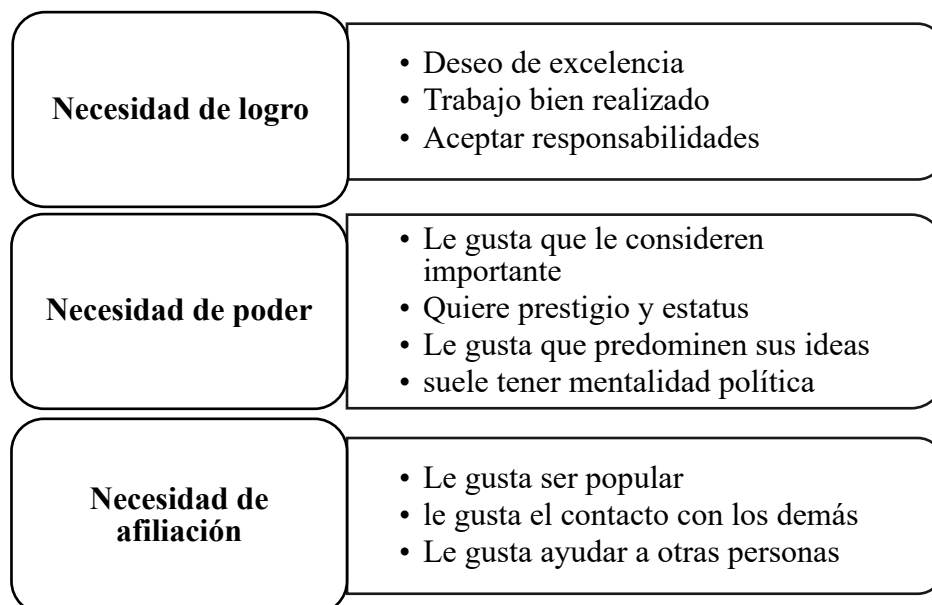


Ilustración 1 Factores de realización de McClelland

Fuente: elaboración propia

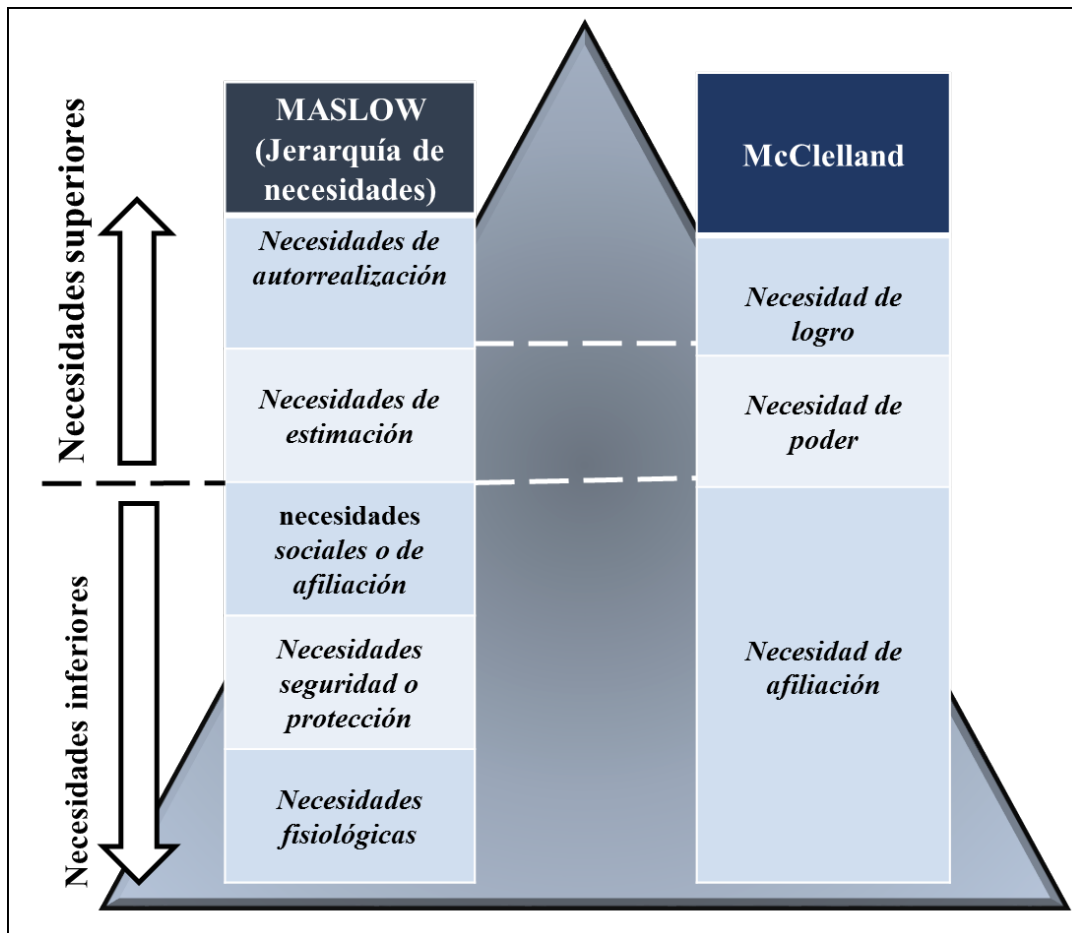


Ilustración 2 Semejanzas entre la teoría de Maslow y McClelland

Fuente: elaboración propia

El presente proyecto de investigación acoge la teoría de McClelland, debido al instrumento que abarca las tres dimensiones: necesidades de afiliación, necesidades de poder y necesidades de logro.

2.3.1.3. Definición de Motivación Laboral

La motivación tiene diversos enfoques en la persona ya sea como un impulso interno, externo y comportamiento que manifiesta en su ámbito personal o laboral.

Según Pérez y Ayala (2011) “la motivación es la fuerza que impulsa en la mente de una persona para direccionar su comportamiento; hasta obtener el objetivo deseado” (p. 200). Porret (2010) agrega que, la motivación dirige y mantiene el comportamiento humano, dentro del ámbito laboral. El impulso a que se refiere el autor origina el desarrollo de la motivación debido a que el individuo recibe un incentivo externo o reflexivo, que denomina como el patrón de comportamiento. Luna (2008) considera que la motivación es un componente básico de la dirección que sustenta el proceso de estímulo de la persona, para el logro de los objetivos de la empresa. Spector (2002) define como un estado interno de inducción de la persona, que conlleva ciertas perspectivas, como la dirección de la conducta que manifiesta, seguida por la intensidad, que evalúa el nivel de esfuerzo enfocado en su objetivo; finalmente, la persistencia, que mide la frecuencia con la que se observa alguna conducta. Por otro lado, el autor, desde otra perspectiva relaciona la motivación con el deseo de conseguir una meta relacionada a una necesidad o voluntad.

2.3.1.4. Proceso de motivación o ciclo motivacional

De acuerdo con Porret (2010), el proceso genérico de motivación inicia ante una insatisfacción donde la persona genera tensión en su ámbito interno; en la cual, su comportamiento busca tendencia, con la finalidad de alcanzar sus metas y objetivos; una vez que alcanza la satisfacción para su necesidad reduce la tensión y tiene ganas de continuar.

El autor diseñó un patrón de proceso de motivación para tener un mejor entendimiento:

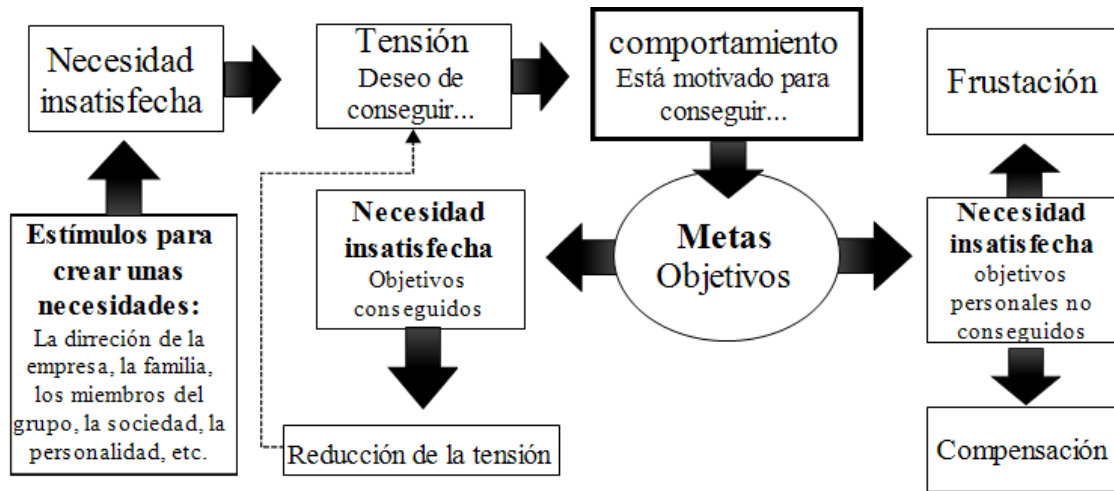


Ilustración 3 Proceso motivacional

Fuente: Porret (2010)

Por otro lado, Bayón (2008) denomina como el “proceso círculo de motivación”; agrega que no solo se refleja en el comportamiento sino que también le obliga a una conducta de satisfacción frente a su necesidad, para restaurar la estabilidad personal, alcanzar el equilibrio y enfrentar nuevos desafíos.

En el ámbito empresarial, los intereses de los personales se direccionan por medio de los directivos de la organización al encontrar carencias, ya que no coinciden los intereses personales frente a la necesidad que conllevan, aunque, muchos de ellos solamente se encuentran en la empresa por un interés económico y no están comprometidos con los objetivos, proyectos, etc. Por tal motivo, los directivos toman como herramienta los factores que condiciona las necesidades; en otras palabras, se trabaja bajo un régimen de parámetros o políticas empresariales. Como, el castigo, los premios y el convencimiento. Es necesario incluir los factores básicos de la organización, para lograr mayor productividad.

