



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



**INFLUENCIA DE LOS FACTORES MOTIVACIONALES EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAPACHICA,
PERIODO 2023**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. CARMEN ROSA PACOMPIA TURPO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2024



12% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 11% Fuentes de Internet
- 0% Publicaciones
- 3% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

- Texto oculto**
56 caracteres sospechosos en N.º de páginas
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si adivertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Julio C. Choque Vargas
DOCENTE - UNA



Dr. Edgar Daniel Challa Huacra
Director de la Unidad de Investigación de la FCCA



CARMEN ROSA PACOMPIA TURPO

INFLUENCIA DE LOS FACTORES MOTIVACIONALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNI...

Universidad Nacional del Altiplano

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::8254417511455

134 Páginas

Fecha de entrega

19 dic 2024, 10:55 a.m. GMT-5

24,575 Palabras

Fecha de descarga

19 dic 2024, 10:58 a.m. GMT-5

144,570 Caracteres

Nombre de archivo

INFLUENCIA DE LOS FACTORES MOTIVACIONALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJAD...pdf

Tamaño de archivo

3.3 MB


Julio C. Choque Vargas
DOCENTE - UNA


Dr. Edgar Danilo Campuzano Avalos
Director de Instituto de Investigación de la FCCA



DEDICATORIA

A Dios, quien supo encaminarme en la dirección correcta y permitirme llegar a este momento peculiar en mi vida.

Con mucho amor y cariño a mi esposo Edwin Condori P. por su apoyo incondicional en todo este proceso; A mi hija Eymi Ariana por ser la razón de mi vida, mi motor y motivo en el logro de mis metas.

A mis queridos padres Julián Roberto y Eugenia Beneranda por darme la vida, por siempre brindarme su apoyo moral en mi formación profesional.

A mis hermanos Alexandra y Edwar, por sus palabras de aliento y brindarme su apoyo incondicional.

Carmen Rosa Pacompia Turpo



AGRADECIMIENTOS

A la UNA Puno, por brindarme la oportunidad de formarme profesionalmente.

A los docentes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables, quienes me brindaron sus enseñanzas y valiosos conocimientos y experiencias, con lo cual hicieron que pueda desarrollarme profesionalmente y hoy en día sentirme muy dichosa.

A mi asesor al Dr. Julio Cesar Choque Vargas y a los miembros del jurado: Dr. Hermógenes Mendoza Ancco, Dr. Raúl Vargas Castillo, Dr. Rubén Virgilio Aréstegui Cahuana; por su orientación y dirección en la culminación de la presente investigación.

A los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, quienes me brindaron su colaboración en este proyecto.

Así mismo expreso mi agradecimiento a todas las personas que me brindaron su apoyo moral para la realización y culminación de este trabajo de investigación.



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE ANEXOS	
ACRÓNIMOS	
RESUMEN	16
ABSTRACT	17
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	20
1.2.1 Problema General	20
1.2.2 Problemas Específicos	21
1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.3.1 Hipótesis General	21
1.3.2 Hipótesis Especificas	21
1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	22
1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	22
1.5.1 Objetivo General.....	22
1.5.2 Objetivos Específicos	23

CAPÍTULO II



REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION	24
2.2 MARCO TEÓRICO.....	27
2.2.1 Motivación.....	27
2.2.2 Motivación extrínseca.....	30
2.2.3 Motivación intrínseca	32
2.2.4 Teorías de la motivación.....	34
2.2.5 Desempeño laboral	44
2.3 MARCO CONCEPTUAL	53

CAPÍTULO III

MATERIALES Y METODOS

3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	59
3.2 PERIODO DE DURACION DEL ESTUDIO.....	60
3.3 PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO	60
3.4 POBLACION Y MUESTRA DEL ESTUDIO.....	61
3.4.1 Población	61
3.4.2 Muestra	61
3.5 DISEÑO ESTADISTICO	61
3.5.1 Investigación descriptiva	62
3.6 PROCEDIMIENTO	62
3.6.1 Metodología de la investigación.....	62
3.6.2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	63
3.7 VARIABLES.....	65
3.7.1 Variable N° 1	65
3.7.2 Variable N° 2	65



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS	66
4.1.1 En concordancia al Objetivo Especifico N° 01	70
4.1.2 En concordancia al objetivo específico N° 02.....	87
4.1.3 En concordancia al objetivo específico N° 03.....	102
4.1.4 CONTRASTACION DE HIPOTESIS	107
4.2 DISCUSIÓN	108
4.2.1 OBJETIVO ESPECIFICO 1.....	109
4.2.2 OBJETIVO ESPECIFICO 2.....	110
4.2.3 OBJETIVO ESPECIFICO 3.....	111
V. CONCLUSIONES	114
VI. RECOMENDACIONES	116
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	117
ANEXOS	125

ÁREA: Gestión Pública

TEMA: Factores motivacionales en el desempeño laboral

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 27 de diciembre del 2024



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Distribución de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, según el género	66
Tabla 2 Distribución de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, según su régimen laboral	67
Tabla 3 Distribución de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, según su grado de instrucción	69
Tabla 4 Incentivos y/o reconocimientos que perciben los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica.....	70
Tabla 5 Otorgamiento de incentivos y/o reconocimientos a los trabajadores de acuerdo a los méritos alcanzados	72
Tabla 6 Remuneración que reciben los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica	74
Tabla 7 Cantidad de capacitaciones que reciben los trabajadores en el primer año de gestión	75
Tabla 8 Calificación de las capacitaciones otorgadas por la Municipalidad Distrital de Capachica	77
Tabla 9 Disposición de equipos y recursos materiales para el desenvolvimiento de sus funciones	78
Tabla 10 Aspectos por mejorar en la Municipalidad Distrital de Capachica.....	80
Tabla 11 Relación entre el trabajador, el jefe inmediato y compañeros de trabajo	82
Tabla 12 Cumplimiento de deberes de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica	83



Tabla 13	Dominio de conceptos, métodos y técnicas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica.....	85
Tabla 14	Entrega de trabajos de acuerdo a proyecciones y necesidades	86
Tabla 15	Motivación en el trabajo de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica	88
Tabla 16	Expectativas personales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica	89
Tabla 17	Interés que muestran los trabajadores para incrementar su nivel de conocimientos en temas que competen a sus labores	91
Tabla 18	Disposición e iniciativa de los trabajadores para realizar trabajos en la Municipalidad Distrital de Capachica.....	93
Tabla 19	Reacción de los trabajadores ante la oportunidad de asumir nuevas responsabilidades	94
Tabla 20	Nivel de compromiso que tienen los trabajadores con la Municipalidad Distrital de Capachica	96
Tabla 21	Capacidad de recibir sugerencias, brindar aportes y tomar decisiones de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica	97
Tabla 22	Puntualidad, organización de documentos y cuidado de equipos de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica	99
Tabla 23	Consideración del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica	101



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Ciclo motivacional.....	29
Figura 2 Ciclo motivacional con frustración	30
Figura 3 Jerarquia de las necesidades segun Maslow A.	36
Figura 4 Teoría de los dos factores de Herzberg	37
Figura 5 Teoría de las tres necesidades aprendidas de McClelland.....	39
Figura 6 Teoría de la existencia, relación y progreso de Alderfer (ERC)	41
Figura 7 Ubicacion geografica de la Municipalidad Distrital de Capachica	60
Figura 8 Distribución de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, según el género	67
Figura 9 Distribución de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, según su régimen laboral	68
Figura 10 Distribución de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, según su grado de instrucción.....	69
Figura 11 Incentivos y/o reconocimientos que perciben los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica	71
Figura 12 Otorgamiento de incentivos y/o reconocimientos a los trabajadores de acuerdo a los méritos alcanzados	72
Figura 13 Remuneración que reciben los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica	74
Figura 14 Cantidad de capacitaciones que reciben los trabajadores en el primer año de gestión.....	75
Figura 15 Calificación de las capacitaciones otorgadas por la Municipalidad Distrital de Capachica	77



Figura 16	Disposición de equipos y recursos materiales para el desenvolvimiento de sus funciones.....	79
Figura 17	Aspectos por mejorar en la Municipalidad Distrital de Capachica	80
Figura 18	Relación entre el trabajador, el jefe inmediato y compañeros de trabajo... ..	82
Figura 19	Cumplimiento de deberes de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica.....	84
Figura 20	Dominio de conceptos, métodos y técnicas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica	85
Figura 21	Entrega de trabajos de acuerdo a proyecciones y necesidades.....	87
Figura 22	Motivación en el trabajo de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica	88
Figura 23	Expectativas personales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica	90
Figura 24	Interés que muestran los trabajadores para incrementar su nivel de conocimientos en temas que competen a sus labores.....	91
Figura 25	Disposición e iniciativa de los trabajadores para realizar trabajos en la Municipalidad Distrital de Capachica	93
Figura 26	Reacción de los trabajadores ante la oportunidad de asumir nuevas responsabilidades.....	95
Figura 27	Nivel de compromiso laboral que tienen los trabajadores con la Municipalidad Distrital de Capachica	96
Figura 28	Capacidad de recibir sugerencias, brindar aportes y tomar decisiones de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica.....	98
Figura 29	Puntualidad, organización de documentos y cuidado de equipos de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica.....	99



Figura 30 Consideración del desempeño laboral de los trabajadores de la
Municipalidad Distrital de Capachica 101



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1: Matriz de consistencia.....	125
ANEXO 2: Solicitud de permiso de encuesta	126
ANEXO 3: Instrumento de investigación	127
ANEXO 4: Declaración jurada de autenticidad de tesis	133
ANEXO 5: Autorización para el depósito de tesis en el Repositorio Institucional	134



ACRÓNIMOS

(MDC)	: Municipalidad Distrital de Capachica
(MOF)	: Manual de Organizaciones y Funciones
(ROF)	: Reglamento de Organización y Funciones
(ERC)	: Existencia, Relaciones y Crecimiento



RESUMEN

El proyecto de investigación titulado “Influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, periodo 2023”, se realizó en el distrito de Capachica, Provincia de Puno; para ello, como objetivo general me propuse determinar los factores motivacionales que influyen en el desempeño profesional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, los objetivos específicos permitieron conocer el nivel de influencia de la motivación extrínseca e intrínseca en el desempeño laboral de los trabajadores; la metodología de estudio por la que se rige el proyecto de investigación es el enfoque cuantitativo, el método descriptivo y correlacional, el diseño es no experimental. Las técnicas de recolección de datos fueron basadas en la encuesta y observación, la población a encuestar fue a 38 trabajadores de la municipalidad distrital, a los cuales se les asignó el cuestionario a fin de conocer su apreciación con respecto a las variables que tiene la investigación. Se llegó a la conclusión que los factores extrínsecos e intrínsecos influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, teniendo en cuenta que los factores extrínsecos que más influyen son los incentivos y/o reconocimientos y las capacitaciones, en tanto el factor intrínseco con mayor influencia en el desempeño laboral, es el interés que muestran los trabajadores por incrementar su nivel de conocimiento en temas que competen a sus labores diarias dentro de la entidad.

Palabras clave: Desempeño laboral, Factores motivacionales, Municipalidad.



ABSTRACT

The research project titled “Influence of motivational factors on the work performance of workers in the District Municipality of Capachica, period 2023”, was carried out in the district of Capachica, Province of Puno; To this end, as a general objective I set out to determine the motivational factors that influence the professional performance of the workers of the District Municipality of Capachica. The specific objectives allowed us to know the level of influence of extrinsic and intrinsic motivation on the work performance of the worker ; The study methodology by which the research project is governed is the quantitative approach, the descriptive and correlational method, the design is non-experimental. The data collection techniques were based on the survey and observation, the population to be surveyed was 38 workers from the district municipality, to whom the questionnaire was assigned in order to know their appreciation regarding the variables that the research has. It was concluded that extrinsic and intrinsic factors significantly influence the work performance of the workers of the District Municipality of Capachica, taking into account that the extrinsic factors that most influence are incentives and/or recognition and training, while The intrinsic factor with the greatest influence on job performance is the interest that workers show in increasing their level of knowledge on issues that pertain to their daily tasks within the entity.

Keywords: Job performance, Motivational factors, Municipality.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación es interesante considerarlo debido a que en la actualidad las instituciones organizacionales se encuentran expuestas a diversos factores que influyen dentro y fuera del entorno donde se desenvuelven, más aún cuando el contexto en el que se desarrolla tiene una alta complejidad como en aspectos políticos y socioeconómicos; para que la administración del talento humano se lleve a cabo es fundamental y esencial que los trabajadores de una organización estén motivados con las tareas encomendadas para que así, el empleador y el colaborador puedan llegar a su meta y tener un mismo objetivo en común; del mismo modo, las instituciones que usan técnicas de motivación deben crear un vínculo estrecho para que sus trabajadores se encuentren motivados y estén comprometidos con la institución; un trabajador que está motivado, influye de manera positiva en su desempeño laboral la cual también traerá consecuencias positivas, los jefes inmediatos cumplen un rol importante ya que son los encargados de que sus empleados estén satisfechos y conformes con la función que realizan, y puedan ser retribuidos con incentivos, reconocimiento profesional, que van acorde a las tareas realizadas.

En la Municipalidad Distrital de Capachica, los trabajadores en general cumplen un papel importante, porque todos ellos contribuyen a cumplir las metas y objetivos institucionales; es por ello que la motivación es una pieza principal para desarrollar un buen desempeño laboral para lo cual se necesita encontrar un equilibrio entre la motivación intrínseca y la motivación extrínseca.

La presente investigación comprende los siguientes capítulos:



- En el capítulo I, En este capítulo se da a conocer la introducción, el planteamiento del problema, las hipótesis formuladas y los objetivos de la investigación. Examinamos con claridad el problema y los objetivos de la investigación.
- En el capítulo II, En este capítulo se da a conocer la revisión literaria como son: los antecedentes, el marco teórico que sirve de base y referencia para el análisis adecuado de la investigación, y también el marco conceptual a fin de entender el contexto y la relevancia de la investigación.
- En el capítulo III, En este capítulo se muestra la ubicación geográfica del estudio, el diagnóstico de la población, el enfoque, diseño y metodología de estudio, éste nos permitió desarrollar adecuadamente la investigación, y las técnicas e instrumentos se usó para la recopilación y procesamiento de datos.
- En el capítulo IV, En este capítulo se exhiben los resultados obtenidos mediante tablas y figuras, también se muestra la discusión haciendo contrastes de los resultados obtenidos, del mismo modo se desarrolló la contrastación de hipótesis de la investigación.
- En el capítulo V, En este capítulo se aprecian las conclusiones sobre la base de los objetivos y resultados de la investigación.
- En el capítulo VI, En este capítulo se detallan las recomendaciones para la Municipalidad Distrital de Capachica.

Para culminar, se hace mención a las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los últimos años, en las organizaciones privadas y públicas se hallan deficiencias referidos con el desempeño laboral, los cuales desfavorecen la eficiencia y



el logro de las metas institucionales, por ello es fundamental que las entidades se preocupen en el bienestar de sus empleados para llevar a cabo un buen desempeño laboral tanto mentalmente como físicamente en las diversas áreas que se desempeñan; por otra parte, ocurre todo lo contrario cuando un trabajador se siente desmotivado ya que, no realizará sus funciones como debe ser, la cual influirá de manera negativa en diversos aspectos como el comportamiento laboral, ansiedad, desorganización, entre otros.

La Municipalidad Distrital de Capachica como ente del sector público no es indiferente a este problema, ya que los servidores públicos son quienes efectúan prestaciones con cierta deficiencia los cuales impiden un eficiente desempeño, de tal manera que como ente tiende a tener carencias y será difícil lograr los objetivos y metas institucionales; este escenario se viene dando desde periodos pasados, no obstante, no se le ha dado el debido interés, como resultado de ello existen disgustos y reclamos de los habitantes en cuanto a la prestación que reciben de dicha entidad, de la misma forma los servidores de la municipalidad argumentan su descontento con las escasas capacitaciones que la entidad les brinda, la falta de equipos, la deficiente disposición del ambiente laboral, todo lo mencionado anteriormente implica a que los servidores no puedan desarrollar sus labores de forma oportuna.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

El problema general de la investigación es:

¿Cuál es la influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, periodo 2023?



1.2.2 Problemas Específicos

Los problemas específicos de la investigación son:

P.E.1.: ¿Cómo la motivación extrínseca influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, periodo 2023?

P.E.2.: ¿Cómo la motivación intrínseca influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, periodo 2023?

P.E.3.: ¿Qué estrategias se podrían proponer para obtener mejoras en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, periodo 2023?

1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Hipótesis General

La hipótesis general de la investigación es:

Los factores motivacionales influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, periodo 2023.

1.3.2 Hipótesis Específicas

Las hipótesis específicas de la investigación son:

H.E.1.: La motivación extrínseca incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, periodo 2023.



H.E.2.: La motivación intrínseca influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, periodo 2023.

1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

El presente trabajo de investigación es interesante analizarlo puesto que en la actualidad tanto las organizaciones e instituciones del sector público como privado, han atravesado diferentes cambios y problemas que van relacionados con el desempeño laboral, perjudicando de esta manera el rendimiento y la productividad, por ende, es primordial saber sobre los factores motivacionales para un eficiente ejercicio laboral; un trabajador administrativo desmotivado e insatisfecho llevará a cabo sus funciones de manera inoportuna y lenta, además perjudica a la productividad y al logro de sus objetivos. Para lo cual, el presente trabajo de investigación será de gran utilidad para aquellas instituciones, entidades e incluso para los mismos profesionales egresados de la Escuela Profesional de Ciencias Contables porque, será de ayuda para comprender la influencia que tiene los factores motivacionales en las instituciones públicas y privadas respecto al desempeño laboral de sus trabajadores en la toma de decisiones y a lograr de manera oportuna y eficaz sus objetivos y metas institucionales. De la misma manera contribuirá a que las instituciones, municipios y otros entes, tengan conocimiento acerca del tema, proporcionando a sus trabajadores capacitaciones, incentivos, charlas, aumento de salarios para que se mantengan satisfechos y felices en el centro de trabajo y la cual será un factor favorable para la institución.

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Objetivo General

El objetivo general de la investigación es:



Determinar los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, periodo 2023.

1.5.2 Objetivos Específicos

Los objetivos específicos de la investigación son:

O.E.1.: Identificar el nivel de influencia de la motivación extrínseca en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, periodo 2023.

O.E.2.: Determinar el nivel de influencia de la motivación intrínseca en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, periodo 2023.

O.E.3.: Proponer estrategias y soluciones para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Villa (2016) en su tesis designado “Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petróleo & Logística S.A.S. en la ciudad de Bogotá, se tanteó determinar la relación entre el cumplimiento laboral y los vínculos interpersonales entre los empleados con el clima institucional. Para ello, el autor dispuso el cuestionario de factores de peligro psicosocial intralaboral por consiguiente evaluar los factores de peligro psicosocial de la Universidad Pontificia Javeriana. Como consecuencia, indica que el cumplimiento laboral no tiene considerable incidencia en el clima organizacional, en semejanza con otras variables; pero si, se deben resolver y mejorar su riesgo psicosocial.

Zavala (2014) en su tesis “Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas – México” concluye diciendo que la motivación y la satisfacción laboral en las instituciones ha sido un tema de investigación por parte de las empresas; por otro lado menciona que los gerentes son capaces de inferir en la satisfacción laboral de sus trabajadores observando cuidadosamente e interpretando lo que las personas dicen y hacen mientras realizan sus funciones de trabajo; las entrevistas y los cuestionarios realizados pueden ser importantes para darle mayor formalidad a la evaluación de los niveles de la satisfacción laboral.

Arizmendi (2015) en su tesis titulada “La relación del clima organizacional en la motivación de logro de trabajadores Mexicanos, en la Universidad Nacional Autónoma de México” llego a la siguiente conclusión, se conoció la existencia de una relación



notable entre el factor motivación de logro y los factores del clima organizacional; satisfacción de los trabajadores, relaciones sociales entre los socios de la institución, unión y soporte entre los compañeros de trabajo, la atención de los directivos. Finalizando que, en un buen ambiente de trabajo existe mayor eficiencia por ejecutar las labores complicadas, procurando que siempre se lleven a cabo con eficiencia.

Sánchez y Sifuentes (2018) en su estudio titulada: “Incidencia de la Motivación Extrínseca e Intrínseca en la intención de permanencia de los trabajadores de restaurantes de pizzas y pastas del distrito de Miraflores” para fundamentar su trabajo de investigación, el autor tiene como objetivo principal: Determinar si la estimulación extrínseca e intrínseca influyen en la pretensión de continuidad de los empleados de un restaurant del distrito de Miraflores. Como resultado, se constató la presencia de una influencia notable de la estimulación extrínseca e intrínseca frente a la pretensión de continuidad de los empleados de servicio al cliente de los establecimientos de pastas y pizzas del distrito de Miraflores.

Quispe (2015) en su estudio titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015”, propuso como objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015. La investigación es de tipo correlacional, el enfoque cuantitativo no experimental. La población estudiada de dicha investigación fue de un total de 64 trabajadores de manera estratificada y jerarquizada. Se concluyó, que hay un vínculo directo positivo prudente mediante el ambiente institucional y el cumplimiento profesional.

Vara y Mancilla (2018) en su estudio titulada, “Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Yacus, 2018; concluyeron que, se



determinó que la relación es significativa entre la Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral de la Municipalidad Distrital de Yacus, dicha afirmación es fundamentada en el valor de significatividad bilateral o p – valor = 0.000 que es inferior al límite establecido $\alpha = 0.05$ mientras que el valor del coeficiente de correlación 0.847; señala que la gestión del talento humano y el desempeño laboral tienen una correlación positiva y considerable. De la misma manera se diagnosticó que el vínculo es relevante respecto al mantenimiento del intelecto de la persona y el cumplimiento profesional en la Municipalidad Distrital de Yacus.

Collantes y Mamani (2018) en su estudio titulada “Estrés Laboral y Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca – 2018”, cuyo objetivo principal fue determinar la relación del estrés laboral en el desempeño laboral de 71 trabajadores. En consiguiente, la hipótesis propuesta: el estrés laboral tiene correlación importante en el desempeño laboral. Se concluyó que, la existencia del estrés posee una correlación que damnifica el cumplimiento laboral en todos ellos, donde el 53.8% de trabajadores muestran un estrés laboral medio con un desempeño laboral regular, y el 16.1% de trabajadores a pesar de producirse una tensión laboral se ve un progreso en el cumplimiento de sus labores, es decir, que los trabajadores con estrés intermedio habitualmente no tienen un desempeño superior, en la Municipalidad de Baños del Inca, Cajamarca.

Jiménez (2023) en su tesis titulada “Incidencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Collao, periodo 2021”, propuso como objetivo general: Diagnosticar el grado de implicación de los indicadores motivacionales en el cumplimiento laboral de los servidores de la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, periodo 2021; como resultado indica lo



siguiente, los factores extrínsecos repercuten considerablemente en el cumplimiento profesional de los trabajadores de la municipalidad.

Achaquihui (2017) en su tesis de investigación denominado “Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2017; como objetivo general: Diagnosticar los factores motivacionales que influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de la Municipalidad Provincial de Puno; en ella se determina que existe relación significativa respecto a los factores motivacionales y el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contratación Administrativa de Servicios, de la misma manera se pudo observar que tiene una incidencia significativa del factor extrínseco.

Linares (2017) en su tesis titulada “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco agencia Puno, 2015” Tiene la siguiente conclusión: El clima organización presenta una correlación positiva muy baja ($r=0,020$) con el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco, un 26.7% refieren que habitualmente se da un buen clima organizacional por ello hay un excelente desempeño laboral en la institución financiera, estos datos muestran que Mi Banco no solo se enfoca en el bienestar de sus clientes sino también el de sus colaboradores, tal como se menciona en su misión institucional.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Motivación

La motivación es conceptualizada como el estado de ánimo de la persona, el cual es ocasionado por diferentes variables que interactúan con los factores



extrínsecos e intrínsecos donde el individuo desempeña sus actividades en una sociedad determinada, es responsabilidad de la entidad incentivar los factores para mantener motivados a los empleados, del mismo modo es responsabilidad de los trabajadores desempeñar de la forma idónea las actividades encomendadas.

Robbins y Judge (2017) la motivación es una secuencia de fases que repercuten en la perseverancia de empeño que pone en práctica una persona para alcanzar una meta establecida.

Romaní (2017) la motivación está agrupada íntegramente por los factores capaces de incentivar, sostener y posicionar la conducta hacia una meta u objetivo, es reputada como el impulso que conduce a un individuo a acotar y realizar una acción que se produce en una determinada circunstancia. Es decir, la motivación está relacionada con el potencial de una persona, de manera que se encamina al cumplimiento de los retos de la entidad, así mismo coopera a la persona a indagar reiteradamente óptimas disposiciones a fin de desarrollarse personalmente y profesionalmente.

Maquillón (2011) indica que la motivación consiste en el acto de animar al personal administrativo que labora en una organización, con la finalidad de tener un buen desempeño en el cumplimiento de las metas y objetivos; gracias a la motivación se logra mejor productividad, mejor eficiencia, responsabilidad, creatividad y un mayor compromiso por parte de los empleados.

Importancia de la motivación

Treviño (1999) Señala siete puntos claves que todo gerente, jefe o administrador debe tener en cuenta, para que los trabajadores se encuentren

sumamente motivados, de esta manera se obtendrán excelentes resultados en la ejecución de las actividades a realizar, siendo los siguientes:

- Establecer una meta
- La motivación tiene que ser constante
- Dar un reconocimiento
- Promover la colaboración en el equipo de trabajo
- Visualizar el progreso.
- Crear un grato ambiente laboral.

Ciclo de la motivación

El ciclo motivacional comienza con la manifestación de una necesidad, cada vez que se origina una necesidad, ésta rompe el estado de equilibrio del organismo y produce una situación de tensión, incomodidad, desequilibrio e insatisfacción.

Figura 1

Ciclo motivacional



FUENTE: Chiavenato (2009)

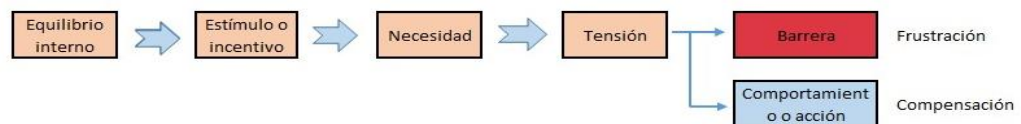
En ese aspecto, la necesidad se compensa a medida que se reincide el ciclo, las conductas se tornan más eficientes para la satisfacción de ciertas necesidades, una vez conforme la necesidad termina de motivar el comportamiento, ya que no ocasiona incomodidad ni tensión.

No obstante, en el ciclo motivacional no todo el tiempo la necesidad se satisface, de tal manera que puede llegar a la frustración o compensación. En el caso de frustración de la necesidad en el ciclo motivacional al no satisfacerse la necesidad, la incertidumbre estancada en el organismo busca una sugerencia de salida a través de vías psicológicas (indiferencia, agresividad, apatía, etc) o mediante la vía fisiológica (insomnio, tensión cardíaca entre otros).

En algunas ocasiones, la necesidad no se llega a satisfacer ni mucho menos frustrar, al contrario, se compensa o transfiere. Todo ello ocurre cuando la satisfacción de otra necesidad detiene la intensidad de la necesidad que no alcanza satisfacerse como se ilustra en la siguiente figura.

Figura 2

Ciclo motivacional con frustración



FUENTE: Chiavenato (2009)

2.2.2 Motivación extrínseca

Según, Coello (2015) La motivación extrínseca es señalada como un compuesto de premios como: incentivos, pago de salarios o méritos directos, que son obtenidos por el buen desempeño de sus trabajadores, así que la motivación es importante para lograr que los empleados lleven a cabo sus actividades que son primordiales para la organización. Por consiguiente, si los trabajadores están de acuerdo con las recompensas que les proporciona su organización se desempeñarán de manera óptima en sus actividades y del mismo modo serán capaces de atender responsabilidades en su labor de trabajo.



Núñez (2019) indica lo siguiente, la motivación extrínseca es interpretado como el conjunto de deberes que ejecuta cada individuo para que posteriormente pueda obtener una recompensa, vale decir que los factores motivacionales provienen del exterior de la persona

Por lo mencionado, podemos decir que la motivación extrínseca hace referencia que el individuo si espera algún tipo de recompensa, retribución o reconocimiento externo, incentivos, remuneración entre otros, de tal manera que aportará satisfactoriamente en su desempeño laboral.

2.2.2.1 Fases de la motivación extrínseca

Manene (2013) nos menciona estas fases:

- **Remuneración.** en gran parte, el trabajador suele tener solo necesidades económicas que cubrir, es decir, procura tener una justa remuneración concorde con su puesto de trabajo.
- **Crecimiento personal.** Es para esos trabajadores que aparte de las necesidades económicas, aprecian el crecimiento personal como también optan por nuevos retos, nuevas actividades, nuevos objetivos, del mismo modo las posibilidades de ascender de cargo dentro de la organización.
- **Vinculación con la entidad.** Se manifiesta en el conjunto de individuos que desean vincularse con la entidad de las que integran, estos trabajadores requieren compartir objetivos, metas y otros elementos trascendentales con la entidad a la que pertenecen.



2.2.3 Motivación intrínseca

Decy y Ryan (2017) La motivación intrínseca es esa aptitud innata a la indagación de nuevos retos, novedades, y al continuo aprendizaje. Lo intrínseco comprende por ello con una influencia gratificante y de superación en el desarrollo individual. Es decir, que no se trata exactamente de lo que somos, más bien tiene en cuenta criterios de lo que llegaremos a ser, por ello la motivación intrínseca es todo aquello que nos lleva a un buen desarrollo individual.

Chiavenato (2009) Indica que la motivación intrínseca es cuando un individuo fija su inclinación por el trabajo o estudio, comprobándolo con el logro de sus objetivos, sus metas y sus aspiraciones. Es decir, la motivación intrínseca es definida por el hecho de ejecutar una actividad por la satisfacción y el deseo que uno experimenta mientras aprende, explorar o trata de asimilar algo nuevo.

Marshall (2010) Señala que la motivación intrínseca se origina de manera espontánea de las necesidades psicológicas de autonomía, capacidad y afinidad del individuo; es decir, que todas las personas tienen estas actitudes psicológicas y al estar vinculadas por un entorno positivo, individuos que contribuye de manera favorable, individuos ejemplares, todos ellos permitirán que se desarrolle una mejor satisfacción.

Núñez (2019) La motivación intrínseca es aquel conjunto de emociones, de satisfacción interna, de esas que nacen en el interior de cada individuo, aquellos impulsos que nos llevan a efectuar una acción por la acción misma, habiendo una aspiración de superación personal, muchas ganas de continuar creciendo y aprender cosas novedosas.



La motivación intrínseca hace mención al estímulo que viene del interior de la persona más que de cualquier recompensación externa. Este tipo de motivación se relaciona a los deseos de auto realización y desarrollo personal, del mismo modo se vincula con el placer que siente el individuo al realizar una tarea. Este tipo de motivación es una base importante que parte de nosotros mismos y de esa manera se verá reflejado cuando realizamos todas las actividades que nos apasiona y de lo cual nos sentiremos atraídos para conseguir una satisfacción propia.

2.2.3.1 Dimensiones de la motivación intrínseca

Decy y Ryan (2000) indican que las dimensiones de la motivación intrínseca son las siguientes:

- **Autodeterminación:** Al brindar recompensas extrínsecas a los trabajadores por su actuar se reduce la motivación intrínseca ya que en ocasiones los trabajadores realizan sus tareas solo porque hay una recompensa de por medio y esto desvanece su autonomía. Así mismo, es la capacidad que tienen las personas para crecer independientemente por uno mismo, así como el compromiso.
- **Competencia:** Decy y Ryan (2000) expusieron que cuando a los trabajadores se les brinda un comentario favorable e inesperado sobre la labor ejecutada, la motivación intrínseca aumenta para que lo vuelva hacer, es decir el comentario positivo satisface la necesidad de competencia de los individuos. Las competencias en el lugar de trabajo, han sido la guía más flexible a las nuevas demandas del desarrollo productivo, por lo cual no solo son



considerados los aspectos cognoscitivos sino también los aspectos afectivos.

- **Relación:** Según Decy y Ryan (2000) Señalan, que si la persona no está satisfecha con su entorno puede convertirse una relación desagradable con las personas de su alrededor, habiendo una falta de interés en el puesto de trabajo, así mismo el aislamiento del trabajador al ejecutar una actividad de manera conjunta, todo ello dificultara el rendimiento y la productividad dentro de la organización.

2.2.4 Teorías de la motivación

Las teorías de la motivación son las siguientes:

2.2.4.1 La teoría de la jerarquía de las necesidades

Esta teoría corresponde al psicólogo Abraham Maslow, el cual define que la motivación de un mortal se fundamenta en la intención de satisfacer sus necesidades estableciendo así, una jerarquía de cinco necesidades. Las cinco necesidades según Maslow (1991) son las siguientes:

- **Necesidades fisiológicas:** Constituyen el primer nivel en las necesidades humanas; es decir, son necesidades primordiales para los individuos; ya que son innatas, como la necesidad de alimentación, sueño, abrigo, deseo sexual, salud entre otros. Se llaman necesidades biológicas, básicas o vitales y por lo tanto requieren satisfacción reiterada, con el objetivo de garantizar la supervivencia de la persona.



- **Necesidades de seguridad:** Componen el segundo nivel en las necesidades humanas; desplazan a los individuos a defenderse de cualquier amenaza como físico, imaginario o real. La búsqueda de protección frente a una amenaza, escapar de un peligro son algunas características de dicha necesidad.
- **Necesidades sociales:** Constituyen el tercer nivel dentro de las necesidades humanas, este tipo de necesidad nace de la vida social de la persona con su alrededor. Este tipo de necesidades tiene que ver con el deseo de brindar y obtener afecto de manera recíproca como suele ser: contactos sociales, amistad, integración a asociaciones, aprecio y estima, entre otros. Por otra parte, en un centro de trabajo es muy sustancial la relación que mantienen los jefes, compañeros y trabajadores para un eficiente rendimiento en conjunto.
- **Necesidades de aprecio:** Son las necesidades del cuarto nivel y están vinculadas de como el individuo se observa y valora, es decir, con la autovaloración y la autoestima, el estatus, el amor propio, la confianza en uno mismo, la necesidad de aprobación y reconocimiento social, el orgullo de la persona, la reputación. La satisfacción de dichas necesidades lleva a un sentimiento de confianza en sí mismo, de fuerza, valor, capacidad, poder, entre otros.
- **Necesidades de auto realización:** Constituyen el nivel más elevado y alto de la jerarquía de las necesidades humanas, pero a su vez es el más complicado de lograr. Estas necesidades se

realizan por medio del desarrollo de distintas aptitudes y habilidades, donde se ve el empeño que da el individuo para conseguir su predominio. En el trabajo, este tipo de necesidades se satisfacen casi siempre cuando los trabajadores logren ocupar un cargo superior.

Figura 3

Jerarquía de las necesidades según Maslow A.



FUENTE: Quintero Angarita (2011)

2.2.4.2 Teoría de los dos factores de Herzberg

Teoría propuesta por Herzberg (1968) en la cual se enfocó en los factores que determinan tanto como la insatisfacción como también la satisfacción de los trabajadores en su lugar de empleo; las cuales son los factores de higiene y los factores de motivación. Por medio de esta teoría, Herzberg explica cuál es la desigualdad de un trabajador que haga las cosas que tenga que realizar o porque en realidad se sienta motivado para realizarlo. Esta teoría nos permite entender, que los trabajadores hallen una mayor satisfacción cuando tienen un ambiente de trabajo oportuno y

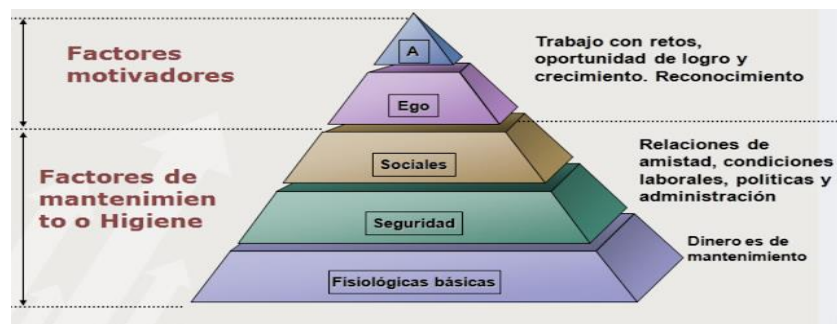
bueno, las cuales permitirán lograr con sus objetivos y logros institucionales y personales dentro de la organización.

2.2.4.2.1 Dimensiones de la teoría de los dos factores de Herzberg

- **Factores motivadores:** De acuerdo a Herzberg (1986), los factores motivadores son aquellos que se vinculan con las actividades que un trabajador realiza, puede llevar al trabajador a un nivel de satisfacción, provocando a que éste motivado y satisfecho en su lugar de labor
- **Factores higiénicos:** Según el autor, son aquellos relacionados al entorno cuya presencia no conlleva a la motivación, pero a falta de ello también provoca insatisfacción. Entre estos factores se encuentran las relaciones interpersonales, la remuneración, condiciones laborales, entre otros.

Figura 4

Teoría de los dos factores de Herzberg



FUENTE: José M. López (2020)

2.2.4.3 Teoría de las tres necesidades aprendidas de McClelland

Rodríguez (2023) Indica que, dicha teoría es reconocida como la teoría de las tres necesidades, la cual es un patrón motivacional que nos dice que hay tres necesidades básicas: necesidad de logro, necesidad de



poder y necesidad de afiliación, donde todas ellas influyen en las acciones y comportamientos de los individuos.

- **Necesidad de logro:** Esta necesidad hace mención al impulso de sobresalir, de luchar por tener éxito estableciéndose metas y objetivos. Esta necesidad agrupa a aquellos individuos que anteponen en su accionar el éxito en sí mismo y aspiran a oportunidades y actividades donde puedan asumir nuevas.
- **Necesidad de poder:** Esta necesidad hace referencia a que los individuos que lo poseen, gozan de la investidura de “jefe”, se caracterizan por tener casi todo controlado y pretenden también influir en los demás y se preocupan más por lograr influenciar que por su propio mérito.
- **Necesidad de afiliación:** Son aquellas necesidades donde las personas establecen vínculos afectivos para sentirse aceptados, entablan relaciones interpersonales en un entorno social. Dicho esto, los individuos se sentirán más cómodos en cargos en las que serán parte de un equipo, dan mayor consideración a la colaboración que a la competencia, donde podrán desempeñarse de una manera adecuada como trabajador. De acuerdo al autor, todas las personas tienen necesidades distintas y serán motivadas de diferentes maneras.

Figura 5

Teoría de las tres necesidades aprendidas de McClelland



FUENTE: Rodríguez (2023)

2.2.4.4 Teoría de la autodeterminación

De acuerdo a Decy y Ryan (2000) Señalan que la teoría de autodeterminación revela que los individuos son inherentemente y propensos al desarrollo psicológico e integración, es decir al aprendizaje, dominio y vínculo con el resto. Del mismo, esta teoría plantea el supuesto de que al no cumplirse con dichas necesidades psicológicas se presentan comportamientos intrínsecos las cuales mejoraran los niveles de desempeño. Por consiguiente, se detallará y explicara en que se basan las tres dimensiones planteadas en la teoría de la autodeterminación:

- **Dimensión de la autonomía:** La autonomía se entiende como una capacidad y el derecho de cada individuo a tomar sus propias decisiones a lo largo de la vida, incentivar la autonomía implica que los individuos son dueños de sus vidas y que el hecho de requerir apoyo para organizar o gestionar su proyecto de vida, esto no debe implicar renunciar el control sobre sus asuntos personales y vida cotidiana. En el contexto laboral, la autonomía se vincula al



principio y continuación de conductas y desarrollo de trabajos, como planes y métodos de acción, objetivos de desempeño, interés en la jornada de trabajo.

- **Dimensión de la competencia:** Esta dimensión hace referencia a la sensación de dominio; vale decir, la percepción de que una persona se encuentra en la capacidad de crecer como persona, de triunfar y ser exitoso en la vida. Es la superación personal para llevar a cabo una actividad señalada.
- **Dimensión de la relación:** Esta dimensión presenta el grado de estar asociado con los demás, protegerse mutuamente, es decir, cuidar, proteger y cuidar a los demás para ser queridos, apreciados y cuidados por ellos. Los autores también indican dos especificaciones de la relación en el ámbito laboral como son las vinculaciones con los demás integrantes de la organización y el afecto de ambas partes.

2.2.4.5 Teoría de la existencia, relación y progreso (ERC) de Alderfer

Ávila (2018) de profesión psicólogo ha innovado la teoría de la jerarquía de la necesidad humana de Abraham M. para ratificar con los logros obtenidos de su investigación, a esta jerarquía de necesidad ratificado lo llamó ERC (Existencia, relación y de crecimiento)

- **Necesidades de existencia:** Esta necesidad se responsabiliza de satisfacer las necesidades más importantes de los seres humanos, la cual comprende el primero y segundo nivel de la pirámide de Maslow, que vendrían a ser las necesidades fisiológicas y las necesidades de seguridad.

- **Necesidades de las relaciones:** Esta necesidad se enfoca a la necesidad innata de las personas al momento de socializar, mantener un comportamiento adecuado y tener una interacción recíproca con los demás; se vincula directamente con el tercer y cuarto nivel de la pirámide de Maslow que serían las necesidades sociales y necesidades de estima.
- **Necesidades de crecimiento o progreso:** Esta necesidad es considerado como un deseo intrínseco para un adecuado desarrollo personal. Dicha necesidad tiene relación con el cuarto y quinto nivel de la pirámide de Maslow, que serían las necesidades de estima y autorrealización.

Figura 6

Teoría de la existencia, relación y progreso de Alderfer (ERC)



FUENTE: Salomón Dueñas (2021)

2.2.4.6 Teoría de las expectativas de Víctor Vroom

Según Sánchez (2020) la teoría de las expectativas fue formulado por V. Vroom, figura entre las teorías más tomados en cuenta actualmente, esta teoría expresa que un ser humano experimentará emociones de motivación y entregará su capacidad con la condición de que haiga un premio o gratificación al concluir. Por consiguiente, la teoría de las



expectativas manifiesta que un colaborador se estimula para ejecutar con esmero sus labores para desempeñarse adecuadamente en su lugar de trabajo y para ello su esfuerzo debe ser bueno puesto que, al obtener una calificación positiva el colaborador cree que le brindaran premios como mejoras salariales, estos beneficios harán que el colaborador compense sus demandas individuales. En consecuencia, se precisa tres aspectos, como son:

- **Relación esfuerzo – desempeño:** La facultad que posee el empleador, pues al esforzarse mucho alcanzará un desempeño optimo.
- **Relación desempeño – recompensa:** Es el nivel de rendimiento que el trabajador alcanza para cumplir con los objetivos establecidos.
- **Relación recompensa – metas personales:** Es el nivel donde los incentivos que ofrece la entidad compensan o cumplen las expectativas personales de un empleador, dichas expectativas si son viables serán logradas con éxito.

2.2.4.7 Teoría X e Y de McGregor

Este concepto fue una iniciativa del economista Douglas McGregor, donde se expone la realidad de dos conductas que destacan diversas ideas y tareas con relación al manejo del equipo humano y las instituciones gubernamentales y corporativos. De acuerdo a esta teoría, los jefes superiores tendrán responsabilidad sobre los empleados y de esto dependerá su manejo y control en la alta dirección (Dinámica, 2019).



Según López (2021), Douglas McGregor expuso en su proyecto “El lado humano de las organizaciones” dando a entender dos perspectivas de los administrativos a los cuales lo designo Teoría X y Teoría Y. La teoría inicial se afoca que los gerentes toman en cuenta a sus trabajadores como ignorantes y suponen que realizaran un buen trabajo bajo intimidación y amenazas, por el contrario; la teoría subsiguiente, los jefes se fundamentan en el principio de que los individuos anhelan y requieren trabajar para mantenerse satisfechos.

- **Teoría “X”:** Se estima que los seres humanos tienen una inclinación hacia la relajación, ellos consideran a su labor como castigo, razón por la cual una entidad debe tomar en consideración estas dos cualidades necesarias: la motivación y la continua fiscalización. La teoría X es el equilibrio de la recompensa – castigo; es decir, la alta dirección posee comportamientos dictatoriales y superiores, ellos definen los procedimientos y métodos de trabajo, los tiempos y plazos de ejecución para el cumplimiento de los objetivos propuestos.
- **Teoría “Y”:** Según esta teoría, la alta dirección toma en consideración que sus colaboradores hallen cierta satisfacción en el ambiente laboral y que darán su mayor esfuerzo para lograr los mejores resultados para la organización, así, desde esa perspectiva, la entidad debe resaltar esas aptitudes y capacidades de sus servidores con la finalidad de realizar y cumplir con las metas establecidas. En ese sentido los colaboradores permanecerán involucrados y enfocados con el éxito de las metas de la entidad,



con la condición de que su labor y esfuerzo sea gratificado y premiado. Bajo esta premisa se prioriza la realización individual y satisfacción de necesidades para fomentar y aumentar la motivación laboral teniendo así un compromiso con la organización, para ello esta teoría considera fundamental el rendimiento laboral tanto físicamente o mentalmente.

2.2.5 Desempeño laboral

2.2.5.1 Antecedentes

Mucho antes del siglo XVII el ser humano era un trabajador versátil que realizaba tareas artesanales y manuales desde la comodidad de su hogar, el artesano estaba contento y satisfecho al obtener lo necesario para cubrir sus necesidades básicas. Las familias preservaban una apariencia patriarcal donde la principal actividad solía ser la agricultura y la ganadería, gracias a estas actividades surgió una de los primeros impulsos que comenzó ese movimiento social llamado revolución industrial (Gómez, Balkin y Cardy, 2016).

Exactamente hace cien años atrás fuimos una sociedad netamente rural, donde las familias se mantenían en los campos dedicándose a la ganadería, agricultura y otras actividades, hoy en día no se ve mucho eso porque la mayoría de las familias rurales migran a las grandes ciudades para buscar un mejor futuro para sus familias y muchos de ellos lograr trabajar en empresas, corporaciones las cuales están siendo manejados por el dueño, jefe o gerente, que en pocos casos trabajan junto a sus trabajadores (Robbins, 2010).