El autor diseña el cuadro de círculo motivacional:

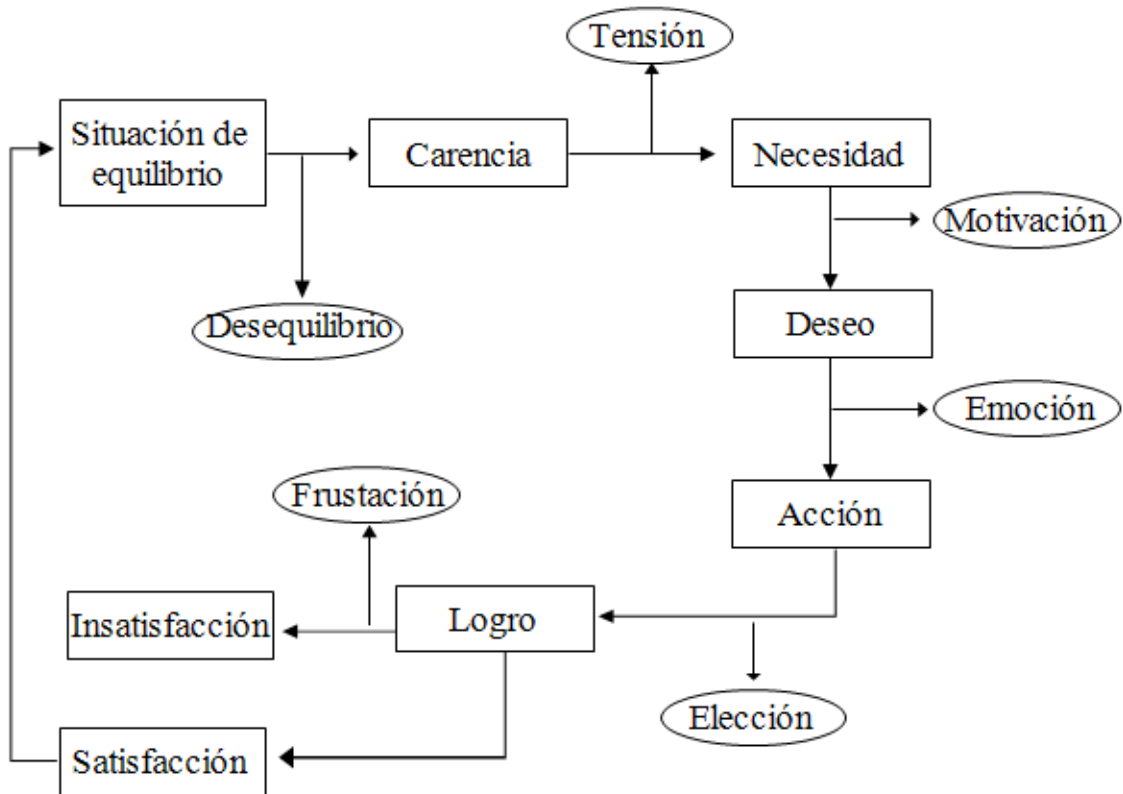


Ilustración 4 Ciclo motivacional

Fuente: Bayón (2008)

El autor resalta que la causa motivante es la necesidad, si la persona ha tenido mayor necesidad y tuvo la capacidad de satisfacer, es porque dicha necesidad fue impulso de motivación en base al principio de la eficacia para alcanzar el objetivo deseado. Caso contrario se obtiene el fracaso o frustración.

2.3.1.5. Tipos de motivación

La motivación emana de fuentes distintas que impulsan a realizar ciertos actos, ya sea de necesidades internas del propio individuo o de las presiones o incentivos externos.

La motivación intrínseca nace del deseo de auto superación del individuo, lo cual va actuar por iniciativa propia, sin exigencias externas que impulsen a lograr sus objetivos

(López, 2007). Dolores (2005) agrega que este tipo de motivación es un estímulo interno que el sujeto mantiene y aumenta por su propia voluntad. Este impulso conduce o busca la satisfacción personal por el sacrificio realizado. García (2007) sostiene que la motivación intrínseca puede ser guiada con refuerzos y castigos de acuerdo al desarrollo de las metas.

Por otro lado, la motivación extrínseca o indirecta surge cuando hay algo que motiva o atrae al sujeto a realizar alguna actividad (Pérez y Ayala, 2011). Lazzati (2008) agrega que para despertar el interés a ejecutar alguna tarea o acción, se debe motivar mediante recompensas monetarias o algún reconocimiento verbal. Asimismo, Dolores (2005) añade que para las tareas conseguidas se deben reconocer mediante elogios, demostraciones de cariño y de generosidad, que son importantes para el progreso. Además, García (2007) recalca que esta clase de motivación “lleva a hacer determinadas acciones para cubrir una serie de necesidades mediante compensaciones, que otros dan, a cambio” (p. 58).

2.3.1.6. Factores de influencia en la motivación laboral

Los factores externos

Los factores externos o condiciones que inciden en el comportamiento humano son procedentes del contexto que lo rodean, estos pueden ser:

Tabla 2

Factores externos de motivación

Factores externos	
La autonomía	Es cuando un individuo busca un empleo en el que se le permita ser independiente y espontáneo, a fin de desarrollar su máximo potencial. Es decir, donde se sienta libre al expresar su creatividad e ideas.
La retribución económica	Es el salario que el empleado puede percibir como incentivo económico, para suplir sus necesidades. La organización no solo vela porque su recurso humano se sienta satisfecho, sino por un sueldo justo y equitativo, como retribuciones variables (incentivos, primas, premios económicos) a fin de motivarle.
Las ventajas sociales	Son actividades conjuntas que se otorgan al personal, como viajes, entradas a un evento importante o cualquier suceso en que se sienta contento de ser parte de la empresa, con la finalidad de motivarles, y mantener un buen clima laboral.
La seguridad en el entorno social	Se refiere a los niveles de seguridad que ofrece el ambiente en el que se trabaja. Significa que la organización debe contar con señalizaciones de seguridad como medidas para prevenir riesgos que afecten a la salud, integridad física y psíquica.
El desarrollo profesional y la promoción	El individuo desea desarrollar sus habilidades y crecer profesionalmente. Por ende, la organización debe abrir nuevas rutas profesionales y promocionales, que promuevan el ascenso del empleado con puestos de más responsabilidad.
La estabilidad del empleo	La empresa debe estimular al empleado con trabajos que tengan una permanencia en el tiempo, donde el trabajador se sienta seguro.
El prestigio profesional	La admiración por la obtención de determinadas tareas logradas con éxito, permite lograr fama convirtiéndose en un estímulo poderoso y gratificante para el ser humano.
La comunicación	La información facilitada por la empresa a sus empleados, ayuda a cohesionarlos y que estos se sientan partícipes de la consecución de las metas organizacionales.
El estilo de liderazgo	Permite relacionarse con los colaboradores de manera más óptima, importante para crear un buen clima laboral.

Fuente: Porret (2010).

Los factores internos

Estos factores internos o directos nacen del interior del individuo, como:

Tabla 3

Factores internos de motivación

Factores internos	
Estados de ánimo	Es la actitud positiva que se mantiene ante diversos casos, o suele ser negativa, que impide actuar y afecta de modo directo en el trabajo. Ante cualquier situación es recomendable mantener un humor equilibrado que conduzca al éxito.
Tendencia de la creatividad	Los individuos con inclinación a la imaginación, la empresa debe estimularlos facilitándoles las herramientas necesarias (medios técnicos e intelectuales) para el desarrollo de sus habilidades.
Situaciones de estrés	Hay colaboradores sometidos a una tensión desequilibrada, tanto física o mental, que les lleva al fracaso. Ante esta situación, la empresa debe contar con los recursos esenciales para ayudar a superar o evitar el estrés laboral.
Afán de logro	Aquellos individuos con ánimo competitivo, que su satisfacción es la consecución de metas.

Fuente: Porret (2010).

Bayón (2008) agrega que para que un colaborador se motive y obtenga satisfacción en su trabajo son necesarios cinco factores: a) *Que el trabajador se sienta parte de un equipo*, siendo la participación, pertinencia, aceptación una parte integral en el ámbito social, laboral y personal. b) *Los objetivos personales deben de coincidir o ser compatibles, con los objetivos de la empresa*, ya que el colaborador los reconoce y acepta, siendo un paso importante hacia la motivación. c) *Saber cómo y cuándo* la realización de un trabajo útil ayuda a la consecución de los objetivos trazados. d) *Que el trabajo le sea reconocido al trabajador*, por vía material como incentivos económicos o vía afectiva como una felicitación y, por último, e) *Tener clara la carrera profesional*, que le conducirá su empleo dentro de la organización.

2.3.2. El desempeño laboral

2.3.2.1. *Definición del desempeño laboral*

Según Rodríguez (2002), el desempeño es el nivel de rendimiento que manifiesta el colaborador en base al cumplimiento de las funciones y responsabilidades asignadas. No obstante, la evaluación del desempeño es un proceso, una técnica, una herramienta que permite a las organizaciones medir y analizar el comportamiento, las cualidades y la excelencia de desarrollo del individuo en su puesto de trabajo, (Bolíg y Alzogarray, 2008). Cuesta (2010) agrega que la evaluación del rendimiento es un medio de retroalimentación que permite mejorar la comunicación, brindar un buen clima laboral, otorgar sistemas retributivos, ofrecer planes de promoción y desarrollo que ayuden a incrementar el desempeño laboral. Werther, Davis y Guzmán (2014) añaden que la evaluación del desempeño mide la contribución total del empleado hacia la organización, factor que, en última instancia, determina su permanencia laboral.

En conclusión, la evaluación del desempeño laboral permite visualizar el rendimiento sobresaliente o deficiente de cada trabajador, en base a estos resultados la empresa otorgará planes de desarrollo (plan de carrera, plan de promoción, plan de incentivos, entre otros) con la finalidad de retener a su activo humano con potencial elevado o estimular la superación de los trabajadores que presentan un rendimiento deficiente, con el fin de incrementar el desempeño y mejorar la productividad.

2.3.2.2. *Propósito del desempeño laboral*

El objetivo principal del desempeño laboral es proporcionar información del pasado, presente y futuro de manera que ayuda a la administración a tomar decisiones referentes al comportamiento y desempeño de los colaboradores de la institución.

Así como Rodríguez (2002) afirma que las decisiones se toman respecto a las compensaciones, colocación, capacitación, plan de carrera, deficiencia en la cobertura de puestos e inexactitud de la información, Alzogarray (2008) agrega, que la retroalimentación forma parte de los objetivos de la evaluación desempeño para identificar las fortalezas y debilidades del colaborador.

Por otro lado, Snell y Bohlander (2013) indican que el propósito del desempeño laboral es limitado por que evalúa quien realiza un buen trabajo, quien tiene deficiencia laboral, quién va ser despedido. Para ello se utiliza un programa de evaluación de desempeño en la institución, por otra parte, verifica que tipo de motivación tiene mayor efectividad en el desempeño del personal (Delgado, Gómez, Romero y Vásquez, 2006).

Sin embargo, la mejora de actuación también es considerada uno de los objetivos principales en la cual tiene una relación estrecha con la eficiencia de la estructura del trabajo evidenciándose en el desempeño del colaborador (Cuesta, 2010).