2.2.5.2 Conceptos de desempeño laboral

Condori (2023) El desempeño laboral es la conducta que muestra un trabajador al momento de ejecutar sus funciones, roles, y actividades establecidas, aplica también sus conocimientos, actitudes, habilidades, capacidades demostrando así su profesionalismo los cuales facilitan el logro de las metas y retos de la entidad.

Escobedo (2020) Conceptúa al desempeño como comportamientos o conductas observados en los trabajadores que son primordiales para el rendimiento de la entidad y que éstas pueden ser intermediarias de las capacidades de la persona y su nivel de contribución a la organización.

Chiavenato (2022) Menciona que la satisfacción laboral está muy vinculada al clima organizacional de las entidades como también el desempeño laboral. Así mismo, indica que el desempeño laboral de los trabajadores se evalúa por medio de factores definidos, tales como:

- **Factores actitudinales:** Dentro de ellas se encuentran; liderazgo, compromiso, precaución, disciplina, actitud, presencia individual, creatividad, motivación laboral, cooperativa, discreción y eficiencia laboral.
- **Factores operativos:** Aquí se considera al trabajo en equipo, conocimiento del trabajo, liderazgo, calidad, exactitud y cantidad.

Para puntualizar el desempeño laboral de los trabajadores dentro de una entidad pública o privada es generalmente el cumplimiento de retos, objetivos, el comportamiento organizacional y el desempeño de los



trabajadores; este vínculo que hay entre el ambiente laboral y el desempeño laboral impacta directamente al potencial que tiene la entidad.

Los autores Bautista y Cienfuegos (2020) Señalan que el desempeño laboral hace alusión a una calidad laboral y eficiencia de las actividades que realizan cada servidor de una organización o entidad, cada rendimiento que se obtenga permite que se efectúen los retos u objetivos de acuerdo a las metas que se propone la entidad.

2.2.5.3 Importancia del desempeño laboral

Pedraza y Conde (2010) ponen en conocimiento que el desempeño laboral es como una piedra angular; es decir el desempeño laboral es una de las piezas más importantes en las organizaciones para su desarrollo y progreso, para determinar el desempeño laboral se toma en cuenta la efectividad y el éxito organizacional de esta manera se garantiza el éxito en el logro de las metas y objetivos institucionales.

De igual forma, el desempeño laboral se basa en el desenvolvimiento individual de los trabajadores las cuales resultarán ser exitosos o por el contrario ir al fracaso, todo ello depende de una serie de acciones que lo trabajadores realizan de forma individual en sus labores de trabajo aportando un valor agregado.

2.2.5.4 Factores determinantes del desempeño laboral

Palma (1999) expuso siete factores fundamentados en una escala llamada desempeño laboral, las cuales son:



- **Condiciones físicas y/o materiales:** Los recursos y la infraestructura son fundamentales y garantizan el desarrollo efectivo de las labores diarias para el adecuado desempeño laboral dentro de una organización, para ello, las condiciones físicas se considera el confort, teniendo en cuenta que la entidad debe ofrecer a sus trabajadores condiciones favorables como la iluminación, limpieza, ventilación, el orden de los ambientes y otros factores ambientales. Según Robbins y Judge (2017) indican que los servidores optan ambientes físicos adecuados y éstas que no sean incómodos o peligrosos.
- **Beneficios laborales y/o remunerativos:** Es el nivel de contentamiento salarial que percibe un personal por la función desempeñada; el pago (remuneración, pago salarial, beneficios, etc.) la cual es una compensación que los servidores aceptan por el trabajo ejecutado. Las políticas de compensaciones, la remuneración, salarios, son de gran relevancia pues son elementos determinantes para la evaluación de la satisfacción laboral, dado que dan satisfacción a un conjunto de requerimientos y demandas del ser humano. Por el contrario, si las recompensas son inadecuadas o no van acorde al desempeño que brinda un trabajador, pues tiende a surgir la insatisfacción laboral ocasionando que el trabajador tenga una tensión de preocupación, baja autoestima afectando así la productividad y el logro de metas dentro de la organización (Ventura, 2015).



- **Políticas administrativas:** Las políticas administrativas son las normativas frente a las disposiciones internas orientadas a poner en orden el vínculo laboral y social. Las políticas internas dentro de una organización deben ser idóneamente estables, ajustables y amplias para que sean aplicadas en diversas condiciones, por otra parte, deben ser consecuente a resolver o prevenir asuntos específicos, estableciendo normas claras y precisas que determinan las áreas superiores.
- **Relaciones sociales:** Según el autor Robbins (2010), indica que gran parte de los trabajadores pasan extensas horas del día en su ambiente laboral con la finalidad de cubrir sus necesidades fisiológicas. Para ello es importante la comunicación afectiva con las personas de su alrededor, teniendo siempre una comprensión, respeto y colaboración entre ambas partes, todo ello se logra fortaleciendo la convivencia, la interacción de las personas, etc.
- **Desarrollo personal:** Es denominado como madurez emocional, automejora, desarrollo humano, es un proceso de cambio donde un individuo acoge enfoques innovadores y nuevas ideas, permitiendo producir nuevas conductas y posturas para optimizar adecuadamente los resultados alcanzados.
- **Desempeño de tareas:** Es la participación activa de un trabajador que cumple a cabalidad con sus labores diarias en una organización. El rendimiento dentro de un ambiente de trabajo es la entrega de capacidades y habilidades que el empleo necesita de la persona para hacer las cosas bien; por eso en el desempeño



laboral no solo se requiere de las habilidades, destrezas u capacidades sino también es importante y necesaria la participación de otros conceptos como la voluntad, el interés y la intención de ejecutar una función (Villa, 2008)

- **Relación con la autoridad:** Según el autor Palma (1999) La relación con la autoridad es la estimación valorativa que efectúa el trabajador con su jefe inmediato en relación a sus deberes diarias, siendo ésta un factor importante de la satisfacción del trabajador en el ámbito laboral.

2.2.5.5 Dimensiones del desempeño laboral

Barradas y Rodríguez (2021) Afirman que existen cuatro dimensiones que son fundamentales e influyen directamente en el desempeño laboral, las cuales son:

- **Calidad del servicio:** Según la norma (ISO 9001, 2015) define la calidad como un conjunto de peculiaridades que son inherentes y cumplen con la demanda del mercado, es decir, buscan mejorar la confianza y satisfacción del cliente como también de las partes interesadas; esta norma fomenta establecer una cultura proactiva de prevención, mejora y protección medioambiental y asegurar la consistencia de calidad de productos y servicios. Se entiende por calidad, cuando un determinado producto o servicio está regulado por estándares de calidad, para acreditar si el producto o servicio es de confianza, de esta manera se conseguirá satisfacer satisfactoriamente las necesidades y exigencias de los clientes y del



mismo modo optimizará la rentabilidad y ganancias de las empresas.

- **Productividad laboral:** Actualmente la productividad laboral es considerada el activo más sustancial en las instituciones ya sea de manera directa o indirecta logrando impulsar la innovación constante a través de conocimientos, capacidades, experiencias que están vinculados con la calidad que existe en las entidades.
- **Toma de decisiones:** La toma de decisión es una técnica organizacional implementada para talentos humanos y equipos en todos sus niveles ya sea operativo o estratégico, éstas brindan soluciones a las dificultades o problemas existentes, así mismo se busca también aprovechar al máximo las oportunidades que brindan. La toma de decisiones es una pieza fundamental para el correcto funcionamiento de la organización, razón por la cual los trabajadores deben ser conscientes y responsables de las decisiones que tomarán y se evitará cometer errores por decisiones incorrectas (Zapata, 2016).
- **Conocimiento:** El conocimiento, es el proceso progresivo y gradual efectuado por el ser humano para realizarse como persona, individuo y especie, adquiriendo información útil para comprender la realidad por medio de la razón, el entendimiento y la inteligencia, es decir es un proceso de aprendizaje constante.

2.2.5.6 Evaluación del desempeño laboral

Vega y Seib (2017) La evaluación del desempeño es un procedimiento mediante el cual se determina la productividad y utilidad



del talento humano, en otras palabras, se determina su colaboración general a la entidad, puesto que es un factor que al final mide su permanencia en la institución. Cuando el desenvolvimiento del talento humano está por debajo de los intereses e expectativas, en ese sentido, el jefe debe tomar en consideración medidas adecuadas para que se cumplan o superen las expectativas esperadas.

Robbins y Judge (2017) Mencionan que el desenvolvimiento laboral cumple con muchos propósitos y uno de ellos, es contribuir en la toma de decisiones ya que, estos resultados proporcionan información esencial para proceder con ascensos de cargos, transferencias o despidos. Del mismo modo, los autores mencionan tres tipos de acciones que son esenciales en el desenvolvimiento laboral: Realización de actividades, civismo y las trabas u obstáculos a la productividad.

De este modo, la evaluación del desempeño es un procedimiento específico de la aptitud humana, se responsabiliza de cuantificar sistemáticamente y periódicamente la eficacia y eficiencia del trabajador en el acatamiento de sus actividades encomendadas. En ese sentido, se procura siempre evaluar al talento humano en distintas facetas como: comportamientos, conocimientos técnicos y prácticos, habilidades y actitudes, además, examinar los logros y resultados.

2.2.5.6.1 Beneficios de la evaluación del desempeño laboral

Cacsire (2019) nos dice que, al llevarse a cabo una evaluación de desempeño, existen varios beneficios, entre los más importantes tenemos las siguientes:



- **Beneficios para el talento humano:** Al percibir el comportamiento y desenvolvimiento de cada trabajador, el jefe conociendo ya sus fortalezas y debilidades de cada uno ellos, procede a hacer recomendaciones para que se esfuercen, corrijan y mejorar sus inseguridades o debilidades.
- **Beneficios para el jefe:** Es crucial tomar en cuenta el desenvolvimiento y la conducta de la planilla completa, así, tengan cargos superiores o inferiores, considerando diferentes variables a considerar, de este modo se podrá tomar decisiones y brindar soluciones adecuados a los problemas que aquejan a la entidad.
- **Beneficios para la institución, entidad:** Una gran ventaja que posee la institución o entidad es que valúa al talento humano con el que están laborando, en ello se ve si realmente está aportando o contribuyendo a la entidad. Además, con la evaluación del desempeño se puede observar a los servidores que requieren instruirse, esforzarse o perfeccionarse en algunas tareas, por su parte, la institución debe fomentar y motivar a los talentos humanos con diversos beneficios.

2.2.5.7 Eficacia y eficiencia en el desempeño laboral

Condori (2023) Menciona que la eficacia y la eficiencia son componentes muy primordiales que cooperan a medir si la organización esta continuando el camino planteado, igualmente cooperará a cumplir los objetivos y metas establecidos haciendo uso adecuado de los recursos físicos y/o materiales.



- **Eficacia laboral:** Chiavenato (2009) La eficacia es el resultado de los propósitos y metas de la entidad; la eficacia precisa como realizar las actividades; en otras palabras, se ejecuta las tareas sin tomar referencia los recursos que se requiere para cumplir cierto fin. Eficacia es el grado que en cierta medida puede lograr con éxito cualquier trabajo, al contrario, la falta de eficacia es esa incapacidad para lograr las metas establecidas o deseados de manera efectiva e eficiente.
- **Eficiencia laboral:** Chiavenato (2009) Menciona que la eficiencia es la disposición de lograr con los propósitos, objetivos, metas y éstas deben disponer con recursos disponibles, la eficiencia se esfuerza por utilizar los métodos, procedimientos y medios adecuados y que éstas estén organizados y dispuestos para fortalecer un adecuado trabajo de los recursos a disposición. La eficiencia se da gracias al uso correcto de los recursos, aquellas obligaciones, actividades o deberes que ejecutan las organizaciones para poder lograr eficientemente los propósitos establecidos. En las diferentes actividades que se realizan la eficiencia ayuda de alguna manera controlar y detectar a que los deberes estén de acuerdo a los reglamentado; de la misma manera la eficiencia accede percatarse si los servidores se desempeñan óptimamente y si ejecutan o no las condiciones que demanda el puesto o cargo.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Administración: Es la ciencia que estudia los principios y procedimientos que tiene por finalidad dirigir una organización o parte de ella. Es el proceso consciente en



organizar, planear, dirigir y controlar el manejo de los recursos de la entidad y también los esfuerzos de los talentos humanos u organizaciones para lograr ciertos objetivos comunes con eficiencia y eficaz. (Chiavenato, 2009)

Ambiente laboral: Son las condiciones que rodean al trabajador que trabaja y que de forma directa o indirectamente influyen en el bienestar y vida del trabajador. (Zambrano y Gómez, 2021)

Capacitación: Es un mecanismo esencial por el cual los trabajadores logran nuevos conocimientos, perfeccionan sus habilidades, aptitudes y ejecutan las tareas encargadas, la cuales cooperarán con el buen desarrollo de la entidad (Castagnola, 2019).

Comunicación: Es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinado para transmitir, intercambiar o compartir información, ideas o significados que son entendibles para ambas partes (Yojana , 2016)

Contrato Administrativo de Servicios (CAS): El CAS es una modalidad contractual que se usa mayormente en la gestión pública, la cual está relacionada a una entidad pública como una persona natural que proporcionan servicios de manera no autónoma. Esta modalidad tiene como objetivo garantizar el acceso en igualdad de oportunidad y condiciones a la administración pública, esta modalidad está regulada por el (Decreto Legislativo N° 1057, 2008)

Desempeño laboral: Se puede precisar como las acciones observables que cada talento humano muestra al momento de realizar sus actividades diarias con el fin de satisfacer determinadas metas; sirve de ayuda para recursos humanos ya que puede captar de qué forma un talento humano se desempeña en su función como tal y si contribuye o no para la organización (Mendoza y Arriola, 2022).



Desempeño: Trabajo eficiente y eficaz, en el que también se toman en cuenta datos de los trabajadores como cálculos de accidentes, cambios del personal por causa de ausencias y faltas al trabajo. (Sum, 2015)

Dirección: Es la capacidad de una persona o un conjunto de personas encargadas de dirigir una organización, entidad, establecimiento o sociedad; es la función más esencial de todas ya que es muy difícil describirla porque es sumamente amplia y elástica (Fayol, 1972)

Encuesta: Es una técnica que aspira obtener información que suministra un grupo o muestra de personas acerca de si mismos o en relación de un tema específico (Arias, 2006)

Eficacia: Es la obtención de los objetivos y metas establecidos previamente en el interior de una entidad sin tomar en cuenta los medios que se requiere para cumplir un fin especificado (Ríos, 2007)

Eficiencia: Es la habilidad de hacer las cosas adecuadamente, la eficiencia busca perfeccionar los recursos que tiene a su capacidad para lograr los objetivos al menor coste posible y de esta manera se maximizan los beneficios (Sánchez, 2004)

Gestión del talento humano: Son las prácticas y políticas necesarias para manejar los temas que tiene que ver con las relaciones humanas del trabajo administrativo, en particular se trata de reclutar, evaluar, capacitar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro y equitativo para los trabajadores de la organización (Pérez y Merino, 2013)

Incentivos: Son aquellas recompensas o premios que motivan a los trabajadores a cumplir ciertas tareas o roles, tiene un valor de utilidad que es subjetivo, ya que varía



de individuo a otro; lo que es necesario para uno, puede ser innecesario para otro (Robbins, 2005)

Individuo: Es un ente que es idéntico a si mismo sustancialmente, pero considerado como singularidad irrepetible que se diferencia de los demás por sus actos, pensamientos, experiencias, sensaciones y representaciones (Francisco y Barriga, 2009).

Meta: Es la intención de conseguir algo, los seres humanos, las organizaciones todos ellos se trazan una meta y procedimientos para cumplirlos a cabalidad en un determinado tiempo o espacio (Hellin, 2020)

Motivación: Es el conjunto de impulsos sociales, materiales y psicológicos que dan al ser humano satisfacción a sus necesidades básicas, provocando una conducta diferente que consigue obtener una mejor satisfacción o resultado (Ajello, 2003)

Motivación extrínseca: Este tipo de motivación tiene como finalidad el conseguir un premio o ganar un status por delante de las demás personas. Por ello, es de modalidad externa, ya que pretender obtener un beneficio económico, ser prestigioso en su ambiente laboral (Cruz y Pérez, 2009).

Motivación intrínseca: Se dice que es aquello que se manifiesta desde el interior de cada ser humano, se ejecuta una labor o actividad sin necesidad de haber obtenido un premio o recompensa por ello (Maslow A. , 1991)

Motivación laboral: Es la condición que tiene la organización para motivar, coordinar y dirigir al talento humano; de esta forma el personal logra alcanzar altos niveles de esfuerzo y realizan determinadas funciones que favorecen al logro de los objetivos de la entidad. (Peña y Villon, 2018)



Municipalidad: Es un órgano descentralizado de la Administración del Estado, es aquella institución social que tiene como finalidad la contribución a la satisfacción de las necesidades colectivas y fomentar la participación de los ciudadanos en el progreso económico, social y cultural (Ley N° 27972, 2003)

Organización: Es un ente social coordinada en forma consciente que se compone de un grupo de personas, que funciona con relativa continuidad para lograr y obtener una meta común o un conjunto de ellas, estableciendo relaciones de autoridad, tareas, roles y funciones entre las personas. (Pavel, 2018)

Reconocimiento: Es el mecanismo por el cual se genera nuestra existencia como seres sociales. Por lo tanto, nuestra incorporación exitosa como individuos éticos y políticos dentro de una organización en particular depende de recibir (otorgar) son maneras apropiadas de reconocimiento (Fraser y Honneth, 2006)

Reconocimiento laboral: Se entiende como prácticas diseñadas para felicitar y/o premiar a los trabajadores, reforzando conductas y comportamientos positivos que se encuentren alineadas con los propósitos de la organización y orientadas a incrementar la productividad (Cepeda, Salguero y Sánchez, 2015)

Relaciones interpersonales: Es la interacción recíproca entre dos o más individuos la cual les permite a las personas a poner en marcha las habilidades de interacción social que les será útil para toda la vida y permite entablar relaciones cercanas, comunicación oportuna con los demás, solucionar problemas y mejorar la confianza con las demás personas (Hanco, Carpio y Laura, 2021)

Remuneración: Es aquella recompensa que se recibe a cambio de un servicio, un individuo cumple tareas establecidas por la organización; por tanto, un incentivo es algo



que motiva a un individuo para hacer adecuadamente y eficientemente una tarea mejorando así su rendimiento (Torres, 2022).

Trabajo en Equipo: Se entiende como las diferentes formas de colaboraciones entre un grupo de individuos que, con un objetivo o misión común trabajan arduamente y bajo la dirección de una jefe para la consecución de los intereses colectivos (Mendoza y Salazar, 2019)



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

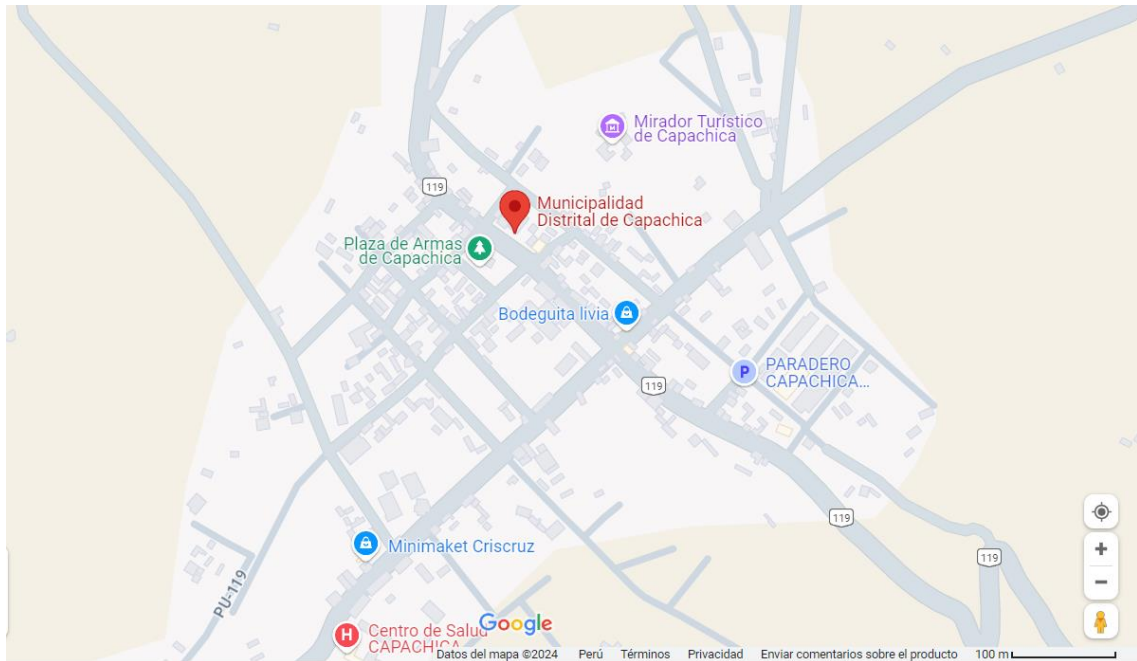
La Municipalidad Distrital de Capachica, se encuentra localizada en el Departamento de Puno, Provincia de Puno a una altitud de 3,880 m.s.n.m. está situado a 62 Km al noroeste de la ciudad de Puno, el distrito de Capachica está conformado por 16 centros poblados las cuales son: Llachon, Yapura, lago azul, collpa, isañura, escallani, toctoro, hilata, san cristobal, yancaco y capachica. En la actualidad tiene un aproximado de 12 mil habitantes en su jurisdicción y cuenta con una extensión de 117.06 km²; por el norte limita con el distrito de Pusi (Provincia de Huancane); por el sur: Lago Titicaca; Este: Lago Titicaca y por el Oeste: Distritos de Coata y Huata. (Municipalidad Distrital de Capachica, 2023)

Capachica fue fundada y creada el 02 de mayo de 1854 por Ramon Castilla en sus inicios se denominó con el nombre de San Salvador de Capachica, este nombre se debe en agradecimiento de los españoles que naufragaron en una embarcación de totora, luego de muchos ruegos y oraciones; éstos pudieron salvarse y de ahí nace el nombre San Salvador de Capachica. Dentro de sus actividades económicas más importantes está el turismo, la artesanía, la pesca, la agricultura, la ganadería, la gastronomía, y otros. Constituyéndose así, como uno de los 15 distritos más importantes de la provincia de Puno.

El clima en esta zona es frio y húmedo con una temperatura media anual de 8 a 12 °C. Su ubicación de la Municipalidad Distrital de Capachica es en la plaza de armas S/N del mismo distrito.

Figura 7

Ubicación geográfica de la Municipalidad Distrital de Capachica



FUENTE: Google maps

3.2 PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

El presente trabajo de investigación se desarrolló en un periodo de año y medio (1/2) años; la elaboración de la investigación duro un (01) año y el recojo de información, procesamiento, análisis y sustentación, duró (06) meses aprox.

3.3 PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO

Los recursos empleados en esta investigación se obtuvieron de la Planilla de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica año 2023; de igual manera para analizar los indicadores independientes y dependientes que son los factores motivacionales y desempeño laboral se trabajó sobre la base de información recopilada de la encuesta implementada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica.



3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.4.1 Población

Rubin y Levin (1998) La población es un grupo de cada uno de los componentes que son sometidos a estudio con el propósito de llegar a una conclusión lógica.

La población de esta investigación está conformada por un total de 38 trabajadores en todos sus niveles que prestan servicios en la Municipalidad Distrital de Capachica, quienes vienen trabajando en las diferentes áreas y cuentan con diferentes niveles de estudios (profesionales, auxiliares y técnicos)

3.4.2 Muestra

Hernández y Mendoza (2018) expresan que, cuando se tiene una población inferior a 50 individuos de investigación ésta se equipara a la muestra en vista de que cuando se dan casos donde la población son bastante reducidas, la muestra es la que puede representar efectivamente a la población en su integridad.

Según Arias (2006) la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población existente.

3.5 DISEÑO ESTADÍSTICO

El tipo de investigación que se aplicó, fue el estudio descriptivo.

Se empleó técnicas estadísticas descriptivas para examinar y mostrar los resultados de la muestra mediante el uso de tablas y figuras estadísticas.



3.5.1 Investigación descriptiva

Rodríguez (2005) indica que los diseños descriptivos tienen como propósito indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables en la población. Se usó la investigación descriptiva ya que de alguna manera ayudó a describir y detallar la influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica.

El diseño de investigación que se utilizó es no experimental.

Según Charaja (2004) es no experimental, porque no se realiza ningún experimento, sino se observa la realidad y se analiza la situación problemática y de forma transversal, porque los datos fueron recolectados en un solo punto en el tiempo.

3.6 PROCEDIMIENTO

La investigación se realizó según el enfoque cuantitativo, de igual manera se pretende contestar a las interrogantes de la investigación para probar las hipótesis indicadas previamente.

El enfoque cuantitativo es utilizado para la recolección de datos y en análisis de los mismos, para responder preguntas de investigación y de esa manera probar hipótesis formuladas previamente, además es razonable en la medición de variables e instrumentos de investigación (Mejía, Novoa, Ñaupas, y Villagomez, 2011).

3.6.1 Metodología de la investigación

Para la investigación se utilizó los siguientes métodos:



3.6.1.1 Método Analítico:

Este método permitió analizar la influencia de los factores motivacionales que existen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica.

Ramírez y Ortiz (2010) indican, el método analítico se basa en descomponer un objeto de investigación separando cada una de las partes del todo, para luego estudiarlas de forma individual.

3.6.1.2 Método Descriptivo:

Este método, fue de suma importancia ya que por este método se recopiló información cuantificable a fin de analizarlo con fines estadísticos de la población existente, es decir, de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica.

Guevara y Castro (2020) señalan, el método descriptivo consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares.

3.6.2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.2.1 Técnica

Para la recolección de datos o información necesaria, se utilizará además de técnicas; la encuesta y la observación.

3.6.2.1.1 Encuesta

Según Montes (2000) indica: Es una técnica de estudio para analizar, indagar y recopilar datos, gracias a ello se formularon interrogantes de forma directa a la población en estudio. Esta técnica



apoyada de un cuestionario como instrumento facilitó obtener la información requerida, se consideró interrogantes con un lenguaje común para facilitar la obtención la información sobre el tema de estudio.

3.6.2.1.2 Observación:

Fabbri (2019), dice: La técnica de investigación observacional, es ese método de recopilación de datos e información que facilita ver la realidad de los hechos analizados, por intermedio de los ojos del averiguador.

En la investigación se utilizó esta técnica de investigación observacional, la cual fue vital al instante de analizar las conductas, apariencias, comportamientos, en el cumplimiento laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Capachica.

3.6.2.2 Instrumentos

3.6.2.2.1 Cuestionario

Meneses (2016) Es el mecanismo de indagación colectivo más frecuente cuando se indaga un número considerable de individuos, ya que facilita una solución directa, con la hoja de interrogantes que se le proporciona a cada uno de ellos. Las interrogantes se proyectan con previa anterioridad y sirven para contrastar la hipótesis formulada.

En el presente trabajo de investigación se aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas a 38 trabajadores de las diversas áreas de la Municipalidad Distrital de Capachica, con el propósito de recoger



información necesaria sobre los factores motivacionales y desempeño laboral de dicha entidad.

3.7 VARIABLES

3.7.1 Variable N° 1

- Factores motivacionales

3.7.2 Variable N° 2

- Desempeño laboral



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el capítulo siguiente se detalla, analiza e interpreta los resultados encontrados de la aplicación del instrumento de recolección de datos, en base a los objetivos formulados.

4.1 RESULTADOS

En primer lugar, analizamos las informaciones generales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica; de la información general: Género de los trabajadores, se llegó a los resultados siguientes:

Tabla 1

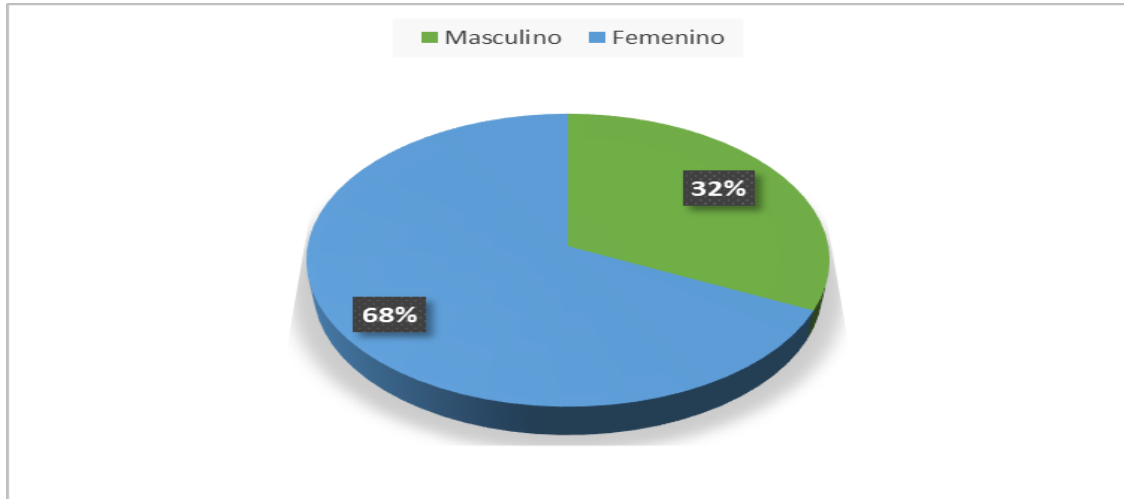
Distribución de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, según el género

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	12	32%
Femenino	26	68%
Total	38	100%

FUENTE: Elaboración propia

Figura 8

Distribución de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, según el género



FUENTE: Tabla 1

Según la Tabla 1 y Figura 8, se observa que 68% (26) trabajadores son de género masculino, mientras que 32% (12) son de género femenino.

Teniendo en cuenta esos datos, se afirma que gran parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, son de género masculino.

Respecto al: Régimen laboral de los trabajadores, se llegó a los resultados siguientes:

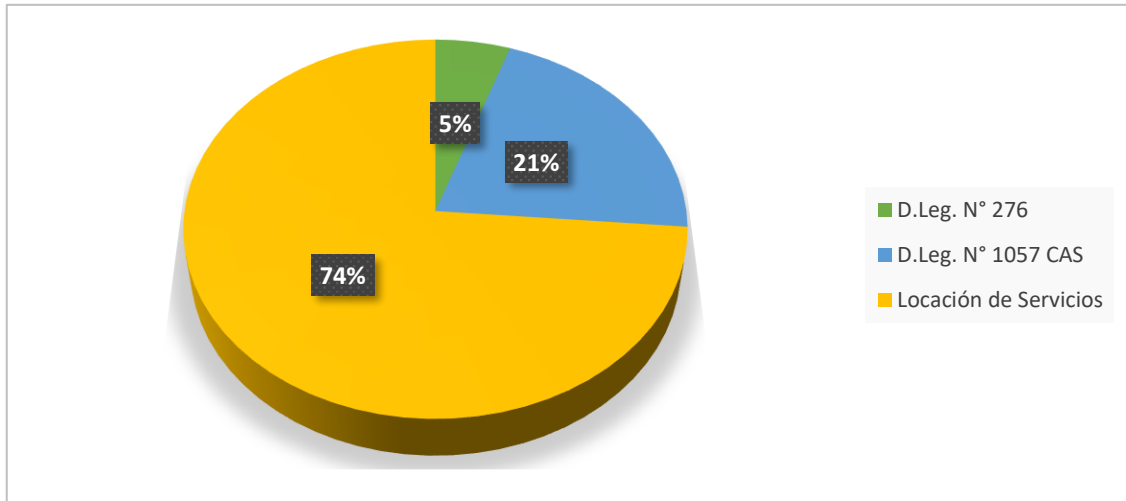
Tabla 2 *Distribución de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, según su régimen laboral*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
D. Leg. N° 276	2	5%
D. Leg. N° 1057 CAS	8	21%
Locación de Servicios	28	74%
Total	38	100%

FUENTE: Elaboración propia.

Figura 9

Distribución de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, según su régimen laboral



FUENTE: Tabla 2

Según la Tabla 2 y Figura 9, se observa que 74% (28) trabajadores de la municipalidad laboran por Locación de Servicios, 21% (8) pertenecen al D. Leg. N° 1057 CAS (Contrato Administrativo de Servicios) y 5% (2) pertenecen al D. Leg. N° 276.

Teniendo en cuenta esos datos, se alega que la gran mayoría de los trabajadores de la entidad trabajan bajo el contrato de locación de servicios.

Considerando al: Grado de instrucción de los trabajadores, se obtuvo lo siguiente:

Tabla 3

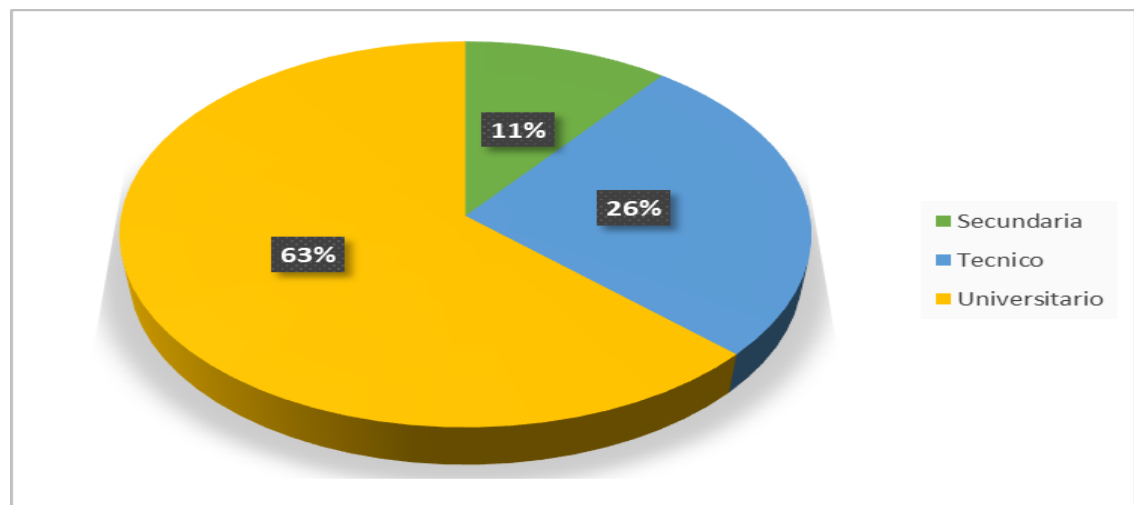
Distribución de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, según su grado de instrucción

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria	4	11%
Técnico	10	26%
Universitario	24	63%
Total	38	100%

FUENTE: Elaboración propia.

Figura 10

Distribución de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, según su grado de instrucción



FUENTE: Tabla 3

Según la Tabla 3 y Figura 10, se visualiza que 11% (4) trabajadores tienen el grado de instrucción: secundaria, 26% (10) trabajadores tienen el grado de instrucción: técnico y 63% (24) trabajadores cuentan con estudios universitarios.

Teniendo en cuenta esos datos, se confirma que gran mayoría de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, cuentan con estudios universitarios.

4.1.1 En concordancia al Objetivo Específico N° 01

Identificar el nivel de influencia de la motivación extrínseca en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, periodo 2023.

- **Motivación Extrínseca**

La primera pregunta del cuestionario en relación a la motivación extrínseca: ¿Ha percibido usted incentivos y/o reconocimientos (resoluciones, cartas de felicitación) en el primer año de gestión que viene laborando en la municipalidad?, se llegó a los resultados siguientes:

Tabla 4

Incentivos y/o reconocimientos que perciben los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica

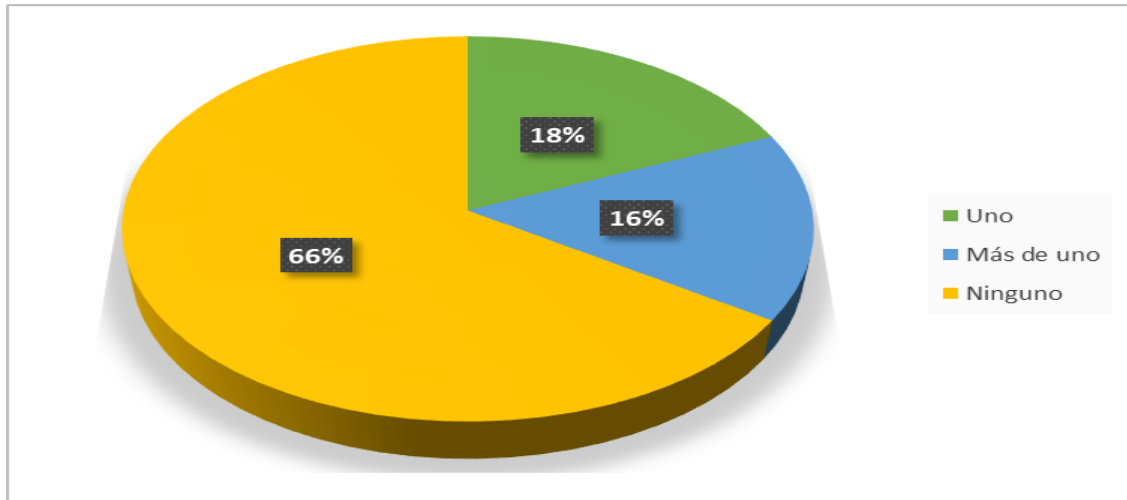
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Uno	7	18%
Más de uno	6	16%
Ninguno	25	66%
Total	38	100%

FUENTE: Elaboración propia.

Figura 11

Incentivos y/o reconocimientos que perciben los trabajadores de la Municipalidad

Distrital de Capachica



FUENTE: Tabla 4

Interpretación

Según la Tabla 4 y Figura 11, se visualiza que 18% (7) trabajadores indicaron que solo percibieron un incentivo y/o reconocimiento; 16% (6) trabajadores recalcaron que percibieron más de un incentivo y/o reconocimiento; y 66% (25) trabajadores manifestaron que no percibieron ningún tipo de incentivo y/o reconocimiento.

Basándonos en el análisis, podemos comentar que en dicha entidad no se otorgan con frecuencia los incentivos y/o reconocimientos a todos los trabajadores; donde 66% (25) trabajadores no recibieron ninguno; en otras palabras, no recibieron ni incentivos ni reconocimientos, a consecuencia de ello, los trabajadores no se sienten motivados, sienten una desigualdad entre sus compañeros que si tuvieron algún tipo de incentivo o reconocimiento generando así, una insatisfacción laboral, molestia, desmotivación, y sobre todo disminuye el rendimiento del trabajador; los trabajadores opinan y consideran que su área de trabajo también es fundamental, razón por la cual debe ser reconocida con los respectivos incentivos y/o reconocimientos.

La segunda pregunta del cuestionario: ¿Cree usted que la entidad debería otorgar incentivos y/o reconocimientos a sus trabajadores de acuerdo a los méritos alcanzados?, se llegó a los resultados siguientes:

Tabla 5

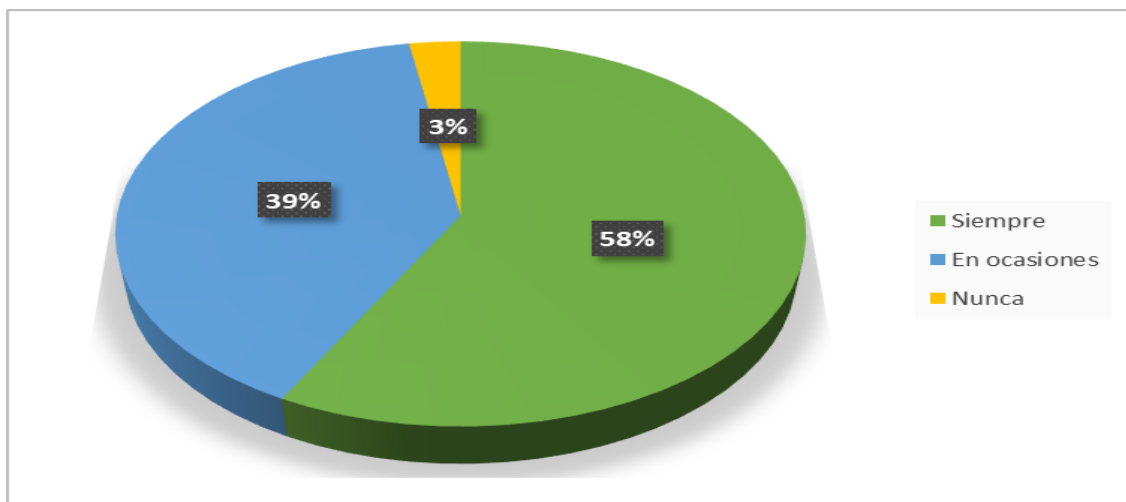
Otorgamiento de incentivos y/o reconocimientos a los trabajadores de acuerdo a los méritos alcanzados

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	22	58%
En ocasiones	15	39%
Nunca	1	3%
Total	38	100%

FUENTE: Elaboración propia.

Figura 12

Otorgamiento de incentivos y/o reconocimientos a los trabajadores de acuerdo a los méritos alcanzados



Fuente: Tabla 5



Interpretación

Según la Tabla 5 y la Figura 12, se visualiza que 58% (22) talentos humanos piensan que la entidad, siempre debería otorgar incentivos y/o reconocimientos a sus trabajadores de acuerdo a los méritos alcanzados; 39% (15) mencionan que la entidad, en ocasiones debería otorgar incentivos y/o reconocimientos a sus servidores de acuerdo a los méritos alcanzados y 3% (1) indica que la entidad nunca debería otorgar incentivos y reconocimientos a sus trabajadores de acuerdo a los méritos alcanzados.

Teniendo en cuenta esos datos, se afirma que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica creen que la entidad siempre debería otorgar incentivos y/o reconocimientos a sus servidores de acuerdo a los méritos alcanzados.

Basándonos en el análisis, podemos interpretar que los trabajadores están a favor de que se brinde los reconocimientos y/o incentivos como son los: cartas de felicitaciones, resoluciones, bonos extras, capacitaciones a los trabajadores de acuerdo a los méritos obtenidos; mencionan también, que se debe reconocer a quienes laboran con dedicación, entusiasmo, esmero y un adecuado desempeño laboral, viéndose que, en oportunidades anteriores se otorgaron incentivos y/o reconocimientos a servidores que no le correspondían, realizaban sus labores diarias sin ningún ánimo ni esfuerzo y en algunas circunstancias no efectuaban las tareas que se les encargaba; todo lo mencionado anteriormente ocasiona insatisfacción y disgusto en los servidores que si cumplían adecuadamente con sus funciones, esforzándose diariamente y aun así no recibían ningún tipo de incentivos, por ende refieren que dichos incentivos se debe otorgar a los servidores que si se esfuerzan en sus actividades diarias y no brindarlo a quienes no lo merecen.

La tercera pregunta del cuestionario: ¿La remuneración que recibe usted es acorde al trabajo realizado?, se llegó a los siguientes resultados:

Tabla 6

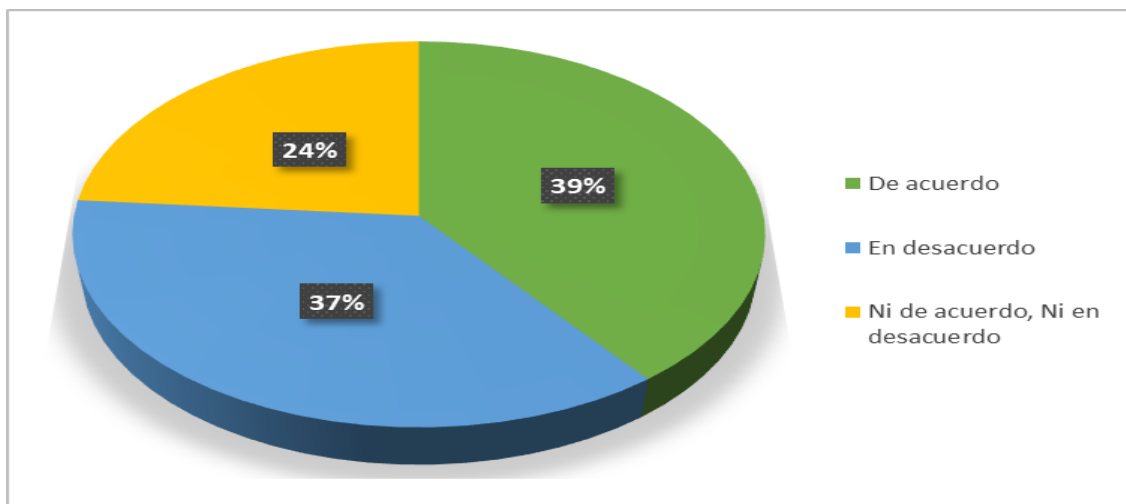
Remuneración que reciben los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	15	39%
En desacuerdo	14	37%
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	9	24%
Total	38	100%

FUENTE: Elaboración propia.

Figura 13

Remuneración que reciben los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica



FUENTE: Tabla 6

Interpretación

Según la Tabla 6 y Figura 13, se visualiza que 39% (15) trabajadores indicaron que están de acuerdo con la remuneración que reciben; 37% (14) trabajadores señalaron que están en desacuerdo; y 24% (9) trabajadores afirmaron que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Basándonos en el análisis, la mayoría de los servidores si están de acuerdo con la remuneración que reciben, por ende, podemos interpretar que se sienten a gusto y

conforme con el sueldo que perciben; mientras tanto hay unos cuantos que afirman que el sueldo no es suficiente y no les alcanza para satisfacer sus necesidades básicas aludiendo que tienen familia a quien sostener, algunos viajan diariamente desde las ciudades de Puno y Juliaca hacia la municipalidad generando así un gasto extra.