2.3.2.3. Dimensiones del desempeño laboral

Eficacia laboral

Chiavenato (2001) refiere que desde el punto de vista de la empresa la eficacia es la capacidad de satisfacer una necesidad de la comunidad a través de suministro de bienes o servicios. Bayón (2008) añade que el éxito se alcanza con la combinación de la eficacia intrínseca, es decir, las cualidades innatas y adquiridas por la persona; y la eficacia extrínseca, o sea, el impulso progresivo obtenido por el entorno, al utilizar ambas se aumenta el desempeño laboral. Robbins y Coulter (2014) agregan que la eficacia es la capacidad de efectuar bien una tarea o labor, que consecuentemente contribuye al logro de los objetivos planteados por la organización. Maella, como se citó en Zyanya (2013), sostiene que el fundamento de la eficacia lo conforman la

responsabilidad para asumir compromisos; la capacidad de conocimientos y habilidades; la automotivación, la autogestión y la simplificación de hacer algo de manera sencilla; todas estas variables conducen al empleado a ser más efectivo en el ámbito tanto personal y como profesional.

Así pues, cuando una organización logra sus objetivos es eficaz, debido a que posee un activo humano comprometido y que se esfuerza por realizar sus actividades de la mejor manera.

Eficiencia laboral

De acorde a la revisión bibliográfica la eficiencia significa acción, fuerza y criterio económico que revela la capacidad administrativa de producir el máximo resultado con el mínimo de los recursos, energía, economía y tiempo para la obtención de resultados deseados.

Achilles (1983) lo define como una orientación directa con el trabajo, organizándose frente al esfuerzo que desarrolla en las actividades la persona, valorando la flexibilidad en su funcionamiento para asegurar su mayor desempeño y desarrollo personal. Por otro lado, Aedo (2005) añade que es el cumplimiento de los objetivos utilizando racionalmente los recursos. Para Puchol (2007), el tiempo, la oportunidad y la calidad son necesarios para medir el grado de eficiencia individual; a esto, Reyes (2000) complementa que se debe realizar una comparación real con los resultados y el estándar fijado de estímulos en los objetivos.

Por otro lado, Rodríguez (2004) resalta para obtener mayor eficiencia es importante considerar la perseverancia y el autocontrol emocional en todas las actividades y la interrelación con los compañeros de trabajo, no obstante, Van (2016) menciona, que el aumento de la producción/desempeño es la función de la eficiencia

donde el trabajador muestra todas su capacidad innovador, tecnológico y los métodos modernos que utiliza en su ámbito laboral para alcanzar el objetivo deseado de la organización, lo cual debe ser retribuido por su mérito alcanzado.

La eficiencia es la dimensión que optimiza los recursos para alcanzar los objetivos proyectados en la cual es necesario diversificar la motivación de acuerdo a la tipología del personal para obtener un desempeño eficiente.

Calidad laboral

De acuerdo con Blanch, Espuny, Gala y Martín (2003), la calidad laboral es el nivel de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social experimentado por un individuo en su puesto de trabajo.

Guízar (2008) agrega que la calidad de vida en el trabajo contribuye a la salud económica de la organización, ya que facilita un ambiente físico con menores riesgos de enfermedades y accidentes. Pérez (2011) refiere que la meta o compromiso de toda organización es proveer a todos los niveles un puesto propicio que contribuya a la satisfacción, y eficacia de sus colaboradores. Patlán (2017) añade que la calidad laboral busca suplir una amplia gama de necesidades por medio de un empleo que proporcione seguridad, remuneración justa, estabilidad, libertad, autonomía y lo más importante ofrezca al trabajador la oportunidad de desarrollo personal y profesional.

En definitiva, las empresas que ofrecen al trabajador un empleo o puesto que cubre la mayor cantidad de necesidades y expectativas, lograrán incrementar el desempeño laboral y aumentar la productividad, debido a que contarán con un activo humano satisfecho, competente, motivado, comprometido y responsable.

Economía laboral

La economía laboral resalta en el desempeño incurriendo en los recursos financieros como, gastos, presupuesto, patrimonio u otros, para corroborar en el desempeño laboral.

La economía laboral es definida como la capacidad de una organización para generar y movilizar los recursos financieros correctamente para el cumplimiento de los objetivos. Los organismos públicos son responsables del manejo presupuestal y el manejo adecuado de caja y de su patrimonio. Por otro lado, el indicador de la economía laboral es aquello que guarda relación el nivel de recursos financieros que se utiliza en la provisión de servicios con los gastos administrativos que incurre en la institución. En otros países, en el sector público, los gastos administrativos con los gastos totales; se aproxima a las utilidades globales de eficiencia (Bonney y Armijo, 2005).

2.4. Definición de términos

Motivación laboral

Se define como un proceso administrativo que requiere de fuerzas internas y externas que impulsen al colaborador al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Necesidad de logro

Es la motivación de sobresalir y esforzarse en alcanzar el éxito, asumiendo responsabilidades, riesgos, metas alcanzables; sin embargo, es necesario que el individuo realice una retroalimentación de las acciones ejecutadas para mejorar constantemente.

Necesidad de poder

Es cuando el individuo ha obtenido status y prestigio dentro de la organización, porque tiene la capacidad de tomar decisiones, dirigir y ejercer influencia sobre los demás.

Necesidad de afiliación

La necesidad de afiliación es la base fundamental para que el colaborador se integre a un equipo de trabajo, que le permita mantener relaciones interpersonales. Para lograr el bienestar del colaborador se requiere de incentivos afiliativos con la finalidad de mejorar su rendimiento.

Eficacia laboral

Es la capacidad de realizar adecuadamente una acción o tarea, con el fin de alcanzar los objetivos propuestos de la organización. Es decir, el trabajador pone en práctica sus conocimientos, habilidades y actitudes que lo dirigen a ser más eficaz en el ámbito laboral.

Eficiencia laboral

Es la capacidad que dispone el colaborador frente a su ámbito laboral utilizando adecuadamente el tiempo, la oportunidad y la calidad en el rubro donde se desempeña, en la cual debe considerar la perseverancia y el autocontrol emocional en todas las actividades y la interrelación con los compañeros de trabajo.

Calidad laboral

La calidad laboral es el grado de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social experimentado por un individuo en su puesto de trabajo, o sea, su empleo es un satisfactor de necesidades puesto que le ofrece un ambiente seguro y saludable, retribución justa, estabilidad laboral, desarrollo personal y profesional, entre otros.

Economía laboral

Es la capacidad de una organización para generar y movilizar los recursos financieros correctamente para el cumplimiento de los objetivos.

Capítulo III

Marco metodológico

3.1. Enfoque y diseño de investigación

3.1.1. Enfoque de investigación

El enfoque de esta investigación es cuantitativo debido al uso de datos para probar hipótesis mediante una medición numérica; en este sentido, se busca determinar la relación de tipo causal de la motivación en el desempeño laboral, lo cual se recopilará la información a través de instrumentos validados.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental –transversal correlacional. Es no experimental, porque su aplicación se desarrolla sin manipular deliberadamente las variables de estudio. Es transversal porque la recolección de los datos se efectuará en un momento determinado y es correlacional debido a que se evalúa el grado de asociación entre dos o más variables, para luego cuantificar y analizar.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población, objeto de estudio, está constituida por dos mil treinta (2030) colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ate, según la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) y corroborado por el área de

Recursos Humanos. Por motivo de accesibilidad, la Municipalidad Distrital de Ate nos otorgó la siguiente lista conformada por lo siguiente.

APELLIDOS Y NOMBRES	CANTIDAD DE PERSONAL		TOTAL
	CAS D.LEG. 1057	ESTABLE D. LEG. 276 Y D.LEG. 728	
GERENCIA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL	7		7
GERENCIA DE DESARROLLO ECONÓMICO	0	2	2
GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA	3		3
SECRETARÍA DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y COMUNICACIONES	7		7
SECRETARÍA GENERAL	10	7	17
SUB GERENCIA DE ASISTENCIA ALIMENTARIA E INCLUSIÓN SOCIAL	19	1	20
SUB GERENCIA DE CONTROL OPERACIONES Y SANCIONES	73		73
SUB GERENCIA DE EDUCACIÓN, CULTURA, DEPORTE Y JUVENTUDES	41	7	48
SUB GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA	19	3	22
SUB GERENCIA DE FISCALIZACIÓN TRIBUTARIA	13	5	18
SUB GERENCIA DE MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL	1		1
SUB GERENCIA DE PATRIMONIO Y SERVICIOS GENERALES	161	11	172
SUB GERENCIA DE PROMOCION Y FORMALIZACIÓN EMPRESARIAL Y TURISMO	23	5	28
SUB GERENCIA DE RECAUDACIÓN Y CONTROL	25	3	28
SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	17	5	22
SUB GERENCIA DE SALUD Y BIENESTAR SOCIAL	37	2	39
SUB GERENCIA DE SERENAZGO-CAMARA DE VIDEO	38		38
SUB GERENCIA DE TRÁNSITO TRANSPORTE Y VIALIDAD	11		11
SUB GERENCIA PLANIFICACIÓN URBANA Y CATASTRO	10	2	12
SUBGERENCIA DE GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	13		13
SUB GERENCIA DE GESTION Y MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS	453	23	476
GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS	6	3	9
TOTAL			1066

Por tanto, se consideró el total de población de 1066 por el interés de dicha institución y los investigadores.

3.2.2. Muestra

La muestra está constituida por doscientos diecisiete (216) colaboradores de las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Ate.

Donde se utilizó la siguiente fórmula para encontrar la muestra:

Margen de error	E	5%
Nivel de confianza	Z	95% (1.96)
Tamaño de población	N	1066
Tamaño de muestra	N	216
Proporción de la población		0.5

$$n = \frac{Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 * p * p (1-P)}{e^2}$$

$$n = \frac{(1.645)^2 * (0.5)(0.5)}{(0.05)^2} = 270,603$$

Se aplicó la siguiente formula debido a que se conoce la unidad de análisis:

$$n = \frac{n_o * N}{n_o + N - 1}$$

$$n = \frac{(270,603) * (1066)}{270,603 + (1066 - 1)} = 216 \text{ colaboradores}$$

3.3. Instrumentos de recolección de datos

Para la presente investigación se emplearon dos instrumentos desarrollados con anterioridad, que midieron las variables motivación laboral y la variable desempeño laboral. Los que se describen en las respectivas fichas técnica.

Ficha técnica escala motivación laboral

Nombre: Cuestionario de motivación laboral

Autor: Steers R. y Braunstein D.

Forma de aplicación: Individual/Formato físico.

Ámbito de aplicación: colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ate.

Duración: 15 minutos .

Significación: Evalúa el nivel de motivación laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ate.

Dimensiones:

Necesidad de Logro, con 5 ítems

Necesidad de Poder, con 5 ítems

Necesidad de Afiliación, con 5 ítems

Adaptación: la escala fue adaptada por Negrón y Pérez (2012).

Calificación: en escala de Likert con cuatro alternativas:

1. Absolutamente en desacuerdo
2. Desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Absolutamente de acuerdo

Validez y confiabilidad: El instrumento fue sometido a una prueba piloto, obteniéndose una fiabilidad de **0,943** puntos, según alfa de Crombach.