La cuarta pregunta del cuestionario: ¿Cuántas capacitaciones ha recibido usted en el primer año de gestión?, se llegó a los resultados siguientes:

Tabla 7

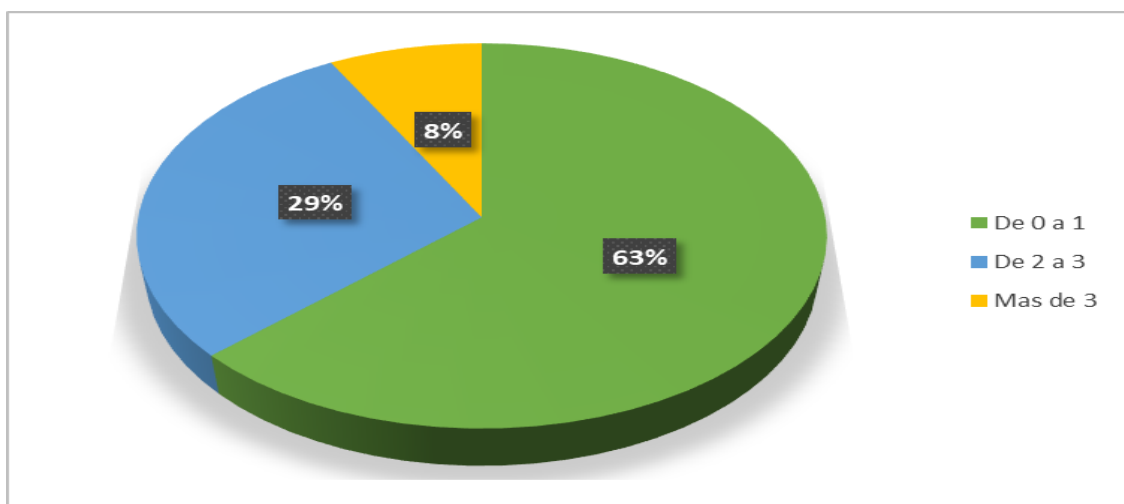
Cantidad de capacitaciones que reciben los trabajadores en el primer año de gestión

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
De 0 a 1	24	63%
De 2 a 3	11	29%
Mas de 3	3	8%
Total	38	100%

FUENTE: Elaboración propia.

Figura 14

Cantidad de capacitaciones que reciben los trabajadores en el primer año de gestión



FUENTE: Tabla 7



Interpretación

Según la Tabla 7 y Figura 14; se visualiza que 63% (24) trabajadores manifestaron que recibieron de 0 a 1 capacitaciones en el primer año de gestión; 29% (11) indicaron que recibieron de 2 a 3 capacitaciones en el primer año y 8% (3) trabajadores respondieron que recibieron más de 3 capacitaciones en el primer año de gestión.

Teniendo en cuenta esos datos, se afirma que la mayoría de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, recibieron capacitaciones de manera limitada durante el primer año de gestión.

Basándonos en el análisis, podemos interpretar que en la entidad las capacitaciones que recibieron los trabajadores son muy pocas, eso se debe a que recién vienen laborando en la municipalidad, las capacitaciones más frecuentes que se otorgan son: capacitaciones de especializaciones, capacitaciones de cursos, capacitaciones de actualizaciones de normas y otros ya que una capacitación ayuda de alguna forma al personal a adquirir nuevos conocimientos profesionales, habilidades o destrezas que necesitan para el desenvolvimiento adecuado de sus actividades.

La quinta pregunta del cuestionario: ¿Cómo le parece a usted las capacitaciones otorgadas por la entidad?, se llegó a los resultados siguientes:

Tabla 8

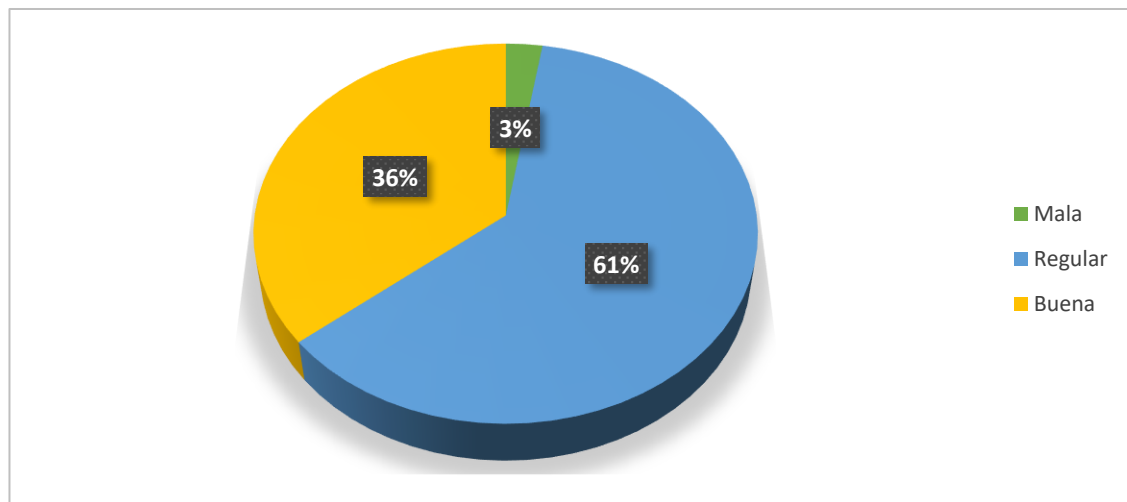
Calificación de las capacitaciones otorgadas por la Municipalidad Distrital de Capachica

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Mala	1	3%
Regular	23	61%
Buena	14	36%
Total	38	100%

FUENTE: Elaboración propia.

Figura 15

Calificación de las capacitaciones otorgadas por la Municipalidad Distrital de Capachica



FUENTE: Tabla 8

Interpretación

Según la Tabla 8 y Figura 15, se visualiza que 3% (1) trabajador consideró que las capacitaciones otorgadas por la municipalidad son malas, 63% (23) trabajadores señalaron que las capacitaciones otorgadas por la municipalidad son regulares y 24% (14) trabajadores indicaron que las capacitaciones otorgadas por la municipalidad son buenas.



Teniendo en cuenta esos datos, se afirma que la mayoría de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, consideran que las capacitaciones otorgadas por la institución son regulares.

Basándonos en el análisis, podemos decir que en la entidad las capacitaciones comúnmente conocidos son: capacitaciones de cursos, capacitaciones de gestión de accidentes de trabajo, capacitaciones en seguridad vial y otros, sin embargo se pudo apreciar que gran parte de los trabajadores recibieron capacitaciones de manera regular, los trabajadores que recibieron las capacitaciones indicaron que estos servicios son brindados por capacitadores que carecían de experiencia en los temas ya mencionados generando así molestias e insatisfacción en los trabajadores que si estaban interesados.

La sexta pregunta del cuestionario: ¿Dispone usted con los equipos y recursos materiales para el desenvolvimiento de sus funciones? se llegó a los resultados siguientes:

Tabla 9

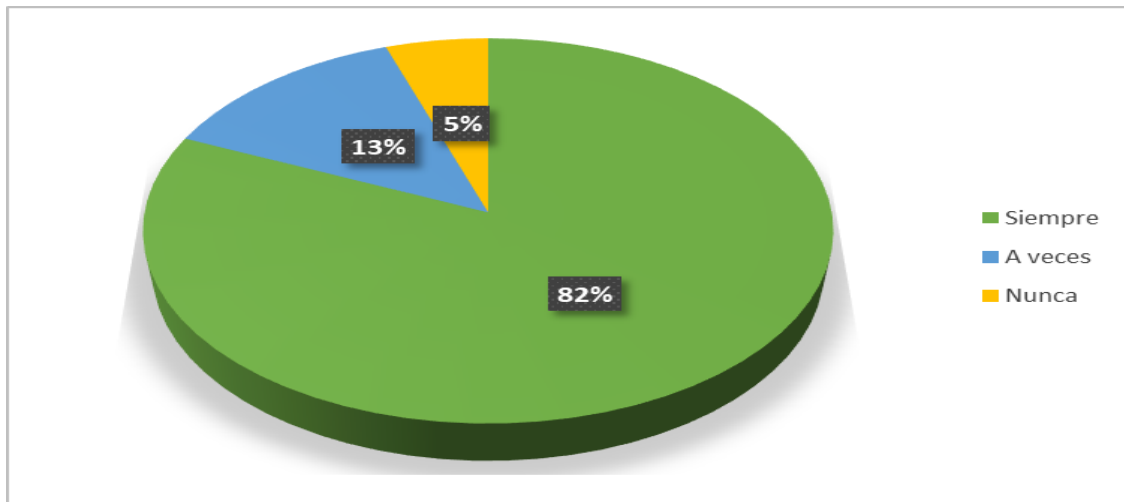
Disposición de equipos y recursos materiales para el desenvolvimiento de sus funciones

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	31	82%
A veces	5	13%
Nunca	2	5%
Total	38	100%

FUENTE: Elaboración propia.

Figura 16

Disposición de equipos y recursos materiales para el desenvolvimiento de sus funciones



FUENTE: Tabla 9

Interpretación

Según la Tabla 9 y la Figura 16, se visualiza que 82% (31) trabajadores manifestaron que siempre disponen de equipos y recursos materiales para su desenvolvimiento adecuado, 13% (5) de ellos indicaron que solo a veces disponen de equipos y recursos materiales y 5% (2) trabajadores mencionaron que nunca disponen de equipos y recursos materiales para el desenvolvimiento de sus funciones.

Teniendo en cuenta esos datos, se afirma que los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Capachica siempre disponen de equipos y recursos materiales para el desenvolvimiento de sus funciones.

Basándonos en el análisis, podemos decir que la mayoría de los trabajadores indican que siempre disponen de equipos y recursos materiales para el desenvolvimiento de sus funciones, durante la visita a la entidad se pudo apreciar que dicha entidad cuenta con pocas oficinas adecuadas y otras oficinas comparten el ambiente con otras áreas, en cada oficina se pudo observar escritorios, materiales de escritorio, laptops, computadoras,

impresoras, entre otros; sin embargo en algunas ocasiones cuando un área en particular carece de uno que otro recurso tiende a prestarse lo que necesita de otra oficina, por otra parte, la entidad solo cuenta con una ventanilla que vendría a ser mesa de partes.

La séptima pregunta del cuestionario: Según su perspectiva ¿Qué aspectos se tendría que mejorar en la municipalidad?, se llegó a los resultados siguientes:

Tabla 10

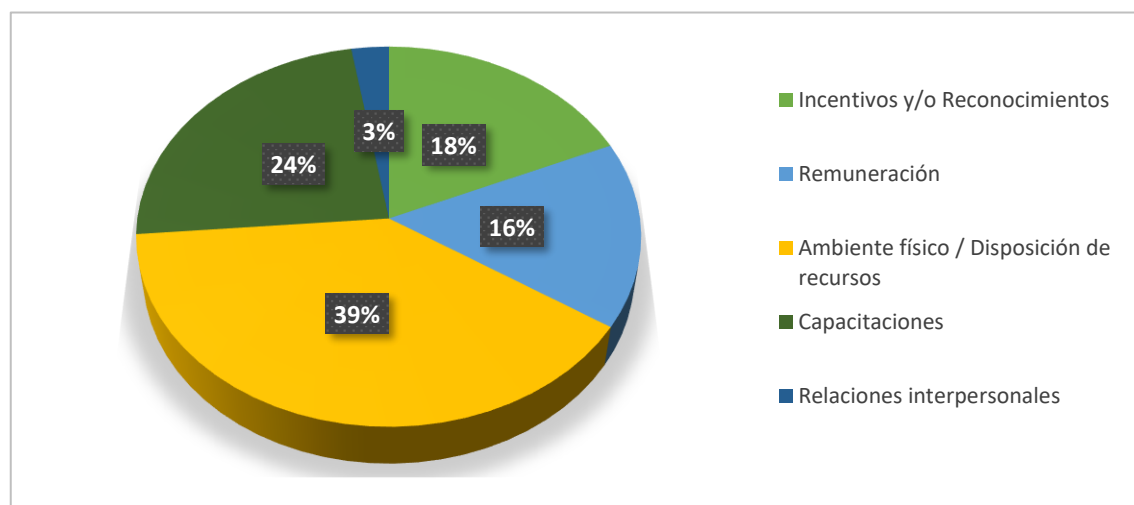
Aspectos por mejorar en la Municipalidad Distrital de Capachica

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Incentivos y/o Reconocimientos	7	18%
Remuneración	6	16%
Ambiente físico / Disposición de recursos	15	39%
Capacitaciones	9	24%
Relaciones interpersonales	1	3%
Total	38	100%

FUENTE: Elaboración propia.

Figura 17

Aspectos por mejorar en la Municipalidad Distrital de Capachica



FUENTE: Tabla 10

Interpretación



Según la Tabla 10 y la Figura 17, se visualiza que 18% (7) trabajadores adujeron que la municipalidad tendría que mejorar con los incentivos y/o reconocimientos, 16% (6) trabajadores mencionaron que la municipalidad debería mejorar en la remuneración, 39% (15) trabajadores indicaron que se debe mejorar en el ambiente físico y/o disposición de recursos, 24% (9) trabajadores mencionaron que se debe mejorar en las capacitaciones y 3% (1) trabajador manifestó que se debe mejorar en las relaciones interpersonales.

Teniendo en cuenta esos datos, se afirma que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica indicaron que los aspectos más necesarios a mejorar son el ambiente físico, disposición de recursos y la remuneración.

Basándonos en el análisis, podemos decir que la mayor parte de los trabajadores exhortaron que se mejore la infraestructura o ambiente físico donde laboran, puesto que la entidad es pequeña, cabe recalcar también que durante la visita a la entidad se pudo apreciar que algunas oficinas comparten el espacio con otras áreas y eso causa incomodidad y disgusto a los trabajadores que ejecutan sus actividades diariamente.

Del mismo modo, los trabajadores mencionaron que la remuneración que perciben no es acorde al perfil profesional de cada uno, considerando que los ingresos de la mayoría de los trabajadores oscilan entre los 1025 hasta los 3500 soles dependiendo del cargo que ocupan, ellos aducen que el costo de vida es muy caro hoy en día y que no le es suficiente para afrontar ciertos gastos. Por otra parte, para que los trabajadores ejecuten de manera adecuada sus actividades, es importante la disposición de recursos pues se pudo ver que los equipos tales como laptops, computadoras tienden a depreciarse con el paso del tiempo y posteriormente presentan problemas o deficiencias por ende se requiere también que se realice mantenimiento respectivo, si en caso ya no tienen soluciones se debería adquirir nuevos equipos de trabajo.

La octava pregunta del cuestionario: ¿Cómo considera la relación entre usted con su jefe inmediato y sus compañeros de trabajo?, se llegó a los resultados siguientes:

Tabla 11

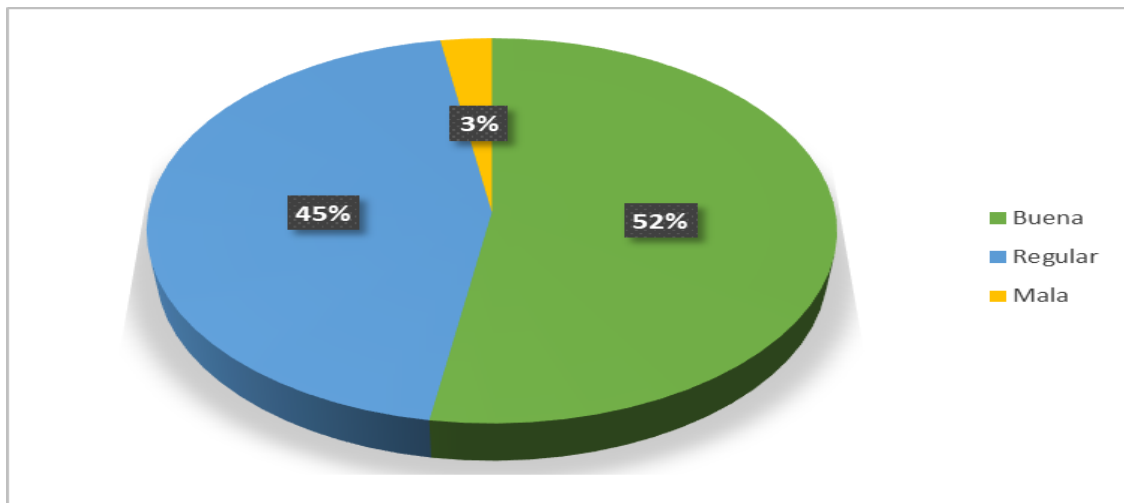
Relación entre el trabajador, el jefe inmediato y compañeros de trabajo

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Buena	20	52%
Regular	17	45%
Mala	1	3%
Total	38	100%

FUENTE: Elaboración propia.

Figura 18

Relación entre el trabajador, el jefe inmediato y compañeros de trabajo



FUENTE: Tabla 11

Interpretación

Según la Tabla 11 y Figura 18, se visualiza que 52% (20) trabajadores mencionaron que tienen una buena relación laboral con su jefe inmediato y sus compañeros de trabajo, 45% (17) trabajadores indicaron que tienen una relación regular



con su jefe inmediato y sus compañeros de trabajo, y 3% (1) trabajador aludió que tiene una mala relación laboral con su jefe inmediato y sus compañeros de trabajo.

Basándonos en el análisis, podemos decir que los trabajadores mantienen una buena relación laboral con su jefe inmediato como también con sus compañeros de trabajo, para la entidad esto representa un buen indicio pues los trabajadores al momento de ejecutar sus actividades laborales mantienen buena comunicación con su jefe inmediato el cual les brinda apoyo moral aconsejándolos en temas que talvez no conozcan, también el jefe inmediato tiende a dar recomendaciones para que puedan mejorar de alguna forma en sus deberes a realizar; de este modo los trabajadores se sienten comprendidos, escuchados y tienden tener un mayor compromiso al momento de realizar sus labores.

DESEMPEÑO LABORAL

La novena pregunta del cuestionario: ¿Cómo califica su cumplimiento de deberes?, se llegó a los resultados siguientes:

Tabla 12

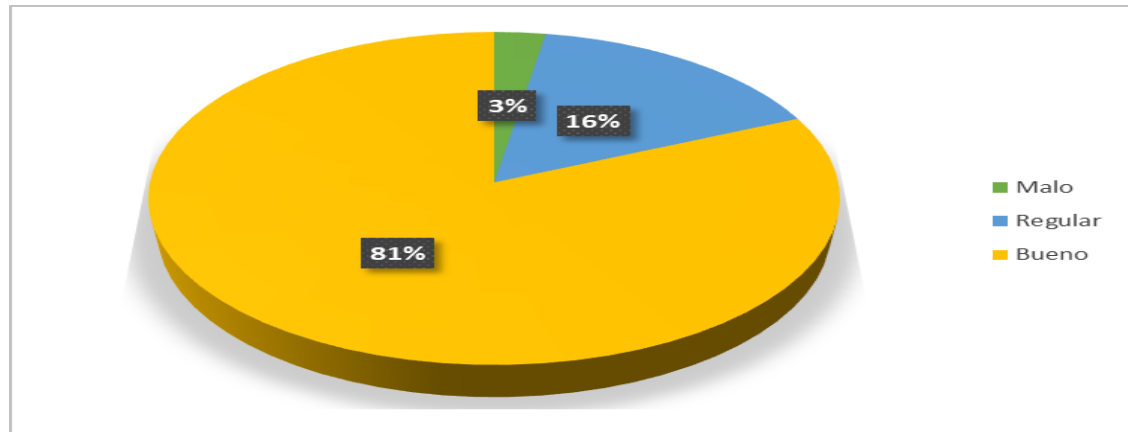
Cumplimiento de deberes de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	3%
Regular	6	16%
Bueno	31	81%
Total	38	100%

FUENTE: Elaboración propia

Figura 19

Cumplimiento de deberes de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica



FUENTE: Tabla 12

Interpretación

Según la Tabla 12 y Figura 19, en relación al cumplimiento de deberes, donde 3% (1) trabajador consideró que es mala, 16% (6) trabajadores consideran que es regular y 81% (31) trabajadores manifestaron que es bueno.

Teniendo en cuenta esos datos, se afirma que el cumplimiento de deberes de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica es bueno.

Basándonos en el análisis, podemos decir que gran parte de los trabajadores consideran que el cumplimiento de deberes que tienen es bueno. Según la encuesta realizada a los trabajadores de la entidad se pudo constatar que cumplen de cierta manera con sus deberes y responsabilidades a cabal, sin embargo, se observó que en realidad muchos de ellos trabajan de manera deficiente, cumplen sus funciones tardíamente y en ocasiones muestran malos tratos hacia las personas que acuden a la entidad; esto genera en la población preocupación, porque uno desea que se les atienda rápido y eficientemente.

La décima pregunta del cuestionario: ¿Cómo contempla su dominio de conceptos, métodos y técnicas?, se llegó a los resultados siguientes:

Tabla 13

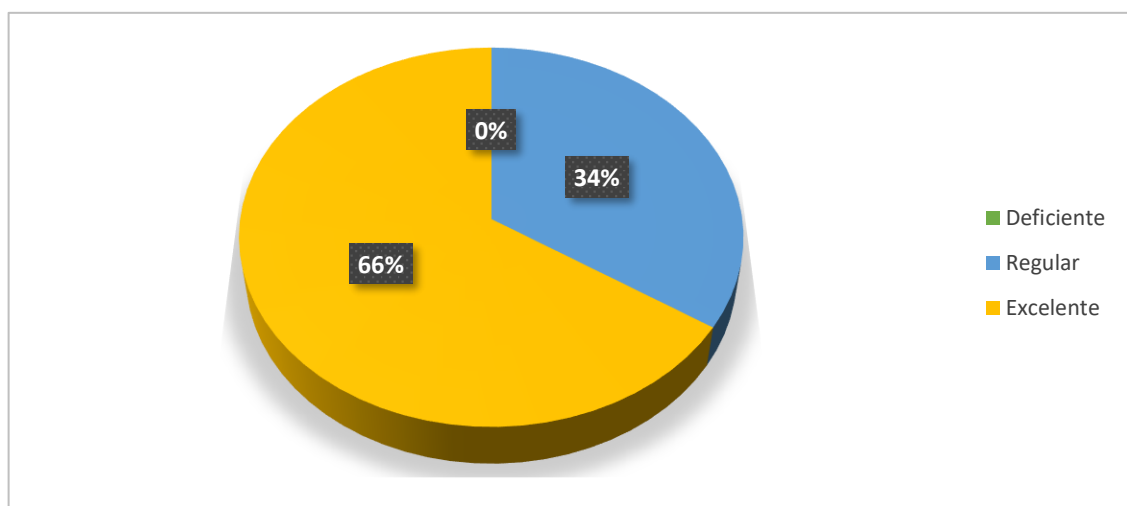
Dominio de conceptos, métodos y técnicas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0%
Regular	13	34%
Excelente	25	66%
Total	38	100%

FUENTE: Elaboración propia

Figura 20

Dominio de conceptos, métodos y técnicas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica



FUENTE: Tabla 13

Interpretación

Según la Tabla 13 y Figura 20, en relación al dominio de conceptos, métodos y técnicas, 0 (0%) ningún trabajador consideró que es deficiente, 34% (13) trabajadores



indicaron que es regular y 66% (25) trabajadores afirmaron que es excelente el dominio que tienen.

Teniendo en cuenta esos datos, se afirma que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica manifiestan que es excelente el dominio de conceptos, métodos y técnicas.

Basándonos en el análisis, podemos decir que los trabajadores de dicha entidad consideran como excelente el dominio de conceptos, métodos y técnicas; ello se debe a que la mayoría de los trabajadores son de instrucción universitaria y por lo tanto tuvieron una formación de nivel formativo y superior, desarrollando habilidades y capacidades para un adecuado performance en el centro laboral.

La undécima pregunta del cuestionario: ¿Cómo considera su entrega de trabajos de acuerdo a proyecciones y necesidades?, se llegó a los resultados siguientes:

Tabla 14

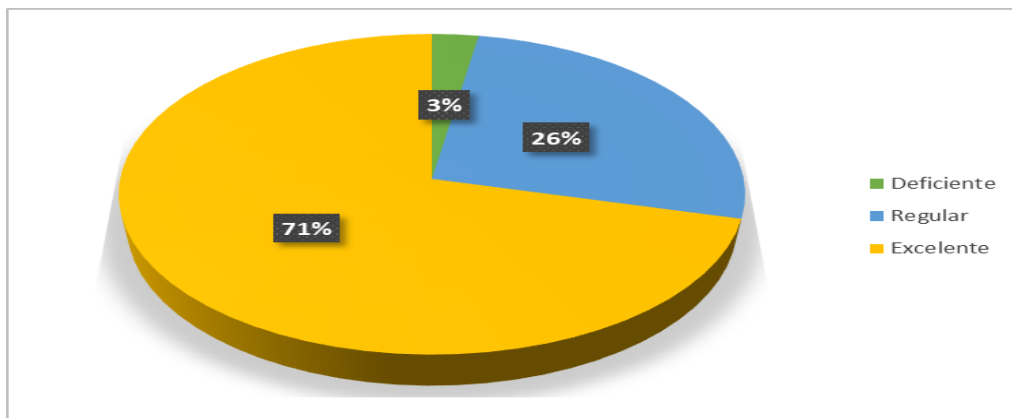
Entrega de trabajos de acuerdo a proyecciones y necesidades

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	3%
Regular	10	26%
Excelente	27	71%
Total	38	100%

FUENTE: Elaboración propia.

Figura 21

Entrega de trabajos de acuerdo a proyecciones y necesidades



FUENTE: Tabla 14

Interpretación

Según la Tabla 14 y Figura 21, en relación a la entrega de trabajos de acuerdo a proyecciones y necesidades, donde 3% (1) trabajador consideró que es deficiente, 26% (10) trabajadores señalaron que es regular y 71% (27) trabajadores indicaron que es excelente.

Basándonos en el análisis, podemos decir que, 71% (27) talentos humanos indican que el trabajo que realizan en la entidad es excelente, como se pudo apreciar ellos de una u otra manera cumplen con entregar los trabajos en su debido tiempo facilitando así, un adecuado cumplimiento de deberes, no obstante, algunas oficinas o áreas no cumplen con entregar los expedientes, documentos u otros a su debido tiempo generando percances a sus propios compañeros que si desean trabajar adecuadamente.

4.1.2 En concordancia al objetivo específico N° 02

Determinar el nivel de influencia de la motivación intrínseca en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, periodo 2023

MOTIVACION INTRINSECA

¿La décima segunda pregunta del cuestionario: ¿Se siente Ud. motivado al momento de desarrollar sus actividades laborales?

Tabla 15

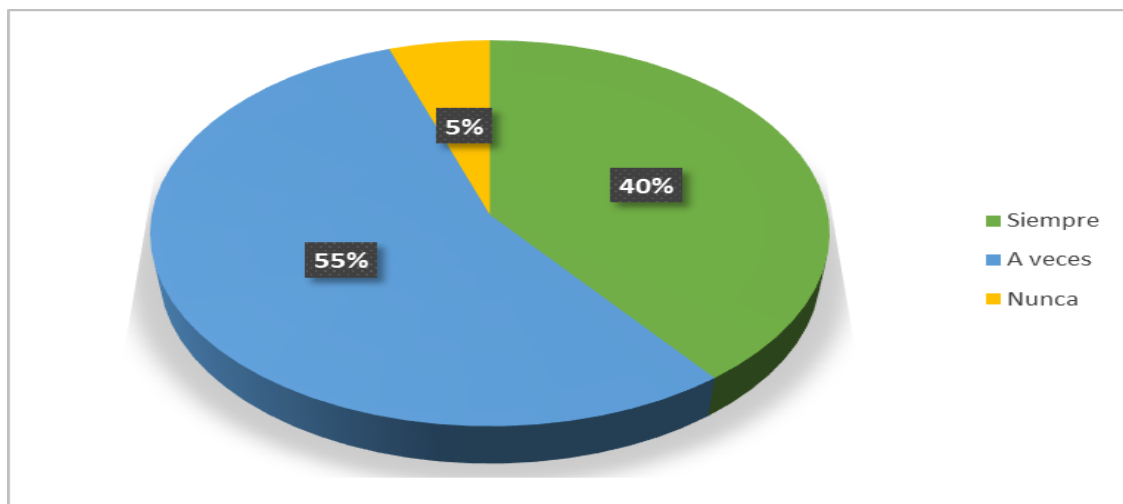
Motivación en el trabajo de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	40%
A veces	21	55%
Nunca	2	5%
Total	38	100%

FUENTE: Elaboración propia.

Figura 22

Motivación en el trabajo de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica



FUENTE: Tabla 15

Interpretación

Según la Tabla 15 y Figura 22, referente a la motivación que sienten los trabajadores al momento de realizar sus actividades donde 40% (15) trabajadores indicaron que es siempre, 55% (21) trabajadores mencionaron que es a veces y 5% (2) trabajadores mencionaron que nunca se sintieron motivados.



Teniendo en cuenta esos datos, se afirma que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, manifestaron que la motivación que sienten al momento de realizar sus actividades es a veces.

Basándonos en el análisis, podemos decir que la mayoría de los trabajadores consideran que la motivación que sienten al momento de realizar sus actividades es a veces, lo que se pudo apreciar que buena parte de los servidores no se siente a gusto o motivado, esto sucede por diversos factores que podría tener la entidad, uno de ellos es que la municipalidad solo en ocasiones brinda capacitaciones, charlas a los trabajadores.

La décima tercera pregunta del cuestionario: ¿El trabajo que Ud. efectúa permite alcanzar sus expectativas personales?, se llegó a los resultados siguientes:

Tabla 16

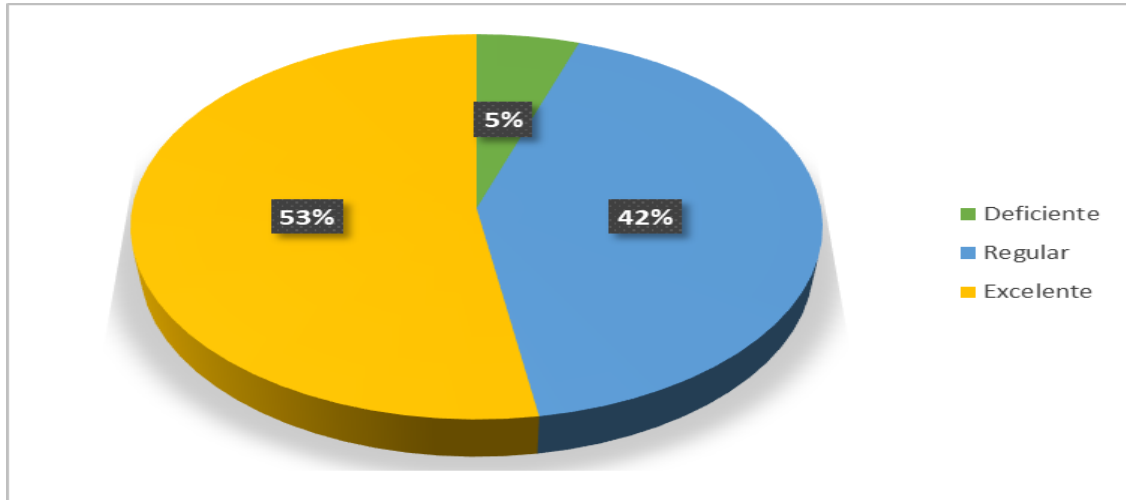
Expectativas personales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	5%
Regular	16	42%
Excelente	20	53%
Total	38	100%

FUENTE: Elaboración propia.

Figura 23

Expectativas personales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica



FUENTE: Tabla 16

Interpretación

Según la Tabla 16 y Figura 23, referente a las expectativas personales que tienen los trabajadores, donde 5% (2) trabajadores consideran que es deficiente, 42% (16) trabajadores consideran que es regular y 53% (20) trabajadores indicaron que es excelente.

Teniendo en cuenta esos datos, se atestigua que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, consideran que el trabajo que realizan les permite alcanzar sus expectativas personales de manera excelente.

Basándonos en el análisis, podemos decir que los servidores de dicha entidad consideraron que es excelente la labor que realizan ya que les permite alcanzar sus expectativas personales como profesionales, cada uno de ellos se proponen objetivos y metas a cumplir, como asumir cargos de mayor rango, ser reconocidos en la sociedad por sus labores realizadas, sin embargo, todo lo mencionado anteriormente no se logra con

efectividad debido a que algunos puestos ya están direccionados para otras personas y eso en parte les desmotiva.

La décima cuarta pregunta del cuestionario: ¿Se interesa Ud. por incrementar su nivel de conocimiento en temas que competen a sus labores?, se llegó a los resultados siguientes:

Tabla 17

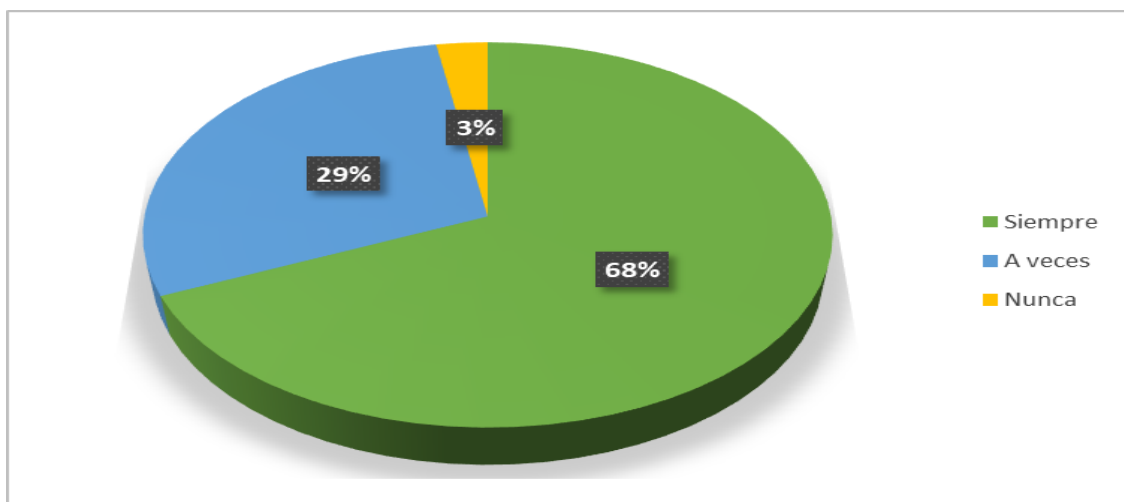
Interés que muestran los trabajadores para incrementar su nivel de conocimientos en temas que competen a sus labores

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	26	68%
A veces	11	29%
Nunca	1	3%
Total	38	100%

FUENTE: Elaboración propia.

Figura 24

Interés que muestran los trabajadores para incrementar su nivel de conocimientos en temas que competen a sus labores



FUENTE: Tabla 17



Interpretación

Según la Tabla 17 y Figura 24, referente al interés en elevar el nivel de conocimiento en temas que competen a las labores, donde 68% (26) trabajadores consideran que es siempre, 29% (11) trabajadores indicaron que solo a veces y 3% (1) manifestó que nunca muestran interés en elevar sus conocimientos.

Teniendo en cuenta esos datos, se entiende que el interés que tiene cada trabajador en elevar el nivel de conocimiento en temas que competen a las labores es siempre.

Basándonos en el análisis, podemos decir que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica muestran interés siempre en elevar el nivel de conocimiento en temas que competen a las labores que realizan, ellos indican que se capacitan por decisión propia llevando cursos relacionados a su carrera para tener y ampliar más sus conocimientos y estar actualizados, de la misma manera la entidad contrata a diversos especialistas para que puedan capacitar a sus trabajadores; sin embargo, eso no es suficiente puesto que algunos trabajadores no tienen el interés de instruirse, muchos de ellos prefieren salir a divertirse y olvidarse en temas relacionados con la entidad, es decir no muestran interés en aprender cosas nuevas y esto genera un aspecto negativo para la entidad, pues en un centro laboral siempre se espera que existan profesionales capacitados, actualizados y sean capaces de afrontar cualquier dificultad que se presenta.

La décima quinta pregunta del cuestionario: ¿Cómo considera su disposición e iniciativa para realizar trabajos?, se llegó a los resultados siguientes:

Tabla 18

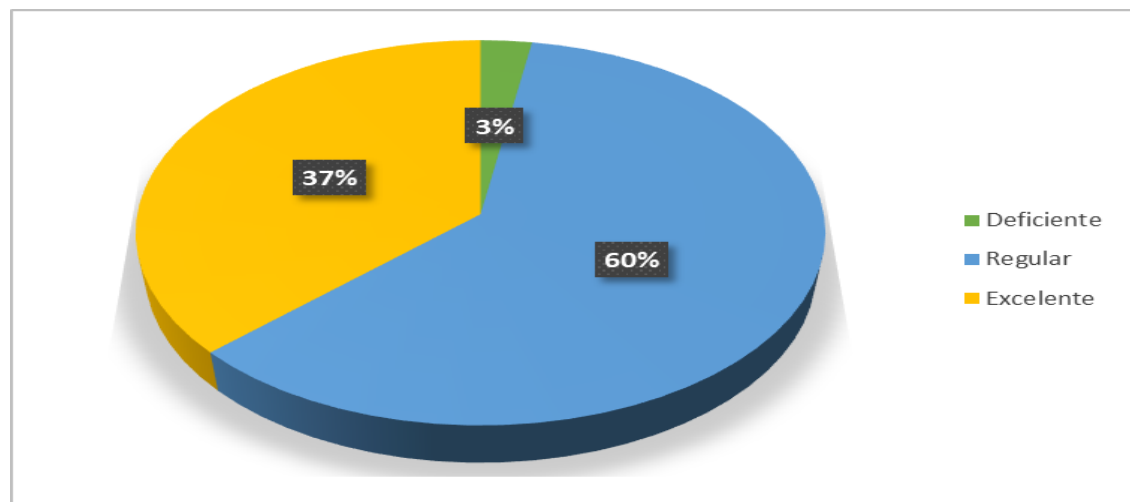
*Disposición e iniciativa de los trabajadores para realizar trabajos en la Municipalidad
Distrital de Capachica*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	3%
Regular	23	60%
Excelente	14	37%
Total	38	100%

FUENTE: Elaboración propia.

Figura 25

*Disposición e iniciativa de los trabajadores para realizar trabajos en la Municipalidad
Distrital de Capachica*



FUENTE: Tabla 18

Interpretación

Según la Tabla 18 y Figura 25, referente a la disposición para realizar trabajos, donde 3% (1) trabajador consideró que es deficiente, 60% (23) trabajadores manifestaron que es regular y 37% (14) trabajadores mencionaron que es excelente.

Teniendo en cuenta esos datos, se afirma que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica consideraron regular la disposición para realizar trabajos con un porcentaje de 60%.

Basándonos en el análisis, podemos decir que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica consideraron la disposición para realizar trabajos como regular, durante la visita que se realizó a la entidad se pudo apreciar que la gran mayoría de los trabajadores de alguna forma siempre esperan las órdenes de sus jefes para poder ejecutar sus tareas, en otras palabras los trabajadores dependen principalmente de sus jefes para tomar iniciativa y decisiones la cual es desfavorable para ellos mismos, a consecuencia de ello se posponen trabajos para los días siguientes y esto genera carga laboral en los trabajadores.

La décima sexta pregunta del cuestionario: ¿Cuál es tu reacción ante la oportunidad de asumir nuevas responsabilidades en tu trabajo?, se llegó a los resultados siguientes:

Tabla 19

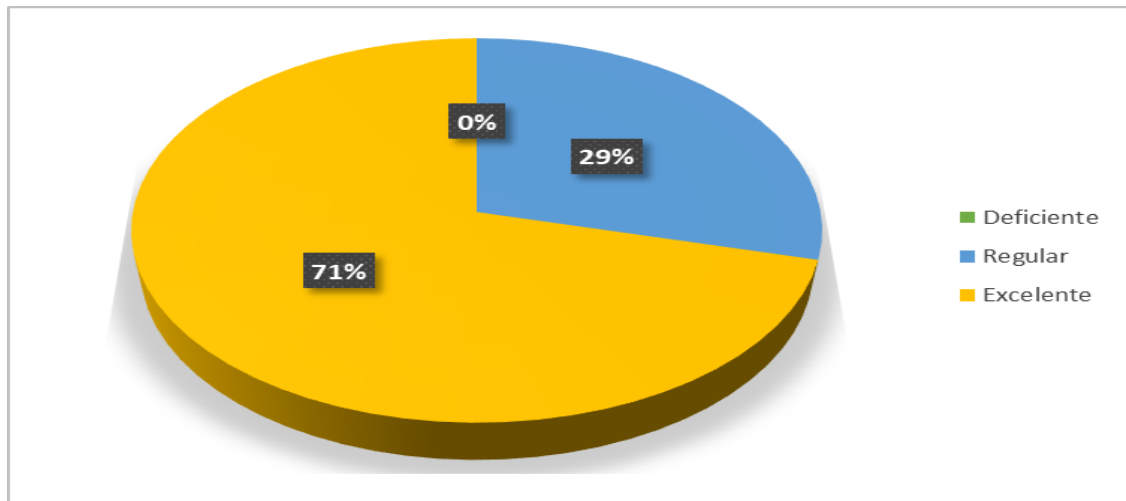
Reacción de los trabajadores ante la oportunidad de asumir nuevas responsabilidades

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0%
Regular	11	29%
Excelente	27	71%
Total	38	100%

FUENTE: Elaboración propia.

Figura 26

Reacción de los trabajadores ante la oportunidad de asumir nuevas responsabilidades



FUENTE: Tabla 19

Interpretación

Según la Tabla 19 y Figura 26, se visualiza que 0 (0%) de los que trabajan en la municipalidad consideran que su reacción ante la oportunidad de asumir nuevas responsabilidades es deficiente, 29% (11) trabajadores de la entidad manifestaron que su reacción ante la oportunidad de asumir nuevas responsabilidades es regular y 71% (27) trabajadores indicaron que su reacción ante la oportunidad de asumir nuevas responsabilidades es excelente.

Teniendo en cuenta esos datos, se afirma que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica consideran una reacción excelente ante la oportunidad de asumir nuevas responsabilidades con un porcentaje del 71%.

Basándonos en el análisis, podemos decir que la mayoría de los trabajadores de la entidad reaccionaron de manera excelente ante la oportunidad de asumir nuevas responsabilidades, es decir, los trabajadores de la municipalidad se esfuerzan laboralmente para asumir nuevas responsabilidades como ascenso de cargo o asumir otros cargos con ello obtendrán mayor carga de responsabilidades e incluso tener un salario

más justo, un trabajador al asumir una cargo importante dentro de la entidad se siente mas seguro y motivado pues el esfuerzo que dedica no es en vano.

DESEMPEÑO LABORAL

La decimoséptima pregunta del cuestionario: ¿Cómo cataloga su nivel de compromiso con la entidad?, se llegó a los resultados siguientes:

Tabla 20

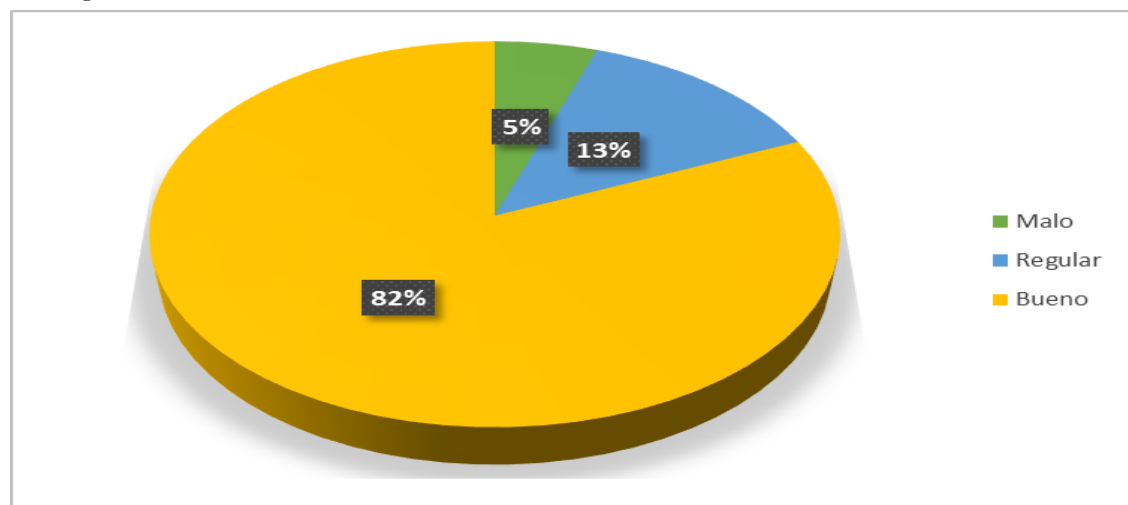
Nivel de compromiso laboral que tienen los trabajadores con la Municipalidad Distrital de Capachica

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	5%
Regular	5	13%
Bueno	31	82%
Total	38	100%

FUENTE: Elaboración propia

Figura 27

Nivel de compromiso laboral que tienen los trabajadores con la Municipalidad Distrital de Capachica



FUENTE: Tabla 20



Interpretación

Según la Tabla 20 y Figura 27 se visualiza que, 5% (2) trabajadores consideran que el nivel de compromiso que tienen con la entidad es malo, 13% (5) trabajadores manifestaron que el nivel de compromiso que tienen con la entidad es regular y 82% (31) trabajadores de la entidad indicaron que el nivel de compromiso que tienen con la entidad es bueno.

Basándonos en el análisis, podemos decir que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica catalogan que es bueno el compromiso que tienen con dicha entidad; se pudo apreciar que los trabajadores participan activamente en cada actividad que tiene la entidad como aniversarios, rendiciones de cuentas y otros, sin embargo se observó también que no todos asisten de manera voluntaria a las actividades programadas, los trabajadores al no asistir a dichas actividades pierden la posibilidad de observar y ser partícipes de acontecimientos importantes que tiene la entidad.

La decimoctava pregunta del cuestionario: ¿Cómo cataloga su capacidad de recibir sugerencias, brindar aportes y tomar decisiones?, se llegó a los resultados siguientes:

Tabla 21

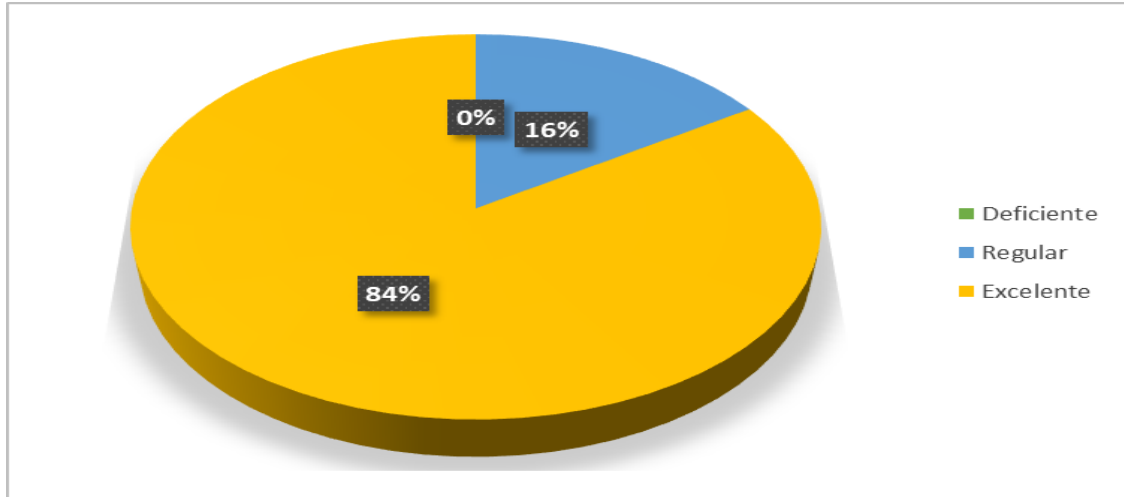
Capacidad de recibir sugerencias, brindar aportes y tomar decisiones de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0%
Regular	6	16%
Excelente	32	84%
Total	38	100%

FUENTE: Elaboración propia.