Procedimiento de puntuación:

Baremo del cuestionario de motivación laboral

Bajo: [-]

Medio: [-]

Alto: [-]

Ficha técnica escala de desempeño laboral

Autor: Andrés Alejandro Zerpa Sosa

Año: 2014

Forma de aplicación: Individual/Formato físico

Ámbito de aplicación: colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ate

Duración: 15 minutos

Significación: Evalúa el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la

Municipalidad de Ate

Dimensiones:

Eficacia laboral, con 6 ítems

Eficiencia laboral, con 6 ítems

Calidad laboral, con 6 ítems

Economía laboral, con 6 ítems

Calificación: en escala de Likert con cuatro alternativas:

1. Nunca
2. A veces
3. Raras veces

4. Siempre

Validez y confiabilidad: El instrumento fue sometido a una prueba piloto, obteniéndose una fiabilidad de **0,959** puntos, según alfa de Crombach.

Procedimiento de puntuación:

Baremo del cuestionario de Motivación Laboral, se consideró los percentiles 30 y 70 y para el cálculo de los niveles se ha considerado el Mínimo y el Máximo de cada variable y las dimensiones para ambos cuestionarios.

Baremo del cuestionario de Motivación Laboral.

Niveles	Mínimo	Máximo
Malo	2,86	3,46
Bueno	3,46	4,06
Excelente	4,06	4,66

Baremo del cuestionario de desempeño laboral

Niveles	Mínimo	Máximo
Bajo	2,416	2,944
Medio	2,944	3,472
Alto	3,472	4

3.4. Confiabilidad de instrumentos

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de motivación laboral

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,784	,803	15

Tabla 5

Estadísticas de total de elementos del cuestionario de motivación laboral

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Intento mejorar mi desempeño laboral.	51,93	47,159	,308	,220	,779
Me gusta trabajar en competición y ganar.	52,84	40,442	,509	,396	,760
A menudo me encuentro hablando con otras personas de la dependencia sobre temas que no forman parte del trabajo.	54,07	44,931	,195	,183	,793
Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes.	52,51	42,658	,508	,361	,762
Me gusta trabajar en situaciones de estrés y presión.	53,55	43,719	,302	,257	,781
Me gusta estar en compañía de otras personas que laboran en la Municipalidad.	52,76	43,196	,422	,349	,769
Me gusta ser programado(a) en tareas complejas.	52,70	44,795	,386	,296	,772
Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo.	53,15	43,673	,339	,286	,777
Tiendo a construir relaciones cercanas con los compañeros de trabajo.	52,63	44,263	,409	,294	,770
Me gusta fijar y alcanzar metas realistas.	52,10	45,585	,462	,452	,770

Me gusta influenciar en las personas para conseguir mi objetivo.	53,13	44,263	,280	,219	,783
Me gusta pertenecer a los diversos grupos y organizaciones.	52,70	41,808	,542	,489	,758
Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil.	52,13	45,807	,437	,509	,772
Frecuentemente me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean.	52,45	43,719	,504	,433	,764
Prefiero trabajar con otras personas, más que trabajar solo.	52,71	42,359	,493	,447	,763

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de desempeño laboral

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,907	,914	24

Tabla 7

Estadísticas de total de elemento del cuestionario de desempeño laboral

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Considera que el trabajo que realiza con eficiencia aporta al logro de los objetivos que busca la Municipalidad.	74,99	100,240	,297	.	,907
Considera que existe un espíritu de trabajo eficaz en su área de trabajo para el logro de los objetivos.	75,25	96,013	,533	.	,903
Considera que en la Municipalidad el personal tiene a actitud de compromiso con su trabajo.	75,51	95,949	,440	.	,905
Considera que en la Municipalidad el personal tiene la actitud para innovar ideas de trabajo.	75,59	92,347	,707	.	,900
Considera que realiza su trabajo con efectividad y compromiso.	74,88	100,161	,465	.	,906
Considera que su equipo de trabajo es efectivo.	75,29	96,764	,488	.	,904

Considera que hay buena productividad en su equipo de trabajo.	75,28	95,898	,584	.	,903
Considera que la productividad que realiza es un desafío interesante para la realización personal.	75,21	95,790	,462	.	,905
Cree que la competencia entre el personal permite que el área sea más eficiente.	75,76	96,234	,344	.	,908
Cree que sus compañeros le orientan adecuadamente en el desarrollo de sus competencias.	75,68	94,804	,475	.	,905
Considera que la dependencia propicia el liderazgo en el equipo.	75,81	96,104	,339	.	,908
Considera que cuando los líderes asignan tareas lo hacen con el ejemplo.	75,49	92,278	,608	.	,902
Considera usted que cumple con responsabilidades las tareas que se le encomienda.	74,93	99,311	,459	.	,906
Considera que entre sus compañeros hay responsabilidad y apoyo.	75,44	94,502	,660	.	,901
Considera que los acuerdos de sus superiores le permiten tener una mejor atención en su trabajo.	75,40	95,332	,514	.	,904
Considera que su superior presta atención suficiente a su trabajo.	75,36	93,981	,579	.	,902

Considera sentirse satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo.	75,15	95,977	,592	.	,903
Considera estar satisfecho con el respeto que el jefe inmediato le brinda.	75,28	93,164	,617	.	,901
Considera que la distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores.	75,69	93,534	,529	.	,903
Considera que los canales de distribución económica de la dependencia han permitido nuevos proyectos.	76,03	92,809	,504	.	,904
Considera que la dependencia le ofrece los recursos necesarios para realizar su trabajo.	76,01	93,456	,544	.	,903
Considera que los recursos que utiliza diariamente para realizar sus labores le permiten trabajar mejor.	75,73	91,417	,742	.	,899
Considera que el presupuesto es suficiente para la cantidad actual de personal que existe en la dependencia.	76,06	93,123	,555	.	,903
Considera que la dependencia brinda al área el presupuesto necesario para realizar su trabajo.	76,04	91,631	,560	.	,903

3.5. Técnicas de recolección y procesamiento de datos

Para la recopilación de datos de la variable motivación y desempeño laboral se utilizará el cuestionario, bajo la técnica de monitoreo directo (presencial). Seguidamente se procederá a la tabulación y análisis de datos, para lo cual se empleará el software SPSS versión 25.

Asimismo, se realizó una entrevista a la encargada de la Sub Gerencia de Recursos Humanos, con el fin de recabar información sobre los resultados que se obtuvieron, para luego proseguir con la interpretación de datos, de esta manera enfrentar la realidad con la investigación y tener coherencia en la interpretación de resultados.

Capítulo IV

Resultados

4.1. Descripción del lugar de estudio

El presente estudio se llevó a cabo en la Municipalidad Distrital de Ate, ubicada en la Av. Nicolas Ayllon N° 5818 Vitarte – Ate, en la parte central y oriental de la metrópoli limeña, sobre el margen izquierdo del valle del Río Rímac. La municipalidad cuenta con un gobierno local representativo a cargo del alcalde Oscar Benavides Majino que busca promover el desarrollo integral del distrito para mejorar la calidad de vida de los vecinos. Asimismo, cuenta con 2599 colaboradores y siete dependencias municipales siendo, el palacio municipal, la plaza vitarte, la agencia municipal de Salamanca, la agencia municipal de Huaycán, la agencia municipal de Santa Clara, el centro cultural de Ate y el serenazgo.

Estadística descriptiva de las variables de estudio

4.2. Datos generales.

La tabla N° 8, referido al grado de instrucción de los colaboradores de la Municipalidad de Ate, se puede observar que un 46.8% de los trabajadores cuentan con estudios técnicos; mientras que el 22.2% poseen el grado de bachiller, seguido de un 15.3% de colaboradores tienen otro tipo de estudios (primaria, secundaria, estudiantes universitarios); el 10.6% son colaboradores licenciados y la minoría de colaboradores cuentan con el grado de magister (5.1%).

Tabla 8*Grado de instrucción*

	Frecuencia	Porcentaje
Bachiller	48	22,2
Licenciado	23	10,6
Magister	11	5,1
Otro	33	15,3
Técnico	101	46,8
Total	216	100,0

Tabla 9

La tabla N° 9 se observa que el 49.5% de los encuestados tienen menos de 2 años laborando en la institución, el 36.6% tienen de 2 a 11 años, el 10.2% posee de 11 a 20 años de labor y solo el 3.7% tienen más de 20 años de servicio en la Municipalidad de Ate.

Tiempo de servicio (años)

	Frecuencia	Porcentaje
<=2	107	49,5
2,1 – 11	79	36,6
11,1 - 20,0	22	10,2
20,1+	8	3,7
Total	216	100,0

4.3. Resultados de la estadística descriptiva de la motivación laboral y desempeño laboral.

En la tabla N° 10, se muestra que, de los 216 colaboradores encuestados, 34 perciben una mala motivación (15.7%), 129 indican que reciben una buena motivación (59.7%) y

solo 53 (24.5%) señalan que existe una excelente motivación en la Municipalidad de Ate.

Tabla 10

Motivación laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	34	15,7
Bueno	129	59,7
Excelente	53	24,5
Total	216	100,0

En la tabla N° 11, se observa que, de la dimensión “necesidad de logro”, el 13.9% no satisface su necesidad de logro; mientras que el 53.7% satisface en un nivel bueno y el 32.4% en un nivel excelente.

Tabla 11

Necesidad de logro

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	30	13,9
Bueno	116	53,7
Excelente	70	32,4
Total	216	100,0

En la tabla N° 12, se muestra que de la dimensión “necesidad de poder” el colaborador de la Municipalidad de Ate percibe que esta necesidad la satisfacen en un 14.4 % ubicándola en un nivel malo; sin embargo, el 55.1% se encuentran satisfechos en un nivel bueno y el 30.6% en un nivel excelente.

Tabla 12

Necesidad de poder

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	31	14,4
Bueno	119	55,1
excelente	66	30,6
Total	216	100,0

En la tabla N° 13, se observa que de la dimensión “necesidad de afiliación”, el 16.2% se encuentran no satisfechos respecto a la socialización y el trabajo en equipo entre sus compañeros, mientras que el 55.6% mantienen un nivel bueno y solo el 28.2% se ubica en un nivel excelente.

Tabla 13*Necesidad de afiliación*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	35	16,2
Bueno	120	55,6
excelente	61	28,2
Total	216	100,0

En la tabla N° 14, de un total de 216 encuestados, se evidencian los resultados de la variable dependiente del desempeño Laboral donde 9,3%(20) manifiestan un nivel bajo de desempeño laboral; así mismo, el 49,1%(106) se encuentran en un nivel medio, el 41,7%(90) se encuentran con un desempeño altamente calificados.

Tabla 14

Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	20	9,3
Medio	106	49,1
Alto	90	41,7
Total	216	100,0

4.4. Prueba de hipótesis

Tabla 15

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Motivación laboral	0,083	216	0,001
Desempeño laboral	0,089	216	0,000
Necesidad de logro	0,131	216	0,000
Necesidad de poder	0,123	216	0,000
Necesidad de Afiliación	0,099	216	0,000

Se utiliza Rho Spearman

La tabla N° 16, Motivación y desempeño laboral, determinadas por el Rho de Spearman 0.180, muestra una correlación positiva muy baja frente al $p=0.008$ ($P<0.05$). Por consiguiente, se puede concluir que la relación es significativa y se acepta la Hipótesis alterna.

Tabla 16

Correlación entre Motivación y desempeño laboral

			Motivación laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,180**
		Sig. (bilateral)		0,008
		N	216	216
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,180**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,008	
		N	216	216

En la tabla N ° 17, se aprecia la relación entre la dimensión 1 necesidad de logro de Motivación y desempeño laboral, determinadas por el Rho de Spearman 0.137 con una correlación positiva muy baja frente al $p=0.044$ ($P<0.05$). Por consiguiente, se puede concluir que la relación es significativa y se acepta la Hipótesis alterna

Tabla 17

Correlación entre la necesidad de logro y desempeño laboral

			Necesidad de Logro	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Necesidad de logro	Coefficiente de correlación	1,000	,137*
		Sig. (bilateral)		0,044
		N	216	216

	Coeficiente de correlación	,137*	1,000
Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	0,044	
	N	216	216

En la tabla N° 18, se aprecia la relación entre la dimensión 2 de la motivación la Necesidad de Poder y desempeño laboral, determinadas por el Rho de Spearman 0.165 con una correlación positiva muy baja frente al $p=0.015$ ($P<0.05$) Por consiguiente, se puede concluir que la relación es significativa donde se acepta la Hipótesis alterna.

Tabla 18

Correlación entre la necesidad de poder y desempeño laboral

		Necesidad de poder	Desempeño laboral
	Necesidad de poder	Coeficiente de correlación	1,000
			,165*
Rho de Spearman	Sig. (bilateral)		0,015
	N	216	216
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,165*
			1,000
	Sig. (bilateral)	0,015	
	N	216	216

En la tabla N° 19, se aprecia la relación entre la dimensión 3 de la motivación la Necesidad de afiliación y desempeño laboral, determinadas por el Rho de Spearman 0.0289 con una correlación positiva muy baja frente al $p=0.673$ ($P>0.05$). Por

consiguiente, se puede concluir que la relación es negativa donde se acepta la Hipótesis Nula.

Tabla 19

Correlación entre la necesidad de afiliación y desempeño laboral.

			Necesidad de afiliación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Necesidad de Afiliación	Coeficiente de correlación	1,000	0,0289
		Sig. (bilateral)		0,673
		N	216	216
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,0289	1,000
		Sig. (bilateral)	0,673	
		N	216	216

4.5. Discusión

Esta investigación tuvo el objetivo de describir la relación que tiene la motivación y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de ATE-2019. Cualquier entidad ya sea pública o privada puede contar con los mejores equipos de trabajo, tecnología con el objetivo de tener mayor rentabilidad y alcanzar sus objetivos planificados, pero sino tiene un capital humano Motivado y calificado sus colaboradores no podrán desempeñar sus labores de manera eficiente y eficaz.

Frente a esta situación, es importante que las gerencias de cada área tengan conocimiento de las fuerzas motivacionales de cada ser humano; por otro lado, la

desmotivación conlleva al colaborador a tener un desempeño ineficiente y obtiene ciertas reacciones y emociones negativas (agresión, depresión, estrés, apatía) y en muchos casos deciden desertar.

En esta investigación, se pretendió conocer cómo influye la motivación a través de sus tres dimensiones necesidad de logro, afiliación y poder en su desempeño laboral.

En este sentido, se aprecia la relación entre las variables Motivación y desempeño laboral, en la Municipalidad Distrital de Ate-2019 determinadas por el Rho de Spearman ($r=,180$) con una correlación positiva muy baja, la motivación repercute de manera directa en el desempeño laboral de los colaboradores de dicha institución y el nivel de significancia es de ($P=0.008<0,01$); en la cual se acepta la hipótesis alterna.

Este resultado, es similar con la investigación de Bisetti (2015), pues deduce que existe una relación baja entre motivación laboral y desempeño laboral en el personal subalterno de una Institución Armada del Perú ($r=0,025$). Indica que el impacto de la motivación no incurre de manera significativa en su desempeño diario dentro de la organización, sino que son más éticos a que los programas motivacionales. Ante esto, Navarro (2017) discrepa en su estudio realizado Motivación y desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad Distrital de Ventanilla 2016. Considera el coeficiente de correlación rho Spearman, obtiene $r =,390$ y el $p =,000<0,01$; se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de la investigación, la cual determinó una relación directa y significativa entre las variables, de la motivación y desempeño laboral. De acuerdo a sus resultados, esta relación se aprobó con un nivel bajo. El autor afirma donde existe mayor motivación existirá mayor desempeño laboral; así mismo, Delgado (2018) añade en su investigación titulada Satisfacción Laboral y Motivación de los trabajadores de la central de cámaras de la Municipalidad de Ate-2016; en esta investigación. en su

primera hipótesis, existe correlación directa y significativa entre la Satisfacción Laboral y la Motivación debido al coeficiente de Rho Spearman obtenido que es de 0.675 trabajado con un nivel de significancia de $\alpha = 0.000$; lo cual demuestra que existe una correlación positiva y moderada. Afirma que estos hallazgos significan que existe mucha relación en cuanto exista una buena motivación en los trabajadores de la central de cámaras de dicha institución, habrá mayor satisfacción; por ende, se comprueba que la motivación tiene relación con otras variables de estudio. Considerando que el estudio realizado tomó parte del personal de la central de cámaras de dicha municipalidad para la investigación. Por tal razón, se aprecia que la motivación es un factor activador para un mayor desempeño laboral. Por otro lado, Pillaca (2017) afirma los resultados estadísticos de su investigación, en cuanto al grado de correlación entre las variables de Motivación y desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio Vinales, Comas, Lima, 2017; afirma, que a medida que se mejora la motivación laboral, mejora correlativamente el desempeño laboral de los colaboradores. Según lo mencionado, se cumple la afirmación de Navarro (2017) quien sostiene que la relación positiva repercute de manera progresiva entre las variables de motivación y el desempeño laboral.

En cuanto a la primera hipótesis específica del desarrollo de la investigación, la dimensión de la Necesidad de Logro de la motivación con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Ate -2019, se obtuvo una correlación positiva muy baja $Rho = 0.137$ y un nivel de significancia $P = 0,044 < 0,01$ (Tabla nº12), en la cual se acepta la hipótesis del investigador, donde, repercute en los indicadores de la toma de decisiones y el logro de objetivos; cabe mencionar que los colaboradores de la Municipalidad de Ate Vitarte, frente a estos indicadores mencionados, 81 personas afirmaron que es una factor activador en un nivel medio alto y 37 en un nivel alto, para

su desempeño laboral, así como afirma Padron y Sánchez (2010) en su revista titulada Efecto de la motivación al logro y la inteligencia emocional en el Crecimiento Psicológico. Indica que la motivación al logro es un impulso que estimula a algunas personas para que alcancen objetivos no solamente por la recompensa que recibirá por parte de la organización que labora sino es visto, por sí mismos que es importante para sus vidas, y añade que en cuanto se encuentre en un nivel alto en su logro tienen mayor esperanza de tener éxito que su temor al fracaso y son persistentes en las labores complicadas que se presenten y asumen riesgos con mayor responsabilidad.

Al respecto, Bisetti Tapia J. A., (2015), en su investigación, obtuvo resultados similares a la investigación actual. Utilizó el mismo instrumento, en el cual existe una correlación baja entre dichas variables. Cabe mencionar que en sus resultados 114, de un total de 150, afirmaron que sí requieren como una estimulación a la necesidad de logro para tener mayor desempeño en caso de la investigación actual, con la suma de los rangos medio alto y alto; suman 118 colaboradores de un total de 216; manifiestan que la necesidad de logro les motiva para brindar un mayor desempeño. Así mismo, se debe considerar lo que dice Robbins y Coulter, (2005) que las personas que tienen necesidad de logro poseen un impulso interno siempre en cuando que los trabajos que realice les proporcione superación profesional, la retroalimentación y riesgo moderado; también si el gerente desea que su colaborador reconozca los incentivos y recompensas que otorga la institución, es necesario elaborar un sistema de desempeño laboral.

La segunda hipótesis específica del desarrollo de la investigación, en relación a la necesidad de poder con el desempeño laboral, de acuerdo a los resultados, se obtuvo una correlación positiva muy baja $Rho=0.165$ y un nivel de significancia $P=0,015<0,01$ (Tabla nº20). Chang (2010) en su investigación titulada Estudio de la motivación laboral y el conocimiento de la necesidad predominante según la teoría de las

necesidades de McClelland, en los médicos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, afirma que la necesidad de poder fue una de las necesidades más predominantes con un 11% mayor a las otras necesidades. Los que requerían de esta necesidad fueron colaboradores jóvenes y que tenían poco tiempo laborando en dicha institución, son quienes muestran mayor participación e influencia en su ámbito laboral.

La tercera hipótesis especifica la necesidad de afiliación y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Ate- 2019. Se aprecia por el Rho de Spearman 0.0289, con una correlación positiva muy baja frente al $p=0.673(P>0.05)$. Por consiguiente, se puede concluir que la relación es negativa donde se acepta la Hipótesis Nula. Así mismo, Bisetti (2015) obtuvo resultados similares en la cual debió aceptar la hipótesis nula en su investigación pero por algún factor hubo error en la interpretación de los resultados; sin embargo, Crespo et al (2003) afirma que es el interés de integrarse a un equipo y establecer relaciones amistosas, con la finalidad de gozar de compañerismo y recibir afecto de los demás. Chiavenato (2009) afirma que el individuo prefiere situaciones cooperativas más que las competitivas. Finalmente, la afiliación forma parte del desempeño debido a que cada individuo necesita suplir sus necesidades emocionales, siempre en cuando cada colaborador se integre a un equipo direccionado al objetivo, para desarrollar mayor desempeño. Es decir, a mayor trabajo en equipo mayor desempeño. Tomando como referencia estos conceptos entendemos que se debe poner énfasis en esta dimensión de la motivación para obtener mayor desempeño.

4.6. Conclusiones y recomendaciones

4.6.1. Conclusiones

En conclusión, en la investigación se acepta “A mayor grado de motivación mayor grado de desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad de Ate Vitarte-2019”. La influencia de la motivación, en el desempeño laboral, es de correlación positiva, aunque de baja intensidad; así mismo, se aceptaron las 2 hipótesis específicas alternas propuestas: y no se aceptó la tercera hipótesis. (1) Existe influencia de la necesidad de Logro en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Ate Vitarte, año 2019. (2) Existe influencia de la necesidad de Poder en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Ate Vitarte, año 2019 y (3) existe influencia de la necesidad de afiliación en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Ate Vitarte, año 2019.

De acuerdo a los resultados de la estadística descriptiva, el nivel de la motivación laboral es altamente incentivado; sin embargo, los colaboradores presentan un desempeño laboral en un nivel bueno. De igual forma, las dimensiones de la motivación laboral, la *necesidad de logro*, se encuentra satisfecha entre un nivel bueno (49.1%); en cambio, en la *necesidad de afiliación*, la mayoría perciben que esta necesidad se encuentra en un nivel bueno (55.6%), (aspectos que resultaron en un nivel bajo) para la mejora de aspectos de la Gestión del Talento Humano. Por último, la *necesidad de poder*, la mayoría de los colaboradores la percibe como un condicionante medio (55.6%).

4.6.2. Recomendaciones

Sería pertinente y oportuno que los hallazgos de la investigación sean considerados (aspectos que presentaron menores porcentajes) para la mejora del Talento Humano. Se recomienda que la Municipalidad de Ate Vitarte, ponga mayor énfasis en la necesidad de afiliación, y buscar la forma de como incentivar o suplir esta necesidad para que sus trabajadores incrementen su desempeño laboral,

También hacer un análisis minucioso de los factores que causan que los trabajadores estén desempeñándose en un nivel bueno, y de acuerdo a esos resultados reformular su plan de incentivos, porque quizá los incentivos recibidos se les ha hecho algo cotidiano y han dejado de verlo como un estímulo que mantiene o dirige el comportamiento del individuo.

Referencias

(s.f.).

Chang Yui, A. L. (2010). *Estudio de la motivación laboral y el conocimiento de la necesidad predominante según la teoría de las necesidades de McCelland*. Lima: universidad San Marcos.

García Sanchidrián, J. (2007). *Motivación: haga que lo hagan*. España : Fundación Confemental .

Pérez Garay , J. C., & Verastegui Valeriano, Á. A. (2013). *Propuesta motivacional para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de una MYPE de Lima Sur – caso Avícola Vera E.I.R.L. – 2012* . Lima: UAP.

Achilles De Faria, F. (1983). *Desarrollo organizacional: enfoque integral*. México: Milusa.

Aedo, C. (2005). *Evaluación del impacto* . Chile : Cepal .

Alles, M. (2011). *Dirección estratégica del recursos humanos. Gestión por competencias*. Argentina: Granica.

Ascayo, N. E., & Rosales , Y. D. (2016). *Proceso de Selección del Personal y su relación con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo - Huánuco - 2015*. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán .

Bautista Barrionuevo, K. F. (2017). *Liderazgo gerencial y su influencia en la motivación de los servidores públicos administrativos de la Municipalidad provincial de Lambayeque:2017*. Guadalupe: Universidad Nacional de Trujillo.

- Bayón Mariné, F. (2008). *Organizaciones y recursos humanos*. España: SÍNTESIS.
- Bernal Torres , C. A., & Sierra Arango, H. D. (2008). *Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. México : PEARSON .
- Bernal Torres, C. A., & Sierra Arango, H. D. (2013). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. Colombia: Pearson.
- Betancourt Almaguer, A., & Ramirez Pérez, M. (2019). Evaluación del impacto de la “motivación” sobre la “productividad” y el desempeño laboral en el Centro Universitario Municipal de Jobabo. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 15.
- Bisetti Tapia , J. A. (2015). *Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015*. Lima: UCV.
- Bisetti Tapia, J. A. (2015). *MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL SUBALTERNO DE UNA INSTITUCIÓN ARMADA DEL PERÚ, 2015* . Lima: Universidad cesar Vallejo.
- Blanch Ribas, J. M., Espuny Tomá, M. J., Gala Durán, C., & Martín Artiles, A. (2003). *Teoría de las relaciones laborales: fundamentos*. Barcelona: UOC.
- Bolig, G. N., & Alzogarray, C. (2008). *Administración de recursos humanos 2*. Buenos Aires: Comicron.
- Bonnefoy, J. C., & Armijo, M. (2005). *Indicadores de desempeño en el sector público*. Santiago: CEPAL.
- Calvo Jara, V., & Loayza Ubalde, Y. (2015). *Influencia de los factores motivacionales en el desempeño del talento humano del Banco de Crédito del Perú BCP Cusco*

caso: oficina principal- área de procesos y plataforma- 2013-2014. Cusco:
UNSAAC.

Chiavenato, I. (2001). *Administración*. Colombia: Mc Graw-Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Mc Graw-Hill.

Crespo Ramos, T., López Yepes, J. A., Peña Alcaraz, J. E., & Carreño Sandoval, F. (2003). *Administración de empresas*. España: MAD.

Cuesta Santos, A. (2010). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Curo , S. S. (2014). *Desempeño Laboral del Especialista y Eficiencia del área de gestión pedagógica de la unidad ejecutora 300 - dirección regional de educación Cusco - 2014*. Juliaca: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez

Dalton, D., Hoyle, M., & Watts. (2007). *Relaciones humanas*. México: Thomson.

Delgado Camjoy, F. T. (2018). *Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

Delgado Piña, I., Gómez Martínez, L., Romero Martínez, A. M., & Vásquez Inchausti, E. (2006). *Gestión de recursos humanos: del análisis teórico a la solución de práctica*. Madrid: Prentice Hall.

- Dessler, G., & Valera, J., Juárez, R. (2004). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano*. México: Prentice Hall.
- Dolores de Toro, M. (2005). *Inteligencia personal y vital: el arte del bien ser y del buen vivir*. España: Visión Net.
- El Comercio. (23 de Julio de 2018). La motivación será cada vez más una clave para el progreso. *El déficit motivacional de América Latina*, por Andrés Oppenheimer, pág. 2.
- Elias Leyva, J. L. (2016). *La motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT de la ciudad de Huánuco – Período 2015*. Huánuco: UNHV.
- Enríquez, P. (2014). *Motivación y Desempeño Laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México*. México: Universidad de Montemorelos.
- Espejo, M. (2016). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la dirección regional de agricultura Junín - 2014*. Huancayo.
- Gallup, G. (2017). *Hacia un futuro mejor para las mujeres en el trabajo: la opinión de las mujeres y los hombres*. España: ISBN.
- García, C. (2010). *Nivel de estrés y su incidencia en el desempeño Laboral*. Cuenca.
- González García, M. J. (2006). *Habilidades directivas*. España: IC.
- Guízar Montúfar, R. (2008). *Desarrollo organizacional. principios y aplicaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, S., & Rodríguez. (2006). *Introducción a la administración*. México: McGraw-Hill.

- Huaman Ogosi, R. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia administrativa en la Municipalidad de Ate, 2018*. Lima: UCV.
- ILciuc, C. (2016). Professional motivation - decisive factor for increasing the performance of the staff. *Scientific Papers: Management, Economic Engineering in Agriculture & Rural Development*, 181-184.
- Interconsulting Bureau S.L. (2015). *Liderazgo y resolución de conflictos*. Colombia: U.
- Kemboi Rose, J. (2015). *The Effect of the Level of Motivation of Kiswahili Teachers on Performance of Students in Secondary Schools in Elgeyo Marakwet County, Keiyo Sub-County, Kenya*. Kenia: Journal of Education and Practice.
- Larico, A. (2015). *FACTORES MOTIVADORES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN – JULIACA 2014*. Juliaca.
- Lazzati, S. (2008). *El Cambio del comportamiento en el trabajo*. Buenos Aires: Granica.
- Linares , N. A. (2015). *Relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fito Pan SRL de la ciudad de Trujillo - 2014*. Trujillo : Universidad Nacional de Trujillo .
- López Noguero, F. (2007). *Metodología participativa en la enseñanza universitaria*. España: Narcea.
- Louffat, E. (2012). *Administración: fundamentos del proceso administrativo*. Buenos Aires: Cengage Learning.

- Luna González, A. (2008). *Proceso administrativo*. México: PATRIA.
- Luna González, A. S. (2008). *Proceso administrativo*. México: Patria.
- Maradiaga , D. (2016). *Motivación laboral y su relación con el desempeño del personal en Coats Honduras*. Honduras : UTH.
- Martínez , S. (2004). *La Motivación como factor determinante en el Desempeño Laboral del personal administrativo de control de estudios de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo*. Bárbula: Universidad de Carabobo.
- Morgan, J. (2015). La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: Una revisión de literatura. *Fidélitas*, 1-14.
- Mosuin, E., Zainun Tuan Mat, T., Ghani, E. K., Alzeban, A., & Gunardi, A. (2019). *La aceptación de los contadores de los sistemas contables de acumulación en el sector público y su influencia en la motivación, la satisfacción y el desempeño*. Canadá: Growing Science.
- Münch Galindo, L. (2011). *Fundamentos de administración*. México: Trillas.
- Municipalidad Distrital de Ate. (2019). *Plan Operativo Institucional*. Ate: Municipalidad Distrital de Ate.
- Navarro Alburqueque, E. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los serenos de la municipalidad distrital de ventanilla*. Lima: Universidad Cesar Vallejo .
- Nuñez , A. C. (2015). *Propuesta de un plan de Ergonomía para la mejora del desempeño laboral en el area de maestranza de la empresa Imco, Arequipa 2014*. Arequipa : Universidad Católica Santa María .

- Olvera, Y. (2013). *Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos*. Guayaquil – Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Organizacion Internacional del Trabajo. (2019). *Cierre del año 2012: motivación y trabajo en equipo en la OIT*. Costa Rica: OIT.
- Orué, E. (2010). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa Peruana. *Revista de Ciencias Empresariales* , 1-17.
- Padron Lopez, G. A., & Sanchez de Gallardo, M. (2010). Efecto de la motivación al logro y la inteligencia emocional en el crecimiento psicologico. *Revista venezolana de Gerencia*, 157.
- Patlán Pérez, J. (2017). *Calidad de vida en el trabajo*. México: El manual moderno.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 493-505.
- Pérez Garay, J. C., & Verastegui Valeriano, Á. A. (2013). *Propuesta motivacional para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de una MYPE de Lima Sur – caso Avícola Vera E.I.R.L. – 2012*. Lima: UAP.
- Pérez Serrano, G. (2011). *Intervención sociocomunitaria* . Madrid : UNED .
- Pérez van Morlegan, L., & Ayala , J. C. (2011). *El comportamiento de las personas en las organizaciones* . Argetina : Pearson .
- Pillaca Pozo, E. L. (2017). *Motivación y desempeño laboral de trabajadores*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

- Porret Gelabert, M. (2010). *Gestión de persona. Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. España: ESIC.
- Prado , C. (2015). *Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la universidad Cesar Vallejo de Trujillo*. Trujillo.
- Puchol, L. (2007). *Dirección y gestión de recursos humanos*. Madrid: Díaz de Santos .
- Ramírez , A. (2014). *Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista de la Unión Mexicana de Chiapas*. México .
- Reyes Ponce, A. (2000). *Administración del personal sueldos y salarios* . México : Limusa.
- Reynaga , Y. (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015*. Andahuaylas.
- Reynaga, Y. (2015). *MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN EL HOSPITAL HUGO PESCE PESCETTO DE ANDAHUAYLAS, 2015*. Andahuaylas.
- Robbins stephen P, C. M. (2005). *Administracion*. Mexico: Naucalpal de Juarez.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Pearson.
- Rodríguez Serrano, J. C. (2004). *Modelo de gestión de recursos humanos* . Barcelona : UOC.
- Rodríguez Valencia, J. (2002). *Administración moderna de personal. Fundamentos*. México: Thomson.

- Romero, F., & Urdaneta, E. (2009). Desempeño Laboral y Calidad de Servicio del Personal Administrativo en las Universidades Privadas. *REDHECS*, 1-14.
- Romero, P. L. (2014). *Estrés Laboral y su influencia en el Desempeño Laboral de los asesores de negocios en la caja Trujillo, Agencia España, 2012*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Salluca , L. (2010). *Relación entre niveles de Satisfacción Laboral y Desempeño docente en instituciones educativas del cercado Callao*. Lima: Universidad San Ignacio De Loyola .
- San Pedro Sula, C. (2016). *Motivación laboral y su relación con el desempeño del personal en Coasts*. Honduras: UTH.
- Schermerhorn, J., Hunt, J., & Osborn, R. (2005). *Comportamiento organizacional*. México: Limusa.
- Schubert Ordoñez , I. G. (2009). *La influencia de la motivación laboral en el desempeño laboral de los empleados que trabajan en una Institución Autónoma de la ciudad de San Salvador*. El Salvador: UFG.
- Sinticala , C. O. (2011). *El funcionamiento de Equipos de Trabajo y su relación con el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos de la UNJBG de Tacna, año 2010*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Snell, S., & Bohlander , G. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. México : CENGAGE Learning .
- Soriano Adriano, E. A., Flores Murillo, H. C., & Rodríguez López, M. A. (2014). *Impacto de la Motivación en el Desempeño Laboral*. Tegucigalpa: UPN.

- Spector , P. (2002). *Psicología industrial y organizacional. Investigación y práctica*. México: El Manual Moderno.
- Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional. Investigación y práctica*. México: El Manual Moderno.
- Sum Mazarriegos, M. (2015). *"MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL"*. QUETZALTENANGO.
- Sum, M. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral*. Quetzaltenango.
- Syarif Sumantri, M., & Angger Whardani, P. (2017). *Relationship between Motivation to Achieve and Professional Competence in the Performance of Elementary School Teachers*. Nigeri: Canadian Center of Science and Education.
- Ufuophu Biri, E. (2014). Job Motivation, Job Performance and Gender Relations in the. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 191-198.
- Van Den Berghe, É. (2016). *Gestión gerencial y empresarial aplicadas al siglo XXI*. Bogotá: Ecoe .
- Vélez Bedoya, Á. R. (2007). *Los clásicos de la gerencia*. Colombia: Universidad del Rosario.
- Werther, W., & Davis , K. (1982). *Dirrección de personal y recursos humanos* . México : McGraw-Hill.
- Werther, W., Davis, K., & Guzmán Brito, M. P. (2014). *Administración de recursos humanos. Gestión de capital humano*. México: MC Grau Hill.

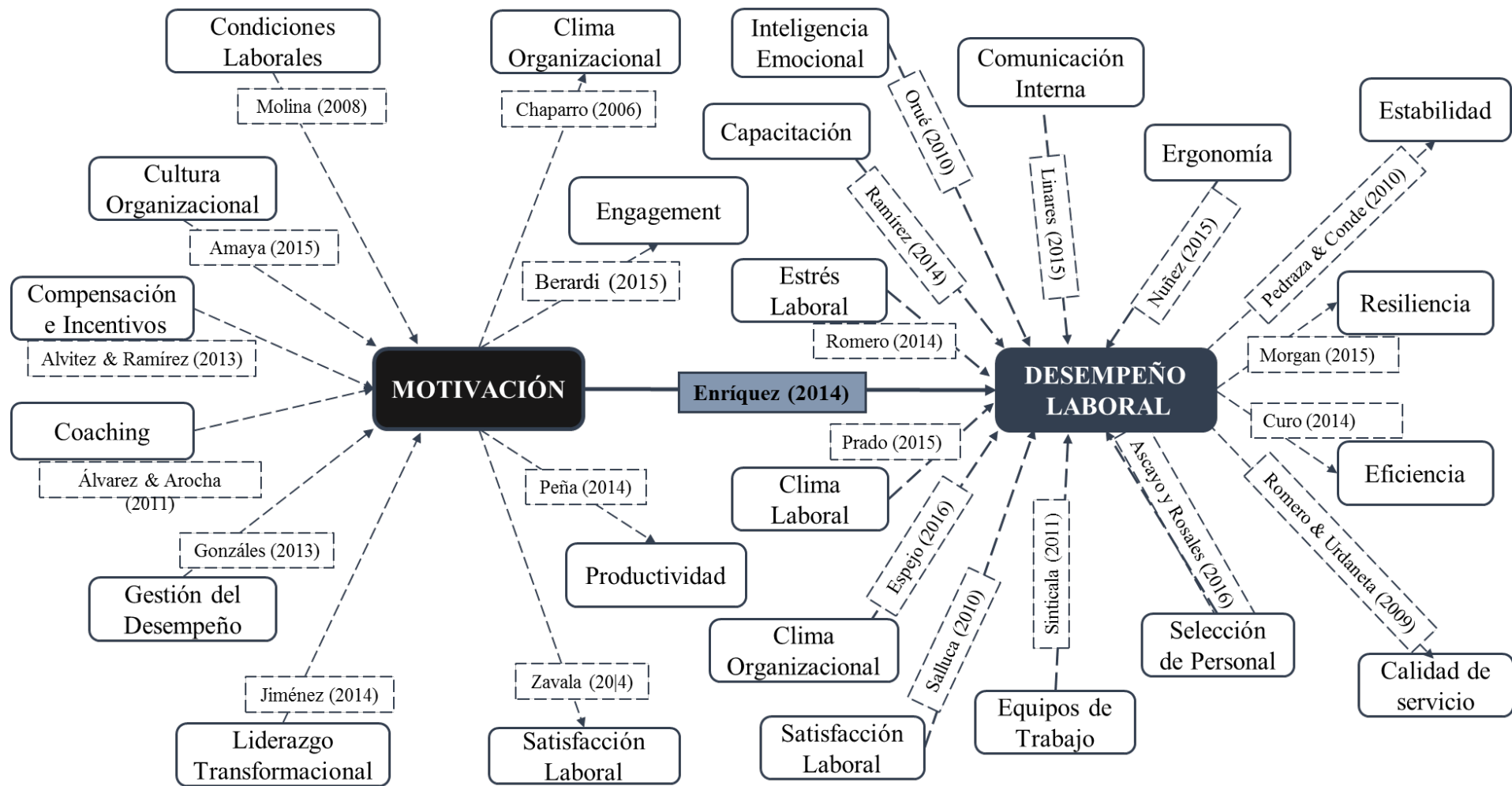
Zyanya López. (05 de Noviembre de 2013). *Las seis variables de la eficacia laboral*.

Obtenido de El economista: <https://www.eleconomista.com.mx/empresas/Las-seis-variables-de-la-eficacia-laboral-20131105-0049.html>

ANEXOS

Anexo I

Mapa sistémico de las variables de estudio



Anexo I

Instrumentos de medición

CUESTIONARIO DE MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL

Estimado (a)

La presente encuesta tiene como finalidad recopilar información sobre la motivación y el desempeño laboral. Sus respuestas permitirán otorgar recomendaciones para la mejora continua de la entidad donde labora.

Recomendación:

Lea detenidamente los enunciados y marcar con una equis (X) la alternativa que considere conveniente.

Datos generales

1. Género

Masculino

Femenino

2. Grado de instrucción

Técnico

Bachiller

Licenciado (a)

Magister

Doctor (a)

Otro

3. Régimen laboral

CAS

Régimen 728

Régimen 276

TERCERO

I. MOTIVACIÓN LABORAL

Nº	ITEMS	1 Absolutamente en desacuerdo	2 Desacuerdo	3 Indiferente	4 De acuerdo	5 Absolutamente de acuerdo
1	Intento mejorar mi desempeño laboral.					
2	Me gusta trabajar en competición y ganar.					
3	A menudo me encuentro hablando con otras personas de la dependencia sobre temas que no forman parte del trabajo.					
4	Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes.					

5	Me gusta trabajar en situaciones de estrés y presión.					
6	Me gusta estar en compañía de otras personas que laboran en la Municipalidad.					
7	Me gusta ser programado(a) en tareas complejas.					
8	Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo.					
9	Tiendo a construir relaciones cercanas con los compañeros de trabajo.					
10	Me gusta fijar y alcanzar metas realistas.					
11	Me gusta influenciar en las personas para conseguir mi objetivo.					
12	Me gusta pertenecer a los diversos grupos y organizaciones.					
13	Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil.					
14	Frecuentemente me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean.					
15	Prefiero trabajar con otras personas, más que trabajar solo.					

II. DESEMPEÑO LABORAL

Nº	ITEMS	FACTORES DE CALIFICACIÓN			
		1 Nunca	2 Raras veces	3 A veces	4 Siempre
1	Considera que el trabajo que realiza con eficiencia aporta al logro de los objetivos que busca la Municipalidad.				
2	Considera que existe un espíritu de trabajo eficaz en su área de trabajo para el logro de los objetivos.				
3	Considera que en la Municipalidad el personal tiene una actitud de compromiso con su trabajo.				
4	Considera que en la Municipalidad el personal tiene la actitud para innovar ideas de trabajo.				
5	Considera que realiza su trabajo con efectividad y compromiso.				
6	Considera que su equipo de trabajo es efectivo.				
7	Considera que hay buena productividad en su equipo de trabajo.				
8	Considera que la productividad que realiza es un desafío interesante para la realización personal.				
9	Cree que la competencia entre el personal permite que el área sea más eficiente.				
10	Cree que sus compañeros le orientan adecuadamente en el desarrollo de sus competencias.				
11	Considera que la dependencia propicia el liderazgo en el equipo.				
12	Considera que cuando los líderes asignan tareas lo hacen con el ejemplo.				
13	Considera usted que cumple con responsabilidades las tareas que se le encomienda.				

14	Considera que entre sus compañeros hay responsabilidad y apoyo.				
15	Considera que los acuerdos de sus superiores le permiten tener una mejor atención en su trabajo.				
16	Considera que su superior presta atención suficiente a su trabajo.				
17	Considera sentirse satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo.				
18	Considera estar satisfecho con el respeto que el jefe inmediato le brinda.				
19	Considera que la distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores.				
20	Considera que los canales de distribución económica de la dependencia han permitido nuevos proyectos.				
21	Considera que la dependencia le ofrece los recursos necesarios para realizar su trabajo.				
22	Considera que los recursos que utiliza diariamente para realizar sus labores le permiten trabajar mejor.				
23	Considera que el presupuesto es suficiente para la cantidad actual de personal que existe en la dependencia.				
24	Considera que la dependencia brinda al área el presupuesto necesario para realizar su trabajo.				

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo III

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES DIMENSIONES	METODO - POBLACIÓN
<p>General</p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Ate, 2019?</p>	<p>General</p> <p>Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Ate, 2019.</p>	<p>General</p> <p>Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad de Ate, 2019.</p>	<p>1. Motivación Laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Necesidad de logro ○ Necesidad de poder ○ Necesidad de afiliación 	<p>Enfoque del estudio Descriptiva, Cuantitativo</p> <p>Diseño No experimental transversal</p> <p>Población Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ate</p>
<p>Específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre la necesidad de logro y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Ate, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la necesidad de poder y el</p>	<p>Específicos</p> <p>Determinar la relación que existe entre la necesidad de logro y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Ate, 2019.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la necesidad de poder y el desempeño laboral de los</p>	<p>Específicas</p> <p>Existe relación entre la necesidad de logro y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad de Ate, 2019.</p> <p>Existe relación entre la necesidad de poder y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad de Ate, 2019.</p>	<p>2. Desempeño Laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Eficacia laboral ○ Eficiencia laboral ○ Calidad laboral ○ Economía laboral 	<p>N = 1066</p> <p>Muestra n= 216</p> <p>Instrumentos Cuestionario de motivación laboral, (Steers R. y Braunstein D) Cuestionario de desempeño laboral, (Andrés Alejandro Zerpa Sosa, 2014)</p>

<p>desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Ate, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la necesidad de afiliación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Ate, 2019?</p>	<p>colaboradores de la Municipalidad de Ate, 2019.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la necesidad de afiliación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Ate, 2019.</p>	<p>Existe relación entre la necesidad de afiliación y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad de Ate, 2019.</p>		
--	--	---	--	--

Anexo IV

Estadísticas de elemento de la motivación laboral

	Media	Desv. Desviación	N
Intento mejorar mi desempeño laboral.	4,60	,518	80
Me gusta trabajar en competición y ganar.	3,69	1,197	80
A menudo me encuentro hablando con otras personas de la dependencia sobre temas que no forman parte del trabajo.	2,45	1,221	80
Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes.	4,01	,921	80
Me gusta trabajar en situaciones de estrés y presión.	2,98	1,147	80
Me gusta estar en compañía de otras personas que laboran en la Municipalidad.	3,76	,984	80
Me gusta ser programado(a) en tareas complejas.	3,83	,808	80
Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo.	3,38	1,072	80
Tiendo a construir relaciones cercanas con los compañeros de trabajo.	3,90	,851	80
Me gusta fijar y alcanzar metas realistas.	4,43	,591	80
Me gusta influenciar en las personas para conseguir mi objetivo.	3,40	1,109	80
Me gusta pertenecer a los diversos grupos y organizaciones.	3,83	,978	80
Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil.	4,40	,587	80
Frecuentemente me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean.	4,08	,792	80
Prefiero trabajar con otras personas, más que trabajar solo.	3,81	,982	80

Anexo V

Estadísticas de elemento de resumen de la motivación laboral

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	3,768	2,450	4,600	2,150	1,878	,312	15
Varianzas de elemento	,888	,268	1,491	1,223	5,557	,155	15
Covarianzas entre elementos	,173	-,081	,527	,608	-6,504	,011	15
Correlaciones entre elementos	,213	-,113	,519	,632	-4,590	,013	15

Anexo VI

Estadísticas de escala de la motivación laboral

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
56,53	49,620	7,044	15

Anexo VII

Estadísticas de elemento del desempeño laboral

	Media	Desv. Desviación	N
Considera que el trabajo que realiza con eficiencia aporta al logro de los objetivos que busca la Municipalidad.	3,79	,441	80
Considera que existe un espíritu de trabajo eficaz en su área de trabajo para el logro de los objetivos.	3,53	,636	80
Considera que en la Municipalidad el personal tiene a actitud de compromiso con su trabajo.	3,26	,759	80
Considera que en la Municipalidad el personal tiene la actitud para innovar ideas de trabajo.	3,19	,748	80
Considera que realiza su trabajo con efectividad y compromiso.	3,90	,302	80
Considera que su equipo de trabajo es efectivo.	3,49	,616	80
Considera que hay buena productividad en su equipo de trabajo.	3,50	,595	80
Considera que la productividad que realiza es un desafío interesante para la realización personal.	3,56	,744	80

Cree que la competencia entre el personal permite que el área sea más eficiente.	3,01	,893	80
Cree que sus compañeros le orientan adecuadamente en el desarrollo de sus competencias.	3,10	,821	80
Considera que la dependencia propicia el liderazgo en el equipo.	2,96	,920	80
Considera que cuando los líderes asignan tareas lo hacen con el ejemplo.	3,29	,860	80
Considera usted que cumple con responsabilidades las tareas que se le encomienda.	3,85	,393	80
Considera que entre sus compañeros hay responsabilidad y apoyo.	3,34	,635	80
Considera que los acuerdos de sus superiores le permiten tener una mejor atención en su trabajo.	3,38	,718	80
Considera que su superior presta atención suficiente a su trabajo.	3,41	,758	80
Considera sentirse satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo.	3,63	,582	80
Considera estar satisfecho con el respeto que el jefe inmediato le brinda.	3,50	,779	80
Considera que la distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores.	3,09	,860	80
Considera que los canales de distribución económica de la dependencia han permitido nuevos proyectos.	2,75	,961	80
Considera que la dependencia le ofrece los recursos necesarios para realizar su trabajo.	2,76	,846	80
Considera que los recursos que utiliza diariamente para realizar sus labores le permiten trabajar mejor.	3,05	,778	80

Considera que el presupuesto es suficiente para la cantidad actual de personal que existe en la dependencia.	2,71	,860	80
Considera que la dependencia brinda al área el presupuesto necesario para realizar su trabajo.	2,74	,978	80

Anexo VIII

Estadísticas de elemento resumen del desempeño laboral

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianz a	N de elementos
Medias de elemento	3,282	2,713	3,900	1,188	1,438	,125	24
Varianzas de elemento	,560	,091	,956	,864	10,484	,055	24
Covarianzas entre elementos	,162	-,041	,645	,686	-15,681	,010	24
Correlaciones entre elementos	,306	-,097	,768	,865	-7,916	,021	24

Anexo IX

Estadísticas de escala del desempeño laboral

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
78,78	103,063	10,152	24

Anexo X

Documentos de ejecución del proyecto

Ñaña, 02 de mayo de 2019

Señor(a)
Edde Cuellar
Alcalde de la Municipalidad de Ate vitarte

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para poner en su conocimiento que somos egresados de la universidad Peruana Unión-Ñaña. En la cual nos encontramos en el desarrollo de nuestro proyecto de investigación titulado "Motivación y desempeño laboral en la municipalidad de Ate vitarte." Para lo cual solicitamos que nos facilite información y nos permita aplicar cuestionarios a tod@s los personales nombrados, entrevista a los gerentes de área.


Le agradecemos anticipadamente por ser partícipe de nuestros sueños de ser profesionales, y su valiosa colaboración, quedo de usted.

Para comunicarnos su respuesta, le solicito que se comunice con los Investigadores.

Pantia Quispe Carmen Rosa carmenpantia@upeu.edu.pe CEL: 934158433)

Chuquihuanca Patiño Felix felixchuquihuanca@upeu.edu.pe CEL: 983237474)

Atentamente,

	
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE	
SUBGERENCIA DE GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	
02 MAY 2019	
Documento:.....	24562
Hora:.....	8:26 Folio:..... 01 LBF


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
La Recepción de este documento no significa la aceptación de la misma.

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Ate, 19 de junio del 2019

CARTA N° 1388 -2019-MDA/GAF-SGRH

Señores:

Pantia Quispe Carmen Rosa
Chuquiwanca Patiño Felix

Presente.-

Referencia: **Documento N° 24562-2019**

Es grato dirigirme a ustedes saludándolos cordialmente, a la vez en atención al documento de la referencia mediante el cual solicitan que se les facilite la información así como también la aplicación de cuestionarios y entrevistas al personal de esta Municipalidad, como parte del desarrollo de su proyecto de investigación.

A fin de brindar las facilidades solicitadas, se requiere la carta de presentación de su Universidad precisando el trabajo de investigación a realizar, incluyendo el plan de trabajo el cronograma de actividades a realizar en la Municipalidad con fechas tentativas y los instrumentos que se aplicarán.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente;


MUNICIPALIDAD/DISTRITAL DE ATE
Abog. EDITH CUYA LLAJARUNA
Subgerente de Recursos Humanos



Municipalidad Distrital de Ate

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

CIRCULAR N° 042 -2019-MDA/GAF-SGRH

A : GERENCIAS, SUB GERENCIAS, JEFATURAS Y OTROS.

ASUNTO : Aplicación de encuestas en la MDA

REFERENCIA: Documento N° 38390

FECHA : Ate, 17 de julio de 2019

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y en atención al documento de la referencia mediante el cual el Director David Junior Aguilar Panduro, de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Peruana Unión, presenta a los siguientes bachilleres de la Carrera de Administración y Negocios Internacionales, quienes vienen desarrollando el proyecto de investigación "Motivación y Desempeño Laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Ate-2019":

APellidos y Nombres	DNI
Bach. Pantia Quispe, Carmen Rosa	47406678
Bach. Felix Heraclida Chuquihuanca	48076401

Sobre el particular se solicita brindar las facilidades para la aplicación de 02 instrumentos de investigación que forman parte de su proyecto de investigación, los mismos que se aplicarán en su unidad orgánica de acuerdo al siguiente detalle:

Instrumento de investigación	Preguntas	Muestra	Fecha
Encuesta	15 preguntas sobre Motivación 24 preguntas de Desempeño laboral.	329 servidores de la Municipalidad de Ate	23 de julio al 08 de agosto del 2019
Entrevista	Motivación Y desempeño laboral	Todos los funcionarios de la MDA.	15 al 26 de agosto de 2019

Agradeciendo por su atención, quedo de usted.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
Abog. EDITH QUYA LLAJARUNA
Subgerente de Recursos Humanos