Figura 28

Capacidad de recibir sugerencias, brindar aportes y tomar decisiones de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica



FUENTE: Tabla 21

Interpretación

Según la Tabla 21 y Figura 28, en relación a la capacidad de recibir sugerencias, brindar aportes y tomar decisiones, 0% (0) ningún trabajador lo considera como deficiente, 16% (6) trabajadores indicaron que es regular y 84% (32) trabajadores manifestaron que es excelente.

Teniendo en cuenta esos datos, se afirma que la mayoría de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica catalogaron la capacidad de recibir sugerencias, brindar aportes y tomar decisiones como excelente, con un porcentaje del 84%.

Basándonos en el análisis, podemos decir que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica en relación a la capacidad de recibir sugerencias, brindar aportes y tomar decisiones catalogaron como excelente. Se pudo apreciar que gran parte de los trabajadores están aptos para recibir sugerencias por parte de sus jefes inmediatos o personas que tienen cargos superiores dentro de la entidad, al recibir sugerencias de un

tercero el trabajador contribuirá y brindará sus aportes de manera adecuada en temas que competen a su área y/o actividades para que después se pueda tomar decisiones finales.

La decimonovena pregunta del cuestionario: ¿Cómo considera su puntualidad, organización de documentos y cuidado de equipos?, se llegó a los resultados siguientes:

Tabla 22

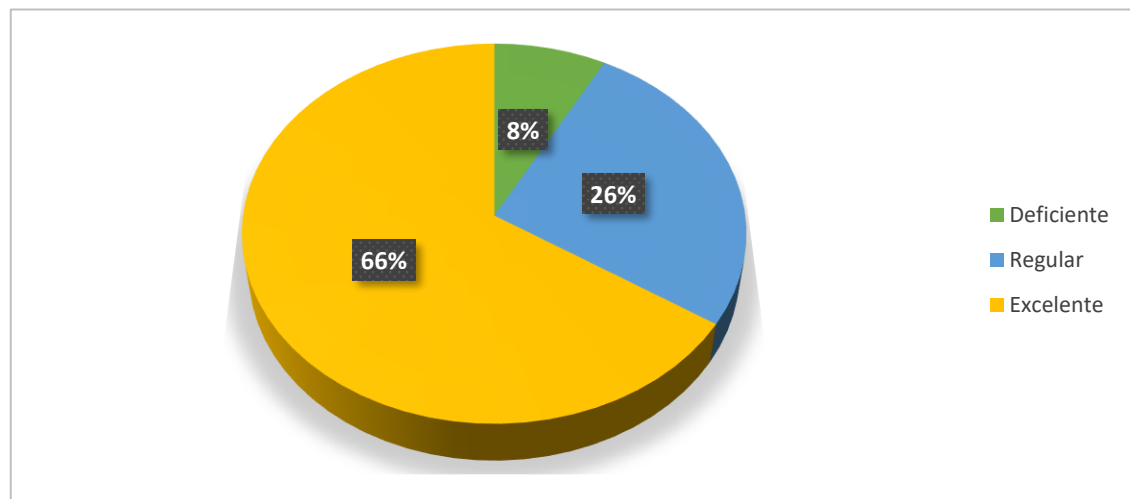
Puntualidad, organización de documentos y cuidado de equipos de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	3	8%
Regular	10	26%
Excelente	25	66%
Total	38	100%

FUENTE: Elaboración propia.

Figura 29

Puntualidad, organización de documentos y cuidado de equipos de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica



FUENTE: Tabla 22



Interpretación

Según la Tabla 22 y Figura 29, se visualiza que 8 % (3) trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica catalogaron su puntualidad, organización de documentos y cuidado de equipos como deficiente, 26% (10) trabajadores indicaron su puntualidad, organización de documentos y cuidado de equipos como regular y 66% (25) trabajadores manifestaron es excelente.

Teniendo en cuenta esos datos, se afirma que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica consideran a su puntualidad, organización de documentos y cuidado de equipos como excelente.

Basándonos en el análisis, podemos decir que gran parte de los trabajadores de la entidad indicaron que su puntualidad, organización de documentos y cuidado de equipos es excelente, ello se debe a que los trabajadores cuentan con el control biométrico de asistencia laboral a la hora de entrada y/o salida quedando como evidencia que si asisten a su centro laboral, en algunos casos sucede que solo pasan por el control biométrico para marcar asistencia y se retiran de la entidad sin cumplir con sus funciones; respecto a la organización de documentos la mayoría de las oficinas cuentan con archivadores y/o clasificadores y esto les facilita a realizar de manera ordenada y adecuada sus labores cotidianas; en lo que respecta al cuidado y mantenimiento de equipos es responsabilidad del área de patrimonio pues dicha área ejerce el control de dichos percances con los equipos de trabajo y tiende a dar solución a tales problemas.

La vigésima pregunta del cuestionario: Actualmente, ¿Cómo considera Ud. su desempeño laboral?, se llegó a los resultados siguientes:

Tabla 23

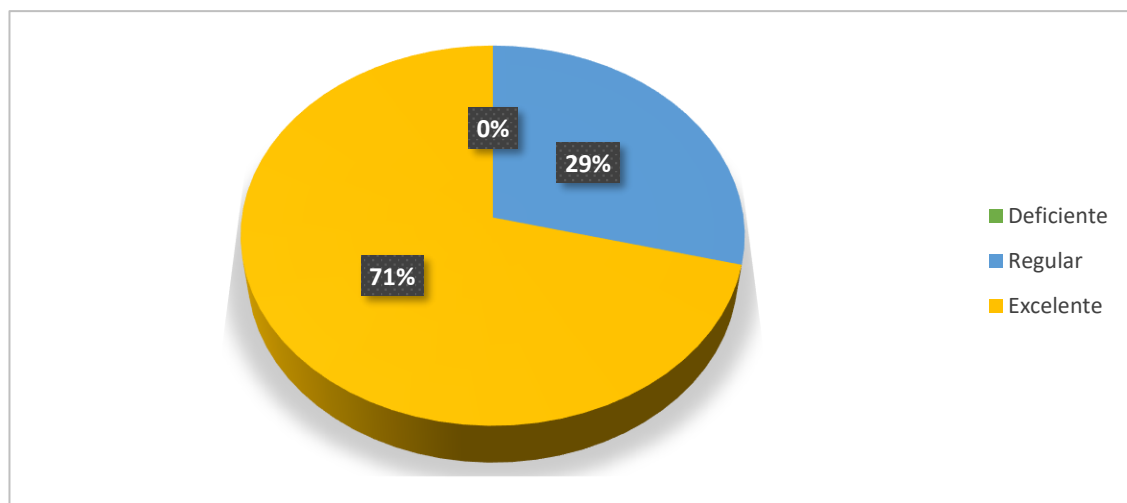
Consideración del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0%
Regular	11	29%
Excelente	27	71%
Total	38	100%

FUENTE: Elaboración propia.

Figura 30

Consideración del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica



FUENTE: Tabla 23

Interpretación

Según la Tabla 23 y Figura 30, se visualiza que 0% (0) ningún trabajador considera que actualmente su desempeño laboral en la entidad es deficiente, 29% (11) trabajadores manifestaron que actualmente su desempeño laboral es regular y 71% (27) trabajadores señalaron que actualmente su desempeño laboral en la entidad es excelente.



Teniendo en cuenta esos datos, se afirma que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica consideraron excelente su desempeño laboral.

Basándonos en el análisis, podemos decir que los trabajadores de dicha entidad consideran que actualmente se desempeñan de manera excelente pese a que en el transcurso de la gestión recibieron escasas capacitaciones, casi nada de incentivos y/o reconocimientos, la remuneración que perciben algunos de los trabajadores no es acorde al trabajo realizado. No obstante, se pudo apreciar que dicha afirmación de los trabajadores no es tan cierta que digamos, porque una parte de la población que acude a la entidad a realizar diferentes tramites, consultas u otros fines, indican que los trabajadores de la municipalidad no realizan sus labores de manera oportuna pues en muchos casos estos pobladores tienen que esperar horas e incluso días para que se les atienda, pese a esas dificultades que presentan los trabajadores, consideran que su desempeño laboral es excelente.

4.1.3 En concordancia al objetivo específico N° 03

PROPUESTA DE DIRECTIVA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE

CAPACHICA

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo: Objetivo

El propósito de esta propuesta de directiva es proponer estrategias y soluciones para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, de esta manera se motivará a los trabajadores a trabajar eficazmente y eficientemente en la entidad correspondiente.



Artículo 2: Base legal

- Ley N° 30225 – Ley de contrataciones del estado
- Ley N° 30057 – Ley del servicio civil (SERVIR)
- D.L. N° 276 – Ley de bases de la carrera administrativa y remuneraciones del sector público.
- Ley N° 29332 – Plan de incentivos a la mejora de la gestión municipal.
- Decreto Supremo N° 009-2010-PCM, que aprueba el Reglamento del D.L. N° 1025 sobre Normas de capacitación y rendimiento para el sector público.

Artículo 3: Alcance

La presente directiva será materia de uso obligatorio para los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica.

CAPITULO II

FACTORES MOTIVACIONALES

Artículo 4: Remuneración

La remuneración es la compensación fija que debe percibir el trabajador como consecuencia del contrato de trabajo realizado, el sueldo es uno de los elementos fundamentales del contrato de trabajo.

Para ello, se aplicará lo siguiente:

- a. El trabajador percibirá un pago compensatorio mensualmente dependiendo de la función de execute, la entidad determinará el monto adecuado y de ese modo mantendrán motivados a sus servidores



Artículo 5: Incentivos y/o reconocimientos

Los incentivos son aquellas recompensas que se les brinda a los trabajadores con el fin de motivarlos y reconocer de alguna forma los esfuerzos que éstos realizan, mientras tanto el reconocimiento es la muestra de aprecio que se da a los trabajadores para estimular su conducta al mismo tiempo les motiva a alcanzar el éxito laboralmente.

Para lo cual, se aplica lo siguiente:

- a. Se brindará incentivos para fomentar la mejora del desempeño, la satisfacción y la motivación continua de los trabajadores con el fin de cumplir con los objetivos establecidos y a su vez felicitar a los trabajadores que cumplen con sus labores a cabalidad.
- b. Otorgar anualmente los certificados de reconocimientos correspondientes a los trabajadores por la labor realizada como cartas de felicitación, resoluciones, mencionar también los logros de los trabajadores en asambleas o reuniones.

Artículo 6: Relaciones laborales

Las relaciones labores son esas interacciones entre el trabajador y el empleador siempre en cuando exista de por medio un acuerdo o contrato laboral esto con la finalidad de salvaguardar y garantizar que se cumplan los intereses de ambas partes.

Para lo cual, se aplica lo siguiente:

- a. Fomentar la comunicación abierta, el respeto y la igualdad, donde cada uno de los colaboradores puedan expresarse libremente y respetuosamente sobre los incidentes, preocupaciones que ocurra dentro de la entidad.



- b. Fomentar la diversidad e inclusión, esto contribuye a que exista un ambiente de trabajo favorable, ya que los trabajadores se sentirán aceptados y valorados por igual.

Artículo 7: Equipos y recursos materiales

Los equipos y recursos materiales son bienes físicos y tangibles y éstas son esenciales ya que forman parte del patrimonio de la entidad.

Para lo cual, se aplica lo siguiente:

- a. Monitorear y evaluar de forma regular el uso adecuado de los recursos de la entidad, para que posteriormente las áreas usuarias puedan hacer sus requerimientos de acuerdo a sus necesidades.
- b. Los requerimientos de bienes se realizarán de acuerdo al cronograma del Plan Anual de Adquisiciones en el Marco de la Ley de Contrataciones del Estado.

Artículo 8: Capacitación

La capacitación se aplica en las entidades públicas como privadas con el objetivo de capacitar a sus trabajadores para que adquieran nuevos conocimientos, capacidades y habilidades profesionales.

Para lo cual, se aplica lo siguiente:

- a. Identificar las áreas donde los trabajadores necesiten capacitación, para ello es necesario hacer una evaluación previa del desempeño laboral que tienen, a fin de que se pueda diseñar programas de capacitación efectivos y centrados afocados en ellos y posteriormente para todo el personal.



- b. Fomentar la retroalimentación continua donde los trabajadores reciben constantemente capacitación sobre temas nuevos para que puedan crecer profesionalmente y tener nuevas oportunidades de trabajo.

Artículo 9: Responsabilidad

Para lo cual, se aplica lo siguiente:

- a. Realizar supervisiones y evaluaciones a todos los trabajadores que laboran en la entidad, con la finalidad de que se cumplan los reglamentos y funciones en conformidad con lo establecido en el MOF y ROF.
- b. Recompensar a los trabajadores que cumplen con responsabilidad sus labores ya que ellos en ocasiones trabajan horas extras y no son retribuidos o recompensados.

Artículo 10. Disposición del ambiente físico y laboral

La disposición de un ambiente físico y de trabajo genera en los trabajadores entusiasmo y motivación al momento de desarrollar sus funciones y contribuye a mejorar la productividad y el rendimiento de los trabajadores.

Para lo cual, se aplica lo siguiente:

- a. Contar con un adecuado espacio físico de trabajo para cada oficina para que los trabajadores se sientan cómodos y satisfechos, es decir, una buena calefacción en temporada de heladas, un aire acondicionado en el verano, una buena conexión de internet, luz natural y otros, estos son factores importantes para un buen desempeño de los trabajadores.



- b. Fomentar las buenas prácticas para un ambiente limpio y agradable donde todos los trabajadores se sientan a gusto al momento de ejecutar sus actividades.

4.1.4 Contrastación de hipótesis

4.1.4.1 Contrastación de la hipótesis específica N° 1

La motivación extrínseca incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, periodo 2023.

Según las Tablas 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 y 14, existe incidencia significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, teniéndose el resultado relevante en la Tabla 9: ¿Dispone usted con los equipos y recursos materiales para el desarrollando de sus funciones? Donde 82% (31) trabajadores indicaron que siempre se les brinda los equipos y recursos materiales necesarios, mientras que 13% (5) indicaron que a veces y 5% (2) trabajadores manifestaron que nunca se les entregó nada; se entiende por motivación extrínseca que es un factor externo, en otras palabras, los trabajadores actúan o trabajan de una forma determinada para conseguir una recompensa externa como puede ser incentivos, resoluciones, cartas de felicitación, reconocimiento de logros, becas de capacitación entre otros.

Por tanto, la hipótesis específica 1, queda aceptada.



4.1.4.2 Contrastación de la hipótesis específica N° 2

La motivación intrínseca influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, periodo 2023.

Según la Tabla 17 siendo la pregunta ¿Se interesa usted por incrementar su nivel de conocimiento en temas que competen a sus labores?, donde 68% (26) trabajadores afirmaron que siempre están en la disposición de aprender nuevos conocimientos, mientras 29% (11) trabajadores indicaron que solo a veces y 3% (1) trabajador manifestó que nunca se interesó ni preocupó por incrementar su nivel de conocimiento, por tanto podemos decir que si existe influencia de la motivación intrínseca en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, se entiende por motivación intrínseca a la realización de acciones por iniciativa propia y no de fuerzas externas como incentivos, reconocimientos, uno de los factores de la motivación intrínseca es la curiosidad o el deseo de aprender nuevos conocimientos, habilidades, capacidades que puedan estar relacionados directamente al trabajo de esta manera el trabajador se sentirá satisfecho consigo mismo.

Por tanto, la hipótesis N° 2, queda aceptada.

4.2 DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados de la investigación y al realizar la contrastación de hipótesis, podemos visualizar lo siguiente:



4.2.1 Objetivo Específico 1

Identificar el nivel de influencia de la motivación extrínseca en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, periodo 2023.

Según los resultados obtenidos, los trabajadores de dicha entidad en gran porcentaje mencionaron que no recibieron ningún tipo de incentivos ni reconocimiento por parte de la entidad, a consecuencia de ello, los trabajadores se sienten desmotivados laboralmente, para lo cual, los trabajadores indican que la entidad correspondiente debería otorgar siempre incentivos y/o reconocimientos en base a los méritos alcanzados a sus trabajadores. En la Tabla 6 y Figura 13, la remuneración que reciben los trabajadores, donde 39% (15) trabajadores indicaron que están de acuerdo pese a que el costo de vida hoy en día es muy elevado, aun así, están de acuerdo. La Tabla 8 y Figura 15, se constata la cantidad de capacitaciones que otorga la entidad a sus trabajadores, donde 63% (24) trabajadores manifestaron que recibieron de 0 a 1 capacitaciones durante en el primer año de gestión, gran parte de los trabajadores reciben escasas capacitaciones perjudicando así, su rendimiento y desempeño laboral pues al no recibir capacitación alguna el trabajador se encuentra desmotivado y desactualizado en temas que competen a la entidad, además calificaron a las capacitaciones que otorga la entidad como regular la cual no debería ser así, sino tener una calificación buena. Tabla 12 y Figura 19, respecto al cumplimiento de deberes, donde 82% (31) trabajadores indicaron que es bueno, por ende, podemos decir que ellos cumplen con sus actividades laboriosamente de acuerdo a las disposiciones establecidas, por otra parte, gran número de trabajadores enfatizó



que el dominio de conceptos, métodos y técnicas es excelente ello se debe que muchos de ellos tienden a capacitarse por decisión propia llevando cursos extras.

La entidad, de todo lo mencionado anteriormente debería mejorar en diferentes aspectos como son el otorgamiento de incentivos y/o reconocimientos a los trabajadores de acuerdo a los méritos alcanzados para que estos puedan desempeñarse adecuadamente, por otra parte, también se les debe capacitar semestralmente a los trabajadores para que estén actualizados en temas relacionados al trabajo porque un trabajador que no está capacitado tendrá un rendimiento deficiente y no maneja su dominio de conceptos, métodos y técnicas.

4.2.2 Objetivo Específico 2

Determinar el nivel de influencia de la motivación intrínseca en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, periodo 2023.

En relación de los resultados obtenidos, en la tabla 16 y Figura 23, donde 53% (20) trabajadores consideran que el trabajo que realizan les permite alcanzar sus expectativas personales de manera excelente, es decir, gran parte de los trabajadores se sienten satisfechos con la labor que realizan aspirando siempre a ser los mejores en su área. Tabla 17 y Figura 24, donde 68% (26) trabajadores manifestaron que siempre tienen interés en incrementar su nivel de conocimiento en temas que competen a sus labores, es decir, los trabajadores por su propia iniciativa buscan mejorar sus conocimientos mediante cursos, seminarios, capacitaciones externas de esa manera aspiran a mejorarse día a día en el ámbito laboral como personal. La Tabla 20 y Figura 27, en relación al nivel de



compromiso, 82% (31) trabajadores de la entidad indicaron que es bueno, no obstante, a ello, una parte de los trabajadores no tienen tal compromiso con la entidad a causa de que no se sienten valorados pues ellos no suelen recibir algún reconocimiento, incentivos, pese a ello, según la Tabla 23 y Figura 30, donde 71% (27) trabajadores manifestaron que su desempeño laboral actualmente es excelente.

En tal sentido, los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica en cierta medida si tienen motivación intrínseca, ya que indican que la labor que realizan dentro de la entidad les permite alcanzar y lograr sus expectativas tanto personales como profesionales, asimismo, la mayoría de los trabajadores se interesan por incrementar externamente su nivel de conocimiento mediante cursos, seminarios, capacitaciones u otros métodos para que puedan mejorar sus habilidades y capacidades; de la misma manera gran parte de los trabajadores están aptos para recibir sugerencias, consejos, recomendaciones por parte de sus jefes para mejorar en aspectos relacionados al trabajo para que posteriormente los trabajadores puedan dar sus aportes y tomar decisiones adecuadamente, por todo lo mencionado anteriormente con un porcentaje mayoritario los trabajadores muestran un compromiso laboral bueno con la entidad pues se sienten satisfechos en el lugar que laboran ya que les permite desarrollarse profesionalmente.

4.2.3 Objetivo Específico 3

Proponer estrategias y soluciones para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica.

De acuerdo al análisis realizada de las variables, factores motivacionales y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica,



se pudo observar que los factores motivacionales influyen de forma significativa en el desempeño laboral de los trabajadores.

La municipalidad al no otorgar incentivos, reconocimientos frecuentemente a los trabajadores en base a los méritos obtenidos genera en ellos desmotivación laboral por ello, proponemos la propuesta de directiva para mejorar las deficiencias existentes, incentivándolos con reconocimientos en forma de agradecimiento, apreciación y gratitud por los logros alcanzados, con incentivos como bonos, comisiones y beneficios las cuales están directamente relacionado con el desempeño laboral de un trabajador y es así, que los trabajadores se sentirán motivados, valorados, y satisfechos por la labor que realizan en la entidad.

Es importante mencionar que, la entidad no fomenta ni desarrolla capacitaciones a menudo, por este motivo podemos proponer métodos de capacitación como capacitaciones vía virtual, capacitaciones presenciales, ponencias, simulaciones con la finalidad de aumentar e impartir conocimientos, desarrollar habilidades y capacidades, la capacitación es sumamente importante en una organización pues permite mejorar continuamente las habilidades y conocimientos de un trabajador para que estos puedan desempeñar las funciones o tareas encomendadas adecuadamente.

Para un adecuado cumplimiento de deberes se plantea a que se realice constantemente evaluaciones y supervisiones de las labores que realizan los trabajadores y que estos estén en concordancia con lo establecido en el MOF y ROF, ambos reglamentos son sumamente importantes para una entidad pues en ellos se define con claridad los deberes y responsabilidades, los niveles



jerárquicos, las relaciones de coordinación y las líneas de autoridad de cada órgano o unidad ejecutora, de igual modo facilitan la gestión administrativa, el control interno y la evaluación del desempeño.

Para mejorar el compromiso que tienen los trabajadores con la entidad es necesario proponer políticas y medidas que impulsen el compromiso laboral, las cuales serían los siguientes: salud emocional de los trabajadores, seguridad laboral, rotación de personal, beneficios económicos, reconocimientos, confianza, todo lo mencionado anteriormente generará en el trabajador compromiso de seguir trabajando arduamente y eficazmente.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se comprobó que los factores extrínsecos influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica; los factores con mayor influencia en el desempeño laboral son los incentivos y/o reconocimientos, las capacitaciones; estos no siempre son otorgados por la entidad correspondiente, las cuales son expuestas en la Tabla 4, 7 y Figura 11, 14 donde los trabajadores indicaron que no recibieron ningún tipo de incentivo y/o reconocimiento, capacitaciones durante el primer año de gestión, todo ello genera desmotivación laboral, insatisfacción y disgusto en los trabajadores ya que ellos sienten que existe desigualdad de trato pues algunos trabajadores que si recibieron más de un incentivo o una capacitación; por consiguiente, se concluye que gran mayoría de los trabajadores no recibieron o recibieron escasas capacitaciones la cual genera en el trabajador desmotivación, insatisfacción, pues al no recibir capacitación continuamente se encuentran desactualizados en temas que competen a sus labores y eso los llevará a realizar sus tareas o actividades de manera deficiente afectando así su desempeño laboral.

SEGUNDA: Se determinó que la motivación intrínseca influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica; el factor intrínseco con mayor influencia en el desempeño laboral es el interés que tienen los trabajadores por incrementar su nivel de conocimiento en temas que competen a sus labores, la cual se refleja en la Tabla 17 y Figura 24, donde 68% (26) trabajadores manifestaron que



siempre se interesan por incrementar aún más sus conocimientos y no esperar a cambio una recompensa externa. Por consiguiente, se concluye que la mayoría de los trabajadores muestran ese interés por incrementar y adquirir nuevos conocimientos, habilidades para luego desarrollarlos de la manera más eficiente, todo ello, generará en los trabajadores satisfacción personal y se sentirán conforme con ellos mismos.

TERCERA: La Municipalidad Distrital de Capachica en su primer año de gestión presenta ciertas deficiencias respecto al desempeño laboral de los trabajadores, ello se debe a que no cuenta con estrategias factibles para sobrellevarlo. Por consiguiente, se toma en consideración el tercer objetivo específico de la investigación, donde se propuso una propuesta de directiva para mejorar el desempeño de los trabajadores.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda a la entidad correspondiente a otorgar incentivos y/o reconocimientos a los trabajadores en base a los méritos alcanzados, recompensarlos con bonos o beneficios, también otorgar certificados de reconocimientos en forma de agradecimientos para que se sientan motivados y valorados por la labor que realizan, asimismo, también se recomienda a la entidad a brindar capacitaciones a menudo a los trabajadores pues un trabajador capacitado siempre manejará mejor el dominio de conceptos, técnicas y conocimientos para resolver cualquier deficiencia o problema que surja en la entidad.

SEGUNDA: Se recomienda a la municipalidad motivar de diferentes maneras a los trabajadores con charlas motivacionales, simulaciones y que estos sean relevantes para el desempeño laboral de los trabajadores, así el personal se sentirá motivado y tendrá mayor compromiso laboral; asimismo, se aconseja también a los trabajadores a interesarse más en ampliar sus conocimientos, habilidades mediante cursos, seminarios, talleres para que puedan desempeñarse adecuadamente en su entorno laboral.

TERCERA: Se sugiere a la entidad cumplir y fomentar la directiva propuesta, dicha directiva fue realizada para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, al respecto, la directiva propuesta consta de 10 artículos y se encuentra en el ACAPITE 4.1.3., la cual es sumamente significativo pues en ello se menciona los aspectos deficientes a mejorar y por tanto se aconseja a la entidad a tomar en cuenta y cumplir con dicha directiva.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Achaquihui Fuentes, M. (2017). *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores cas de la Municipalidad Provincial de Puno*. Puno.
- Ajello, A. M. (2003). *La motivación para aprender*. España: En C. Pontecorvo (Coord.), Manual de psicología de la educación (pp. 251-271).
- Alles, M. (2008). *Desempeño por competencias*. Buenos Aires, Argentina: By Ediciones Granica S.A.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Fideas G. Arias O.: 6ta ed.
- Arizmendi Díaz, E. (2015). *La relacion del clima organizacional en la motivacion de logro en trabajadores mexicanos*. México: Universidad Nacional Autónoma de México, Recuperado de <https://repositorio.unam.mx/contenidos/218577>.
- Ávila Cabrera, A. (2018). *Evaluación y diseño de un planning operativo sobre la gestion por motivación desde la perspectiva del docente universitario de nivel público*. Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Barradas Martínez, M., & Rodriguez Lázaro, J. (2021). *Desempeño organizacional. Una revision teórica de sus dimensiones y forma de medición*. México: RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Infomática .
- Bautista Cuello, R., & Cienfuegos Fructus, R. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. Lima, Perú: Revista de investigacion valor agregado.
- Benavides Espíndola, O. (2002). *Competencias y competitividad, diseño para las organizaciones latinoamericanas*. Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.
- Bruner, J. (1991). *La motivacion y el aprendizaje*. Madrid: Ediciones Morata.
- Cacsire, G. (2019). *La gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral del personal de la oficina de Recursos Humanos de las Universidades Públicas de la Region de Puno*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.



- Castagnola Sánchez, V. R. (2019). *Capacitación y desempeño laboral en el departamento de enfermería del INSN*. Lima: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39973>.
- Cayetano Saldaña, P. (2014). *Condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores en la Financiera EDYFICAR*. Chimbote, Trujillo.
- Cepeda, S., Salguero, O., & Sánchez, Y. (2015). *Reconocimiento: Herramienta que refuerza el desempeño de los trabajadores de TNM Limited*. Bogotá, Colombia: Universidad Piloto de Colombia, <file:///F:/HERRAMIENTA%20RECONOCIMIENTO%20LABORAL%202015.pdf>.
- Charaja, F. (2004). *Investigación Científica*. Puno, Perú: Segunda Edición.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. Edición Editorial: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2022). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. McGraw-Hill Interamericana, <https://ebooks724.upc.elogim.com/stage.aspx?il=20753&pg=&ed=>.
- Coello, M. (2015). *Modelo para la motivación del personal de una empresa constructora*. Honduras: <http://hdl.handle.net/10251/51738>.
- Collantes Goicochea, R. E., & Mamani Cruz, M. L. (2018). *Estres laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca*. Cajamarca.
- Condori Mamani, J. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa GCPRO E.I.R.L.* Lima, Perú.
- Decy, E., & Ryan, R. (2017). *Teorías sobre la motivación intrínseca y extrínseca*. Contemporary Educational Psychology, 25.
- Decreto Legislativo N° 1057. (2008). *Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, modificado por la Ley N° 29849*. Lima: El Peruano.



- Decy, E., & Ryan, R. (2000). *Teoría de la Autodeterminación y la facilitación de la motivación intrínseca, el desarrollo social y el bienestar*. University of Rochester: Copyright 2000 by the American Psychological Association, Inc.
- Dinámica, D. (2019). *Teoría X y Y de Mcgregor*. <https://divulgaciondinamica.es/teoria-x-teoria-y-mcgregor-que-es/>.
- Escobedo Garcia, C. L. (2020). *Relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos*. Lima.
- Fabbri, M. S. (2019). *Las técnicas de la investigación. La observación*.
- Faria y Africano, Q. (2008). *Clima organizacional y el desempeño laboral del personal Empresa de Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago*. Costa Rica.
- Fayol, H. (1972). *La dirección como fase del proceso administrativo*. Estambul.
- Fernández Lázaro, G. C. (2011). *Estilos de liderazgo y satisfacción laboral de los trabajadores en la Vicerrectoría Administrativa de la UNASAM*. Ancash: Tesis para optar el grado de Maestro en Administración mención en Administración de negocios.
- Francisco, E., & Barriga, C. (2009). *Una aproximación teórica al concepto de individuo*. México: Elementos: Ciencia y cultura, Vol. 16, Núm. 74, abril-junio, 2009, pp. 45-52 Benemérita Universidad Autónoma de Puebla México.
- Fraser, N., & Honneth, A. (2006). *¿Redistribución o reconocimiento?* Madrid, España.
- Gomez, F. A. (2018). *Evaluación del desempeño laboral y los factores que influyen*. México: (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de <https://repositorio.unam.mx/contenidos/259419>.
- Gómez, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2016). *Administración de Recursos humanos*. Edimburgo, España: Editorial Pearson Octava edición.
- González Serra, D. (2019). *El núcleo central de la persona está constituido por sus necesidades y motivos*. Psicología clínica.



- Guevara , G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas y de investigación - acción)*. Ecuador: Editorial: Saberes del conocimiento.
- Hanco Gomez, M., Carpio, A., & Laura, Z. (2021). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Hellin Rodriguez, M. (2020). *La teoría de las metas de logro*.
- Herzberg, F. (1968). *Teoría de los dos factores de Herzberg*. Harvard Business Review, 46 (1).
- Ibáñez, M. (2011). *Gestión del talento humano en la empresa*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- ISO 9001. (2015). *Sistemas de Gestión de la Calidad*.
- Jimenez , A., & Bueno, J. (2018). *¿Qué motiva a sus colaboradores?* Madrid, España: Fundación Confemetal, Tercera edicion.
- Jimenez Chaiña, K. S. (2021). *Incidencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Collao*. Puno.
- Ley N° 27972. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades*. Lima, Perú.
- Linares Condori, R. M. (2017). *Clima Organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de MiBanco agencia Puno*. Puno: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/7933>.
- López, C. (2021). *Teoría X y Teoría Y de Douglas McGregor, sus fundamentos*. GestioPolis. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teoria-x-y-teoria-y-de-douglas-mcgregor-sus-fundamentos/>.
- Mancilla Chamorro Carina T., V. M. (2018). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Yacus*. Huánuco: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26339>.
- Manene, L. (2013). *La motivación: sus definiciones, clases y ciclo motivacional*.



- Maquillon Sanchez, J. (2011). *Influencia de la motivacion en el rendimiento del personal administrativo*. Zaragoza, España.
- Maquillón Sánchez, J., & Hernández Pina, F. (2011). *Influencia de la motivacion en el rendimiento académico de los estudiantes de formacion profesional*. España: Revista electrónica interuniversitaria de formacion de profesorado, 14.
- Marshall Reeve, J. (2010). *Motivacion y emociones*. Mexico: D.F.: McGraw-Hill, 5ta edicion.
- Martin Cruz, N., & Martín Pérez, V. (2009). *Influencia de la motivación intrínseca y extrínseca sobre la transmisión de conocimiento*. España: Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Maslow, A. (1991). *Pirámide de Maslow. Teoría de las necesidades*. Barcelona: Kairós: 9na edicion.
- Mejía , E., Novoa, E., Ñaupas, H., & Villagomez, A. (2011). *Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis*. Lima, Perú: USMSM: 2da edición.
- Mejía García, E. A. (2021). *La gestión del talento humano para la eficiencia y eficacia del servicio parlamentario*. Trujillo: Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0.
- Mendoza Gómez, J., & Salazar Balderas, B. (2019). *El concepto de trabajo en equipo: Percepción de empleados en empresas de Monterrey*. Monterrey, México: Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Contaduría Pública y Administración Monterrey.
- Mendoza Huilla, J. S., & Arriola Tuní, C. (2022). *El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual*. Lima, Perú: Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar.
- Meneses, J. (2016). *El cuestionario*. Madrid, España: Centro de Investigaciones Sociológicas.



- Montes, G. (2000). *Metodología y técnicas de diseño y realización de encuestas en el área rural*. La Paz, Bolivia: Edición. Editorial Siglo XXI.
- Municipalidad Distrital de Capachica. (2023). <https://municapachica.org.pe/>.
- Núñez Rojas, K. D. (2019). *Motivacion laboral*. Lima: Trabajo de investigacion presentado para optar el grado de bachiller en Administracion y Negocios Internacionales.
- Padovan, I. (2020). *Teorías de la motivación: aplicación práctica*. Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo, Tesis de grado.
- Palma, S. (1999). *Factores determinantes del desempeño laboral*. Lima.
- Pavel, P. (2018). *Importancia de las organizaciones*. Lima.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la facultad de la Universidad del Zulia*. *Revista de Ciencias Sociales*, 16 (3).
- Peña, H., & Merino, M. (2018). *Motivación laboral, elemento fundamental en el éxito organizacional*. *Revista Scientific*.
- Pérez, J., & Merino, M. (2013). *Definición de talento*. Recuperado de <https://definicion.de/talento/>.
- Quispe Vargas, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha*. Andahuaylas, Perú: Tesis de Pregrado, <https://hdl.handle.net/20.500.14168/230>.
- Ramírez Gómez, C., Zuluaga Aristazabal, M., & Ortíz Vanegas, J. (2010). *El método analítico como método natural*. Roma, Italia: Nómadas. *Critical Journal of Social and Juridical Sciences*.
- Ríos, M. F. (2007). *Eficacia organizacional: concepto, desarrollo y evaluación*. Ediciones Díaz de Santos.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Pearson Educacion.



- Robbins , S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. (2005). *Fundamentos del comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. (2010). *Comportamiento organizacional, conceptos, controversias y aplicaciones*. México: D.F.: Prentice-Hall Hisponoamericana 8va edición.
- Rodriguez, E. (2005). *Metodología de investigación*. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Rodríguez, E. M. (2024). *La teoría de las necesidades de McClelland*. La mente es maravillosa.
- Romani Alejo, G. E. (2017). *Análisis de la motivación y productividad como factores relevantes en la eficiencia de la calidad de servicio al cliente en entidades financieras de la ciudad de Puno*. Puno, Perú.
- Rubín, D., & Levin, R. (1998). *Estadística para administración y economía*. México: PEARSON EDUCACION, Séptima edición.
- Sánchez Castro, G. (2020). *Revision de expectativas*. Instituto Politécnico Nacional, Unidad Santo Tomás.
- Sánchez Chavarría Nashla Andrea, S. E. (2018). *Influencia de la motivación extrínseca e intínseca en la intención de permanencia de los trabajadores de restaurantes de pizzas y pastas*. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), <http://hdl.handle.net/10757/623805>.
- Sánchez Hernández, R. M. (2011). *La capacitación como preictora de satisfacción del cliente en organizaciones*. México.
- Sánchez, J. C. (2004). *Eficacia organizacional*. Ediciones Díaz de Santos.
- Sherman, L., & Snell, M. (2019). *Administracion de Recursos Humanos*. México: Thomsom Editores.
- Sum, M. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral*. Universidad Rafael Landívar: <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>.



- Torres Alberca, F. E. (2022). *La gestión municipal y el programa de incentivos municipales en la Municipalidad Provincial de San Ignacio*. Cajamarca: <http://hdl.handle.net/20.500.14074/5054>.
- Treviño Cubero, A. (1999). *La importancia de la motivacion*. Coordinador del centro de calidad de la FIME-UANI.
- Vega Lucero, A., & Seib, R. (2015). *Sistema de evaluacion de desempeño*. Córdoba, Argentina.
- Ventura Cavalcanti, M. H. (2015). *Control Interno y el desempeño del personal en el departamento de contabilidad de la empresa IA Contactors S.A.C*. Lima: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16001>.
- Villa Fuentes, D. (2016). *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics*. Bogotá: Editado por CPEIP. Colombia.
- Villa Montoya, C. (2008). *El desarrollo personal en el proceso de crecimiento individual*. Scientia Et Technica, XIV(40),117-119.[fecha de Consulta 28 de Noviembre de 2021]. ISSN: 0122-1701. .
- Whetten , D., & Cameron, K. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas*. México: PEARSON EDUCACION, Octava edición.
- Yojana , A. (2016). *La comunicación dentro de las organizaciones*. Bogotá, Colombia.
- Zambrano Cedeño, L., & Gómez Bravo, N. (2021). *El ambiente de trabajo y su influencia en la satisfacción laboral como prevención del estrés en los empleados*. Ecuador: <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>.
- Zapata Rotundo, G. (2016). *Toma de decisiones y estilo de liderazgo*. Venezuela.
- Zavala Fernández, O. A. (2014). *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*. México: <http://repositorio.upiicsa.ipn.mx/handle/20.500.12271/823>.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL		
¿Cuál es la influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, periodo 2023?	Determinar los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, periodo 2023.	Los factores motivacionales influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, periodo 2023.	VI: Factores Motivacionales VD: Desempeño Laboral	<p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>POBLACION Y MUESTRA: Trabajadores de la Municipalidad</p> <p>TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS: Encuesta – Cuestionario</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		
¿Cómo la motivación extrínseca influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, periodo 2023?	Identificar el nivel de influencia de la motivación extrínseca en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, periodo 2023.	La motivación extrínseca incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, periodo 2023.	VI: Motivación Extrínseca VD: Desempeño Laboral	
¿Cómo la motivación intrínseca influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, periodo 2023?	Determinar el nivel de influencia de la motivación intrínseca en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, periodo 2023.	La motivación intrínseca influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, periodo 2023.	VI: Motivación Intrínseca VD: Desempeño Laboral	
¿Qué estrategias se podrían proponer para obtener mejoras en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, periodo 2023?	Proponer estrategias y soluciones para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, periodo 2023			



ANEXO 2: Solicitud de permiso de encuesta

CARGO

"Año del Bicentenario de la consolidación de nuestra Independencia y de la
conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAPACHICA - PUNO
MESA DE PARTES

Exp. N° 1675 Folios N° 03

Fecha: 08 SEP 2024 Hora: 11:00

Otros: _____

FIRMA

SOLICITO: Permiso para realizar encuesta

SR. MARCELINO VÍCTOR PANCA MACHACA
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAPACHICA

Yo, **CARMEN ROSA PACOMPIA TURPO**,
identificado con D.N.I. N° 70193330, con
domicilio Jr. San Antonio N° 180 de la
ciudad de Puno, respetuosamente me
presento ante usted y expongo:

Que, habiendo culminado y siendo egresada de la Escuela Profesional de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, con el motivo de realizar mi Tesis de Investigación, la cual como título lleva **"INFLUENCIA DE LOS FACTORES MOTIVACIONALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAPACHICA, PERIODO 2021"**, por el mismo motivo solicito a usted a que se me pueda permitir encuestar a los funcionarios, gestores, trabajadores de su entidad a cargo, la cual me brinde información necesaria y suficiente para poder cumplir mi trabajo de investigación.

Por lo expuesto ruego a usted acceder a mi petición.

Puno 08 de Setiembre del 2024

CARMEN ROSA PACOMPIA TURPO
DNI: 70193330

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAPACHICA

SECRETARÍA GENERAL

SECRETARÍA GENERAL
DNI: 702593

SE ACEPTA

11-09-24



ANEXO 3: Instrumento de investigación

CUESTIONARIO

Estimado trabajador, el presente cuestionario tiene como objetivo principal recopilar información necesaria sobre los factores motivacionales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, la cual contribuirá en la mejoría del desempeño laboral y la calidad que servicio que presta la entidad pública.

INDICACIONES

- Leer cuidadosamente cada una de las interrogantes y marque con una X en el casillero que crea conveniente.

I. DATOS PERSONALES

Género: M () F ()

Régimen Laboral: _____

Grado de instrucción: Secundaria () Técnico () Universitario ()

II. INFORMACION ESPECIFICA

MOTIVACION EXTRINSECA

1. ¿Ha recibido usted incentivos y/o reconocimientos (resoluciones, carta de felicitación), en el primer año de gestión que viene laborando en la municipalidad?
 - a. Uno ()
 - b. Más de uno ()
 - c. Ninguno ()
2. ¿Cree usted que la entidad debería otorgar incentivos y/o reconocimientos a sus trabajadores de acuerdo a los méritos alcanzados?
 - a. A veces ()



- d. Siempre ()
- e. Nunca ()
- 3. ¿La remuneración que recibe usted es acorde al trabajo realizado?
 - a. De acuerdo ()
 - b. En desacuerdo ()
 - c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo ()
- 4. ¿Cuántas capacitaciones ha recibido usted en el primer año de gestión?
 - a. De 0 a 1 ()
 - b. De 2 a 4 ()
 - c. Más de 4 ()
- 5. ¿Cómo le parece a usted las capacitaciones otorgadas por la entidad?
 - a. Mala ()
 - b. Regular ()
 - c. Buena ()
- 6. ¿Dispone usted con los equipos y recursos materiales para el desenvolvimiento de sus funciones?
 - a. Siempre ()
 - b. A veces ()
 - c. Nunca ()
- 7. Según su perspectiva ¿Qué aspectos se tendría que mejorar en la municipalidad?
 - a. Incentivos / reconocimientos ()
 - b. Remuneración ()
 - c. Ambiente físico / disposición de recursos ()
 - d. Capacitaciones ()



- e. Relaciones interpersonales ()
8. ¿Cómo considera la relación entre usted con su jefe inmediato y sus compañeros de trabajo?
- a. Buena ()
- b. Regular ()
- c. Mala ()

MOTIVACION INTRÍNSECA

9. ¿Se siente Ud. motivado al momento de desarrollar sus actividades laborales?
- a. Deficiente ()
- b. Malo ()
- c. Regular ()
- d. Muy bueno ()
- e. Excelente ()
10. ¿El trabajo que Ud. efectúa permite alcanzar sus expectativas personales?
- a. Deficiente ()
- b. Malo ()
- c. Regular ()
- d. Muy bueno ()
- e. Excelente ()
11. ¿Se interesa Ud. por incrementar su nivel de conocimiento en temas que competen a sus labores?
- a. Deficiente ()
- b. Malo ()
- c. Regular ()



d. Muy bueno ()

e. Excelente ()

12. ¿Cómo considera su disposición e iniciativa para realizar trabajos dentro de la entidad?

a. Deficiente ()

b. Malo ()

c. Regular ()

d. Muy bueno ()

e. Excelente ()

13. ¿Cuál es tu reacción ante la oportunidad de asumir nuevas responsabilidades en tu trabajo?

a. Deficiente ()

b. Malo ()

c. Regular ()

d. Muy bueno ()

e. Excelente ()

DESEMPEÑO LABORAL

CONOCIMIENTO:

14. ¿Cómo califica su cumplimiento de deberes?

a. Deficiente ()

b. Malo ()

c. Regular ()

d. Muy bueno ()

e. Excelente ()



15. ¿Cómo contempla su dominio de conceptos, métodos y técnicas?

- a. Deficiente ()
- b. Malo ()
- c. Regular ()
- d. Muy bueno ()
- e. Excelente ()

16. ¿Cómo considera su entrega de trabajos de acuerdo a proyecciones y necesidades?

- a. Deficiente ()
- b. Malo ()
- c. Regular ()
- d. Muy bueno ()
- e. Excelente ()

COMPETENCIAS

17. ¿Cómo cataloga su nivel de compromiso con la entidad?

- a. Deficiente ()
- b. Malo ()
- c. Regular ()
- d. Muy bueno ()
- e. Excelente ()

18. ¿Cómo cataloga su capacidad de recibir sugerencias, brindar aportes y tomar decisiones?

- a. Deficiente ()
- b. Malo ()
- c. Regular ()



d. Muy bueno ()

e. Excelente ()

19. ¿Cómo considera su puntualidad, organización de documentos y cuidado de equipos?

a. Deficiente ()

b. Malo ()

c. Regular ()

d. Muy bueno ()

e. Excelente ()

20. Actualmente, ¿Cómo considera Ud. su desempeño laboral?

a. Deficiente ()

b. Malo ()

c. Regular ()

d. Muy bueno ()

e. Excelente ()



ANEXO 4: Declaración jurada de autenticidad de tesis



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Carmen Rosa Palompiá Turpo
identificado con DNI 70793330 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Ciencias Contables

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado
 Título Profesional denominado:

“Influencia de los factores motivacionales en el desempeño
Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capachica, periodo 2023

” Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 19 de Diciembre del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella



ANEXO 5: Autorización para el depósito de tesis en el Repositorio Institucional



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Carmen Rosa Paucampía Turpo
identificado con DNI 70193330 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
Ciencias Contables

,informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado

Título Profesional denominado:

"Influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de
los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Capadria, periodo 2023"

" Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 19 de Diciembre del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella