



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

TESIS

**MOTIVACIÓN PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE YARINACOCHA, 2018**

Presentada por:

Bach. AMPUERO VERA Tabita Juliana

Para optar el Título Profesional de:

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

PUCALLPA – PERÚ

2018

DEDICATORIA

A DIOS por haberme permitido llegar hasta este punto y hacer posible lograr mis metas.

A MI MADRE MARINA por su amor y apoyo condicional y permitirme ser una persona de bien.

A todas las personas que influenciaron con sus consejos y motivaciones para que esto sea posible.

AGRADECIMIENTO

Al personal administrativo de la
Municipalidad Distrital de Yarinacocha,
por su tiempo y paciencia en el recojo de
información.

RESUMEN

La presente investigación: “Motivación para el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha: 2018, tuvo como objetivo determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. El tipo y nivel de investigación es aplicada y descriptiva respectivamente, la muestra de estudio son 101 colaboradores de las oficinas administrativas, así mismo el diseño de investigación es no experimental – transversal, también se realizó un cuestionario de preguntas para el recojo de información.

Los resultados descriptivos de las variables indican que el 34.66% de los colaboradores administrativos califican regular la motivación en el municipio, el 21.78% muy malo, el 21.72% malo, el 12.87% bueno y el 9.57% muy bueno; también se percibe que el 32.68% califica Regular el desempeño laboral en el municipio, el 22.77% Malo, el 19.80% Muy malo, el 12.87% Muy bueno y el 11.88% Bueno

Se concluye que existe una correlación positiva alta de (0.748), entre la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

Palabras claves: incentivo laboral, remuneración económica, ambiente laboral, personal administrativo, municipalidad, desempeño laboral.

ABSTRACT

The present investigation: "Motivation for the labor performance of the administrative personnel in the Municipalidad Distrital de Yarinacocha: 2018, had like objective to determine the relation between the motivation and the labor performance of the administrative personnel in the Municipalidad Distrital de Yarinacocha. The type and level of research is applied and descriptive respectively, the study sample is 101 collaborators of the administrative offices, likewise the research design is not experimental - transversal, a questionnaire of questions was also carried out for the collection of information.

The descriptive results of the variables indicate that 34.66% of the administrative collaborators qualify to regulate the motivation in the municipality, 21.78% very bad, 21.72% bad, 12.87% good and 9.57% very good; It is also perceived that 32.68% rate the work performance in the municipality, 22.77% Poor, 19.80% Very bad, 12.87% Very good and 11.88% Good.

It is concluded that there is a high positive correlation of (0.748), between the motivation and the work performance of the administrative personnel in the Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

Keywords: labor incentive, economic remuneration, work environment, administrative personnel, municipality, work performance.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
LISTA DE TABLAS	x
LISTA DE GRÁFICOS	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I.....	1
EL PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación del estudio.....	5
1.5. Limitaciones	6

CAPÍTULO II.....	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes del estudio	7
2.1.1. A nivel internacional.....	7
2.1.2. A nivel nacional.....	10
2.2. Bases teóricas.....	13
2.2.1. Motivación	13
2.2.2. Importancia de la motivación	13
2.2.3. Características de la motivación	14
2.2.4. Clases de motivación.....	15
2.2.5. Tipos de motivación	16
2.2.6. Teorías de la motivación.....	17
2.2.7. Desempeño laboral.....	26
2.2.8. Características del desempeño laboral	27
2.2.9. Dimensiones del desempeño laboral	28
2.2.10. Beneficios de evaluación del desempeño laboral.....	29
2.2.11. Factores de motivación y su relación con el desempeño laboral.....	30
2.3. Definición de términos	30
2.4. Hipótesis	34
2.4.1. Hipótesis general	34

2.4.2.	Hipótesis específicas	34
2.5.	Variables	34
2.5.1.	Definición conceptual de la variable	34
2.5.2.	Definición operacional de la variable.....	35
2.5.3.	Operacionalización de la variable	36
CAPÍTULO III.....		37
METODOLOGÍA.....		37
3.1.	Tipo y nivel de investigación.....	37
3.1.1.	Tipo de investigación	37
3.1.2.	Nivel de investigación	37
3.2.	Diseño y descripción del ámbito de la investigación	38
3.2.1.	Diseño de la investigación	38
3.2.2.	Descripción del ámbito de la investigación.....	38
3.3.	Población y muestra.....	39
3.3.1.	Población.....	39
3.3.2.	Muestra.....	40
3.4.	Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	40
3.5.	Validez y confiabilidad del instrumento.....	41
3.5.1.	Validez del instrumento.....	41
3.5.2.	Confiabilidad del instrumento.....	41
3.6.	Plan de recolección y procesamiento de datos.....	42

3.6.1. Plan de recolección de datos	42
3.6.2. Procesamiento de datos	42
CAPÍTULO IV	43
RESULTADOS	43
4.1. Análisis de tablas y gráficos	43
4.2. Prueba de hipótesis.....	50
CAPÍTULO V	53
DISCUSIÓN.....	53
CONCLUSIONES	55
RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57
ANEXO	60

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Comparación de las teorías de motivación de contenido.....	23
Tabla 2. Variables, dimensiones e indicadores	36
Tabla 3. Plan de recolección y procesamiento de datos	42
Tabla 4. Análisis descriptivo de la variable: motivación.....	43
Tabla 5. Análisis descriptivo de la dimensión: incentivo laboral	44
Tabla 6. Análisis descriptivo de la dimensión: remuneración económica	45
Tabla 7. Análisis descriptivo de la dimensión: ambiente laboral	46
Tabla 8. Análisis descriptivo de la variable: desempeño laboral.....	47
Tabla 9. Análisis descriptivo de la dimensión: gestión institucional	48
Tabla 10. Análisis descriptivo de la dimensión: Habilidades laborales y técnicas	49
Tabla 11. Coeficiente interpretación.....	50
Tabla 12. Correlación entre las variables motivación y desempeño laboral.....	50
Tabla 13. Correlación entre la dimensión: incentivos laborales y la variable: desempeño laboral	51
Tabla 14. Correlación entre la dimensión: remuneración económica y la variable: desempeño laboral	52
Tabla 15. Correlación entre la dimensión: ambiente laboral y la variable: desempeño laboral	52

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Pirámide de Maslow	19
Gráfico 2. Teoría bifactorial de la motivación-higiene.....	20
Gráfico 3. Ubicación geográfica de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.....	39
Gráfico 4. Análisis descriptivo de la variable: motivación	43
Gráfico 5. Análisis descriptivo de la dimensión: incentivo laboral	44
Gráfico 6. Análisis descriptivo de la dimensión: remuneración económica	45
Gráfico 7. Análisis descriptivo de la dimensión: ambiente laboral	46
Gráfico 8. Análisis descriptivo de la variable: desempeño laboral	47
Gráfico 9. Análisis descriptivo de la dimensión: gestión institucional...	48
Gráfico 10. Análisis descriptivo de la dimensión: Habilidades laborales y técnicas	49

INTRODUCCIÓN

Actualmente la motivación al personal es de suma importancia en las instituciones públicas y privadas, porque repercute en el desempeño laboral; por eso es necesario contar con equipos de trabajo que sean comprometidos garantizando la eficiencia en los procesos administrativos, mediante herramientas y técnicas que faciliten las tareas encomendadas.

Los siguientes capítulos que divide a la investigación son:

El Capítulo I – El planteamiento de investigación, se explica cómo se encuentra la realidad problemática en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, con respecto a las variables de estudio, y posteriormente la formulación del problema, objetivos, justificación y las limitaciones de la investigación. En el Capítulo II – Marco teórico, se realizó los antecedentes del estudio, las bases teóricas que describen conceptualmente a las variables, la definición de términos básicos, la hipótesis y operacionalización de las variables. En el Capítulo III – Metodología, se realiza el tipo, nivel y diseño de la investigación, también se considera la población – muestra que estuvo conformada por los colaboradores administrativos de la municipalidad, así mismo se realiza que técnicas e instrumentos se aplicaron, y su validez y confiabilidad respectiva. En el Capítulo VI – Resultados, se procesa la recolección de los datos, para el análisis descriptivo de cada dimensión, y también se realiza la validación de cada hipótesis planteada. En el Capítulo V – Discusión, los resultados que se obtienen se contrastan con los trabajos previos señalados. Finalmente tenemos las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

EL PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En el Perú, la problemática existente es la falta de eficiencia laboral en el sector público, ya que ésta genera desconfianza por parte de los ciudadanos. Debido que el personal no está motivado ni valorado por las organizaciones públicas. Es por ello, que existe el afán de realizar mejoras en el desempeño laboral del personal administrativo dentro de la Municipalidad de Yarinacocha.

La motivación laboral siempre fue un tema de vital importancia, puesto que va de la mano con el desempeño del personal, uno de los principales problemas dentro de una organización es la falta de motivación, el cual provoca que los seres humanos no se esfuercen por realizar un excelente trabajo; la motivación en el trabajo trae varias consecuencias psicológicas positivas, tales como: la autorrealización, el sentirse competente y útil, manteniendo una buena autoestima, para lo cual se debe contar con líderes, quienes van a constituir un elemento, que tiene como acción el cumplir con los objetivos de una organización, denominada desempeño laboral, en este sentido de ideas algunos autores describen que estudios realizados en diferentes instituciones con respecto a la

motivación, tuvo como resultado el poco interés y la falta de importancia que manifiestan los trabajadores con respecto al tema, la poca importancia al recurso humano y a las necesidades que estos presentan, repercute en los trabajadores haciendo que trabajen desanimados e insatisfechos.

No obstante, a pesar de la falta de motivación en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, se pudo apreciar otros problemas inherentes, como el trabajo mecanizado, el cual lo practican durante años, estableciendo que no acepten nuevos conceptos de desempeño laboral, el estudio de estos nuevos conocimientos puede mejorar con eficiencia el rendimiento laboral en su área.

La motivación, es un factor clave para el desempeño laboral del personal administrativo en las municipalidades, el cual tiene como función principal, satisfacer las necesidades de su comunidad. La motivación se puede definir como la fuerza que impulsa a la persona, para satisfacer una necesidad, lo que le incentiva a realizar una acción, así mismo el desempeño implica que todas las necesidades que se susciten estén cubiertas por todo el equipo de trabajo, es decir son aquellos logros de productividad para analizar a cada personal si se encuentra apto para ser promovido en las instituciones.

El mundo del trabajo se ha convertido en el centro de referencia para entender y comprender las conductas de los individuos, los estilos de vida han cambiado drásticamente alterando significativamente la calidad de vida. Lograr una mayor satisfacción en un buen ambiente de trabajo será un paso positivo a favor de la calidad de vida del personal.

Las consideraciones antes expuestas establecen un panorama de factores que influyen en la percepción del empleador para definir su nivel de desempeño en el trabajo. En el distrito de Yarinacocha existen pocos estudios acerca de la motivación y el desempeño laboral en relación con el medio en que se trabaja, sin embargo, aquellos que se han realizado dejan entrever una problemática que bien merece ser analizada, en especial, de

las personas que laboran en la municipalidad, la cual repercute en los ciudadanos del distrito de Yarinacocha.

Para que, en una entidad pública, se obtenga la máxima capacidad productiva y operacional, es de suma importancia asegurar a quienes se encuentran a cargo de esta tarea, el cual es el personal administrativo, teniendo a estos motivados y aportando otro tipo de incentivos para llevar el desarrollo de las tareas con éxito, si la motivación es poca o nula, entonces aumentará el grado de insatisfacción el cual trae consigo la caída del desempeño por parte de los trabajadores.

Por consiguiente, la motivación laboral impulsa al trabajador a satisfacer sus necesidades (desempeño) y en forma paralela conseguir los objetivos de la institución. Para ello es importante fijar la mira en el recurso humano que labora en la organización, los mismo que al implicarse se sientan identificados y motivados por la institución con fin de obtener lo objetivo comunes, los cuales estarán reflejados en los resultados, mediante una mejor productividad y desempeño laboral.

Los trabajadores deben sentirse involucrados con la institución, de tal manera puedan ser responsables con su trabajo, viendo que sus esfuerzos dentro de la institución son valorados, tomados en cuenta, recompensados, y que van a contribuir con el desarrollo de la institución mediante su participación activa y su buen desempeño laboral, si no es así vienen los conflictos, incumplimientos laborales a causa del desinterés, condiciones laborales que no cumplen con las expectativas personales y profesionales; inasistencias, haciendo un ambiente laboral estresante, desmotivado y lejos de alcanzar un desempeño laboral satisfactorio y las metas personales y organizativa.

Toda institución para su crecimiento tiene que medir el desempeño de sus trabajadores porque de ello depende la calidad de servicio que presta, por tal motivo esta investigación medirá el grado de motivación de los trabajadores en forma descriptiva relacionándolo con el desempeño laboral, puesto que existe relación entre estos dos temas.

En la actualidad, existen un sin número de teorías motivacionales, cada una de estas teorías pretende describir qué son los seres humanos, pero sobre todo qué es lo que podrían llegar a ser una vez que se les inyecte algún tipo de impulso y/o estímulo. La motivación es uno de los puntos principales más estudiados de la psicología y del comportamiento organizacional, los hallazgos en ambos campos contribuyen al desarrollo y mejoramiento del entendimiento de las organizaciones, así como el comportamiento de los individuos, y las acciones que estos realizan en consecuencia en un estímulo.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2018?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre los incentivos laborales y el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha?
- b) ¿Cuál es la relación entre la remuneración económica y el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha?
- c) ¿Cuál es la relación entre el ambiente laboral y el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Establecer la relación los incentivos laborales y el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.
- b) Establecer la relación la remuneración económica y el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.
- c) Establecer la relación el ambiente laboral y el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

1.4. Justificación del estudio

Teórica, permite discutir la teoría de acuerdo a los indicadores que se señalan en el instrumento de recolección de datos (encuesta), debido que guardan relación con las variables motivación y desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

Práctica, a través de la investigación se busca conocer por qué el inadecuado desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, con la finalidad de verificar los resultados y establecer los indicadores débiles, para identificar la problemática. Los resultados que se obtuvieron en la investigación, sirven para establecer estrategias, según los objetivos institucionales.

1.5. Limitaciones

Los repositorios de las universidades que se ubican en el departamento de Ucayali, están desactualizados, eso repercute en los antecedentes del estudio a nivel local.

El bachiller dispone de tiempo limitado, por motivos laborales y compromisos familiares.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. A nivel internacional

Espinoza & Gallardo (2006), en su investigación: “Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica”, para optar el título de Psicólogo en la Universidad de Chile, tiene por objetivo conocer y comunicar la relación entre los conceptos de motivación en el trabajo y las compensaciones. Teniendo como conclusiones: (a) es posible reconocer la existencia de una tendencia que permite plantear que las compensaciones, entendidas en su concepción integral, se relacionan con la motivación en el trabajo, de manera que, correctamente diseñadas, logran influir en la motivación de los empleados a mostrar mejores desempeños. La compensación integral influirá en la motivación en tanto combina estímulos tanto extrínsecos como intrínsecos; extrínsecos en el caso del componente monetario, e intrínsecos en su componente intangible asociado a la actividad misma y su contexto laboral, (b) el análisis aquí expuesto es principalmente individual, con énfasis en la conducta y los procesos cognitivos que explican su ocurrencia, intentando contestar qué provoca el comienzo, la mantención y el término de una determinada

conducta. Así, el énfasis podría centrarse en los motivadores internos profundos de las personas desde teorías que a partir de supuestos mentales (teorías de los impulsos, motivadores inconscientes, de los instintos, etc.) den cuenta de la relación entre la motivación y las compensaciones.

Escalante & Gonzalez (2009), en su investigación: “La motivación como factor significativo en el desempeño laboral de los empleados del área comercial y ventas de las fundaciones que otorgan microcrédito en la ciudad de Cartagena”, para optar el título administrador de empresas en la Universidad de Cartagena, tiene por objetivo determinar cuáles son los factores que influyen en la motivación de los empleados del área comercial y ventas de las fundaciones que otorgan microcrédito en la ciudad de Cartagena y que clases de recompensas les satisfacen para alcanzar un exitoso nivel de desempeño laboral. Teniendo como conclusiones: (a) según los resultados de la encuesta, los niveles de ingresos están por encima del \$1.000.000 lo que hace pensar que las condiciones de vida de los asesores y sus familias están por encima del promedio nacional, entendiendo por nivel de vida el nivel de confort material que un individuo o grupo aspira o puede lograr obtener, (b) el 58% de los asesores piensan que la motivación existe pero es deficiente y debe mejorar en cuanto a capacitaciones y reconocimientos; de igual manera , aumentar los incentivos financieros, por su parte hay otros que afirman que no solo el incentivo económico es lo más impórtante ya que hay otras maneras de mantener motivados a los asesores.

Florez, Montoya, & Tirado (2012), en su investigación: “Propuesta para el mejoramiento de la motivación de los empleados en la cadena de almacenes el fogón eléctrico en el 2012”, para optar el título de especialista del talento humano y la productividad en la Universidad de Medellín, tiene por objetivo de diseñar una propuesta para el mejoramiento de la motivación de los empleados en la cadena de ferreterías almacén fogón eléctrico. Teniendo como conclusiones: (a) la evolución de los conceptos administrativos revela que solo a partir de los 80’S se comienza a pensar

en la persona, en involucrar a esta dentro de los objetivos estratégicos de la empresa, pero las empresas y sus dueños, como en este caso, por ser de tipo familiar no han evolucionado ni visto la necesidad de involucrar estos conceptos en su dinámica, porque el hacer se sigue alcanzando fundamentándose en conceptos de realidades sociales propias a nuestro entorno, (b) el trabajo realizado tiene como única pretensión apoyarse en los diferentes indicadores del comportamiento humano y de los resultados para sensibilizar a sus dueños a que es necesario evolucionar en conceptos administrativos, financieros y de Recursos Humanos, para asegurar permanencia en el mercado.

García (2012), en su investigación: “La motivación laboral”, para optar el grado en relaciones laborales y recursos humanos en la Universidad de Valladolid, tiene por objetivo describir las teorías existentes sobre la motivación en el trabajo, y analizar a través de una serie de entrevistas realizadas a trabajadores para confirmar algunos de los elementos motivadores en el ámbito laboral. Teniendo como conclusiones: (a) según los resultados los entrevistados exponían que como se podría mejorar su situación personal dentro de la empresa, el 60% de las personas entrevistadas optaba por reconocimiento y remuneración económica, el 30 % a las relaciones interpersonales y remuneración, y el 10% al reconocimiento y la disposición de recursos, (b) podemos afirmar que el trabajador aspira a obtener de su trabajo unos beneficios económicos y extra salariales y una vez obtenidos, esa posición pasa de ser la deseada a la posición habitual, por lo que el trabajador continuamente deseará que su trabajo le aporte continuamente nuevos beneficios, ya sean económicos y/o beneficios extra salariales.

Sum (2015), en su investigación: “Motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)”, para optar el grado académico de licenciada en psicóloga industrial en la Universidad Rafael Landívar, tiene por objetivo establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona

1 de Quetzaltenango. Teniendo como conclusiones: (a) la motivación produce en el personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, realizar las actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo, y que ellos se sientan satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral, (b) la motivación produce en el personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, realizar las actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo, y que ellos se sientan satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral.

2.1.2. A nivel nacional

Cubas (2016), en su investigación: “La motivación y su influencia en el rendimiento laboral del personal en la I.E- ADEU deportivo SAC-Chiclayo”, para optar el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Señor de Sipán, tiene como objetivo determinar la relación entre la Motivación y el rendimiento laboral del personal en la I.E- ADEU deportivo S.A.C Chiclayo. Teniendo como conclusiones: (a) la motivación laboral en la I.E.P ADEU; el (25%) de los trabajadores tienen un grado de motivación bajo mientras que un (75%) indican que tienen un grado de motivación medio; por lo que se cumple con el enunciado de la hipótesis planteada teniendo un $\alpha > 0,05$ lo que significa que es viable, (b) con respecto a la relación entre el nivel de motivación y rendimiento del personal que labora en la I.E.P ADEU deportivo S.A.C, para lo se aplicó la correlación de r - Pearson resultando igual a 0,384 que representa una relación débil positiva entre las variables lo que significa que mientras mejor sea el nivel de motivación será mayor el nivel de rendimiento laboral.

Larico (2015), en su investigación: “Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2014”, para optar el grado de magíster en administración en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, tiene como objetivo determinar la influencia de los factores motivacionales

en el desempeño laboral a los trabajadores de la Municipalidad de San Román - Juliaca en el 2014. Teniendo como conclusiones: (a) se evidenció relación significativa entre las remuneraciones del mínimo vital con el cumplimiento de responsabilidades porque eso influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, (b) se encontró relación significativa entre los incentivos que se les otorga a los trabajadores como las resoluciones, carta de felicitación y becas de capacitación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román.

Quispe (2017), en su investigación: “Factores de la motivación y el desempeño laboral de los profesionales médicos del hospital III EsSalud Puno – 2016”, para optar el grado de maestro en gerencia de los servicios de salud en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, tiene como objetivo relacionar los factores de la motivación y desempeño laboral de los profesionales médicos del hospital III EsSalud Puno 2016. Teniendo como conclusiones: (a) los factores extrínsecos, política de la empresa, supervisión, relación con el supervisor, condiciones de trabajo y salario tienen relación significativa con el desempeño laboral de los profesionales médicos, porque a medida que mejora el nivel motivación en cada factor extrínseco, el desempeño laboral es bueno; a excepción el factor relaciones interpersonales, (b) los factores intrínsecos, logro, reconocimiento, trabajo en sí, responsabilidad, crecimiento y ascenso tienen relación significativa con el desempeño laboral de profesionales médicos, porque un mejor nivel de los factores intrínsecos, el desempeño laboral es bueno y viceversa cuando el nivel de motivación es baja.

Reátegui (2017), en su investigación: “Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, de Huingoyacu, distrito San Pablo, provincia de Bellavista, región San Martín 2016”, para optar el grado académico de maestra en educación con mención en docencia y gestión educativa en la Universidad César Vallejo, tiene como objetivo conocer la

influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, centro poblado de Huingoyacu, distrito San Pablo, provincia de Bellavista, región San Martín 2016. Teniendo como conclusiones: (a) el nivel de motivación de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma del centro poblado de Huingoyacu, donde un 52% de trabajadores indicaron que el nivel de motivación es “Malo”, 37% indicaron que el nivel de motivación es “Regular” y sólo un 11% de trabajadores indicaron que el nivel de su motivación es “Bueno”, (b) existe relación entre la dimensión salario y beneficios con el desempeño laboral en la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma del centro poblado de Huingoyacu, con un coeficiente de correlación de Pearson (0.634) indicando relación media positiva. Asimismo, existe un coeficiente de determinación de (0.402) lo que indica que la dimensión salario y beneficios influyen aproximadamente en el 40% sobre el desempeño laboral de los trabajadores en la Institución Educativa.

Maldonado (2017), en su investigación: “Influencia de la motivación para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera”, para optar el título de licenciada en administración en la Universidad Nacional de Trujillo, tiene como objetivo determinar si la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera. Teniendo como conclusiones: (a) la motivación mejora el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, esto debido a que la productividad de una organización depende en gran medida del buen rendimiento que tenga el personal. Cuanto mayor sea el bienestar personal, mayor rendimiento y productividad repercutirá su trabajo en la municipalidad, (b) según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos, los empleados de la municipalidad son productivos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y la municipalidad les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, así mismo

les da los beneficios (compensaciones, salario, prestaciones) a todos los empleados.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Motivación

Según (Robbins & Judge, 2009), la motivación se define como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo.

Según (Maslow, 1954), define la motivación como un conjunto de necesidades jerarquizadas que tiene el individuo, según la importancia que cada persona les concede en función de sus circunstancias.

Según (Gonzales, 2008), afirma que la motivación es una mediación, un punto o lugar intermedio entre la personalidad del individuo y la forma de la realización de sus actividades, es por ello que requiere también esclarecer el de su eficiencia lo que dirige hacia el logro de dichas actividades de manera que tenga éxitos en su empeño.

2.2.2. Importancia de la motivación

La motivación en una organización es una táctica imprescindible para las organizaciones, basadas en satisfacer a sus colaboradores con estímulos que modifiquen su comportamiento mejorando su desempeño laboral, el que una organización tenga colaboradores con un nivel alto de motivación permite que éstos puedan desarrollar adecuadamente sus funciones y actividades beneficiando a la empresa, la cual podrá obtener resultados positivos respecto a sus objetivos, además de ello no solo beneficiará a la empresa, sino también tendrá repercusiones positivas en los colaboradores, debido a que lograrán sus metas, sintiéndose productivos y pueden incrementar sus remuneraciones.

Para que el colaborador se sienta motivado, la organización debe implementar diferentes estrategias que permitan mejorar la productividad de los colaboradores, como por ejemplo el brindar reconocimiento a sus logros, capacitarlos en los procesos donde existen problemáticas, o beneficios monetarios. Así como también otro factor de satisfacción es el cómodo lugar de trabajo, es decir que sea ergonómica y tenga una adecuada higiene, teniendo en cuenta los recursos, el mobiliario, entre otros (Cubas, 2016).

2.2.3. Características de la motivación

1. Los motivos se caracterizan porque no son estáticos, por el contrario, son fuerzas dinámicas y persistentes que provocan comportamientos. Con el aprendizaje y la repetición (refuerzo), los comportamientos se vuelven más eficaces en la satisfacción de ciertas necesidades.
2. En el ciclo motivacional muchas veces la tensión provocada por el surgimiento de una necesidad, encuentra una barrera o un obstáculo para su liberación. Al no encontrar la salida normal, la tensión del organismo busca un medio indirecto de salida, ya sea por vía psicológica (agresividad, descontento, tensión emocional, apatía, indiferencia, etc.), o por la vía fisiológica (tensión nerviosa, insomnio, repercusiones cardíacas y digestivas, etc.).
3. La motivación humana es cíclica y orientada por diferentes necesidades ya sean psicológicas, fisiológicas o sociales. El comportamiento es casi un proceso de resolución de problemas, de satisfacción de necesidades, cuyas causas pueden ser específicas o genéricas. El motivo busca un ocurre al motivo y trata de hacerle actuar mediante la promesa del logro de una necesidad urgente.
4. El factor inicial es el motivo para actuar, la razón, el deseo, la necesidad inadecuadamente satisfecha. Los motivos hacen que el individuo busque la realización e inicie la acción, inicialmente los motivos pueden satisfacer en muchas formas. La existencia del

motivo mismo determina inmediatamente el curso final del comportamiento.

5. El incentivo es la fuerza que atrae la atención del individuo, porque le promete recompensas y logros que pueden satisfacer sus deseos y motivos. La consideración principal de este punto se centra en el grado de satisfacción que logrará mediante el esfuerzo dedicado a ellos si el esfuerzo es eficaz y si percibe la recompensa prometida (Escalante & Gonzalez, 2009).

2.2.4. Clases de motivación

Muchos psicólogos distinguen 3 clases de motivos: los fisiológicos, sociales y psicológicos (Larico, 2015).

- a) Los motivos Fisiológicos, se originan en las necesidades fisiológicas y los procesos de autorregulación del organismo, es decir que están presentes en el momento del nacimiento ejemplo: necesidad de aire, de dormir, etc.
- b) Los motivos sociales, son adquiridos en el curso de la socialización dentro de una cultura determinada, se forman con respecto a las relaciones interpersonales, valores sociales, las normas se deben tener en cuenta que una vez despertado un motivo influye sobre la conducta independientemente de su origen.
- c) Los motivos psicológicos: Se desarrollan mediante procesos de aprendizaje, solamente aparecen cuando se han satisfecho las necesidades fisiológicas este tipo de motivación varía de un individuo a otro, y esa está en función de sus experiencias pasadas y de la clase de aprendizaje que haya tenido.

2.2.5. Tipos de motivación

- Algunos autores como (Florez, Montoya, & Tirado, 2012) definen que la motivación es positiva y negativa

- Motivación positiva: es un proceso mediante el cual el individuo inicia, sostiene y direcciona su conducta hacia la obtención de una recompensa, sea externa (un premio) o interna (la gratificación derivada de la ejecución de una tarea).

Este resultado positivo estimula la repetición de la conducta que lo produjo. Sus consecuencias actúan como reforzadores de tal comportamiento.

- Motivación negativa: es el proceso de activación, mantenimiento y orientación de la conducta individual, con la expectativa de evitar una consecuencia desagradable, ya sea que venga del exterior (un castigo) o del interior de la persona (un sentimiento de frustración). Este resultado negativo tiende a inhibir la conducta que lo generó. Sin embargo, las modernas concepciones gerenciales no consideran recomendable la utilización de la motivación negativa (la amenaza, el miedo) y, por lo general, proponen el castigo como último recurso para enfrentar conductas no deseadas.

- También tenemos la Intrínseca y Extrínseca

- Es Motivación intrínseca (MI), cuando la persona fija su interés por el estudio o trabajo, demostrando siempre superación y personalidad en la consecución de sus fines, sus aspiraciones y sus metas. Definida por el hecho de realizar una actividad por el placer y la satisfacción que uno experimenta mientras aprende, explora o trata de entender algo nuevo. Aquí se relacionan varios constructos tales como la exploración, la curiosidad, los objetivos de aprendizaje, la intelectualidad intrínseca.

- Motivación Extrínseca (ME), cuando el alumno sólo trata de aprender no tanto porque le gusta la asignatura o carrera si no por las ventajas que ésta ofrece. Contraria a la MI, la motivación extrínseca pertenece a una amplia variedad de conductas las cuales son medios para llegar a un fin, y no el fin en sí mismas. Hay tres tipos de ME:
 - Regulación externa: La conducta es regulada a través de medios externos tales como premios y castigos.
 - Regulación introyectada: El individuo comienza a internalizar las razones para sus acciones pero esta internalización no es verdaderamente autodeterminada, puesto que está limitada a la internalización de pasadas contingencias externas.
 - Identificación: Es la medida en que la conducta es juzgada importante para el individuo, especialmente lo que percibe como escogido por él mismo, entonces la internalización de motivos extrínsecos se regula a través de identificación.

2.2.6. Teorías de la motivación

Las teorías de motivación están centradas en el descubrimiento de diversos elementos o estímulos que incidan en la forma de actuar de las personas. Según el grado de motivación de una persona, así será su modo de actuación.

Se pueden distinguir dos tipos de motivación, en función del objeto de estudio que quieren conseguir:

- Teorías de contenido, estudian los elementos que motivan a las personas.
- Teorías de proceso, se ocupan del proceso de la motivación (cómo se desarrolla, cuáles son sus posibles orígenes, etc.)

1) Teorías de contenido

Las teorías de contenido están centradas en la importancia de los factores de la personalidad humana, puesto que estos determinan la forma de elaborar las tareas, energía y el entusiasmo con la que se desarrollan. Entre las teorías de contenido se pueden destacar las desarrolladas por los siguientes autores:

- Maslow. Teoría de la jerarquía de necesidades.
- Herzberg. Teoría bifactorial.
- McClelland. Teoría de las necesidades aprendidas.
- Teoría de Jerarquía de Alderfer.

a) Teoría de la jerarquía de necesidades (Maslow, 1954)

Las necesidades jerarquizadas que Maslow ubica en la pirámide en orden ascendente, según el grado de motivación y dificultad, son las siguientes:

- Necesidades básicas, son las más básicas, ya que son necesidades imprescindibles para la supervivencia humana.
- Necesidades de seguridad, son aquellas basadas en la protección de las personas de los posibles peligros a los que están expuestos.
- Necesidades de relación social, las personas tienen la necesidad de sentirse acompañado de otras personas, ser partícipe de un grupo social, dar y recibir afecto, vivir en relación con otros, comunicarse y entablar amistad.
- Necesidades de ego o estima, la persona necesita sentirse reconocida y estimada, no solo por su grupo social, sino también por sí mismo; incluyen la autovaloración y el respeto hacia uno mismo.
- Necesidades de autorrealización, en este nivel, las personas intentan

desarrollar todo su potencial, su creatividad y su talento.

Según Maslow, es necesario conocer el nivel jerárquico en el que se encuentra una persona para motivarlas, y establecer estímulos relacionados con dicho nivel o con un nivel inmediatamente superior en la escala.

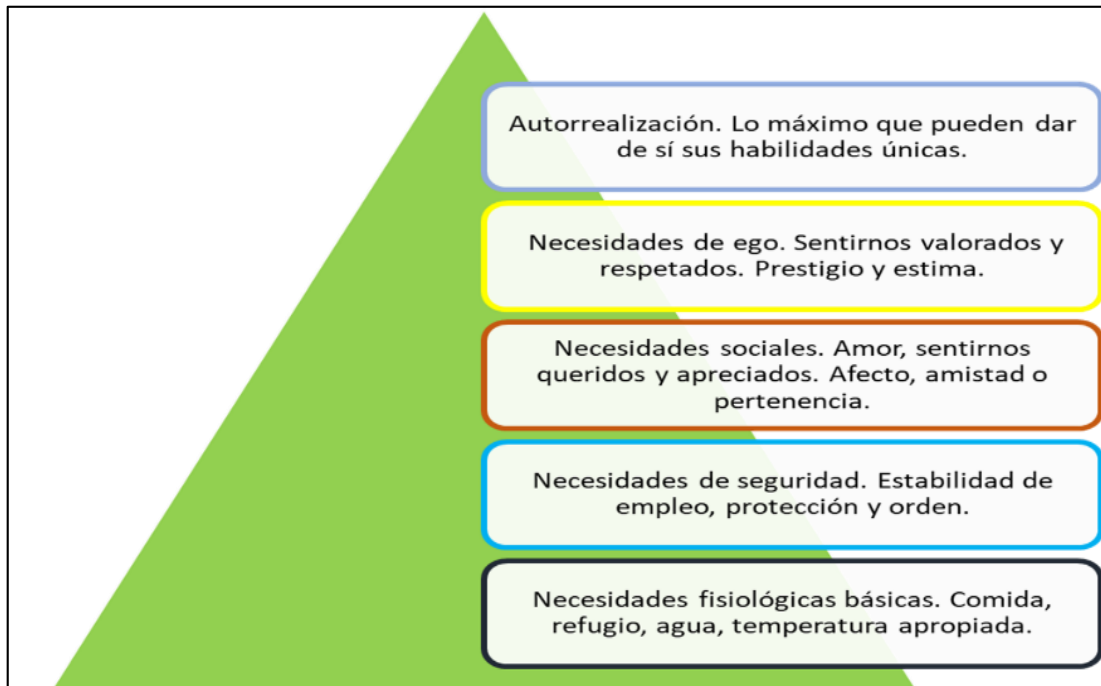


Gráfico 1. Pirámide de Maslow

b) Teoría bifactorial (Herzberg, 1966)

Dicho autor se basa en dos factores relacionados con la motivación:

- Factores de higiene, asociados a la insatisfacción.
- Factores motivadores, asociados a la satisfacción.

Su teoría está basada en un equilibrio entre los factores de higiene y los motivadores. Por tanto, si una persona trabaja en unas condiciones de higiene inadecuadas (clima laboral inadecuado en el puesto de trabajo), tendrá sensaciones de insatisfacción laboral. Si dichas condiciones mejoran, se aseguraría la satisfacción de la persona.

La teoría de la motivación-higiene tiene detractores y críticas, entre las que se incluyen las siguientes:

- El procedimiento que utilizó Herzberg está limitado por su metodología. Cuando el desarrollo es bueno o la consecución de objetivos es buena, los individuos interiorizan el éxito como suyo pero cuando el desarrollo de la tarea es malo o no se consiguen los objetivos los individuos exteriorizan el fracaso.
- Se cuestiona la confiabilidad de la metodología de Herzberg. Ya que los calificadores deben formular interpretaciones objetivas, aunque es posible que puedan desvirtuar los resultados interpretando una respuesta de una forma distinta o tratar una respuesta similar de distinta forma.
- No se utilizó una medida global de la satisfacción, es decir, a un individuo le puede no gustar una parte de su puesto, pero aun así puede pensar que su puesto de trabajo es aceptable.
- La teoría pasa por alto las variables situacionales.
- Herzberg supone una relación entre la satisfacción y la productividad. Sin embargo, utilizó una metodología de investigación dirigida solamente a la satisfacción y no a la productividad.

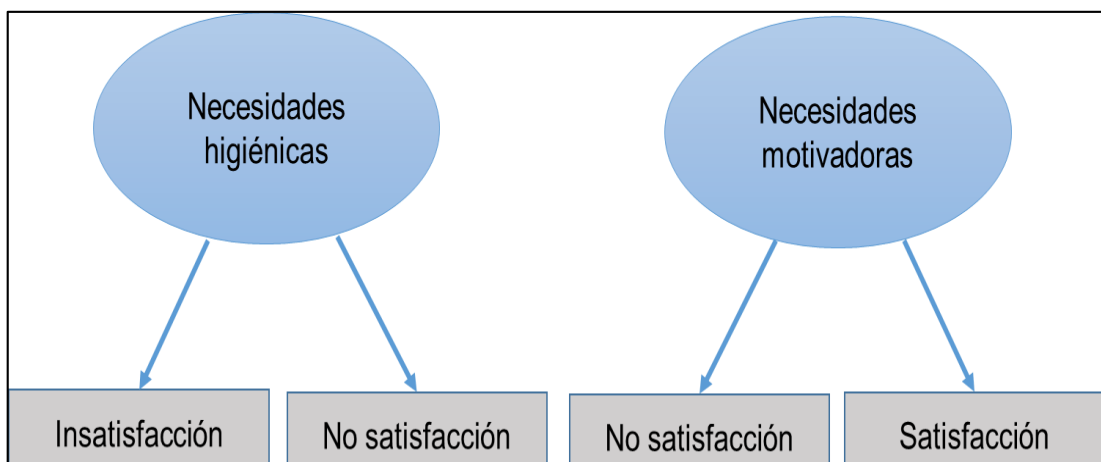


Gráfico 2. Teoría bifactorial de la motivación-higiene

c) Teoría de las necesidades aprendidas (McClelland, 1965)

Estos tres impulsos (poder, asociación y logro) son de especial importancia para la administración, puesto que debe reconocerse que todos ellos permiten que una empresa organizada funcione adecuadamente.

- Necesidad de poder; es el deseo de controlar a los demás y el entorno por parte del individuo, adquiriendo la autoridad para modificar situaciones. El poder que se ejerce puede ser de dos tipos, personal o socializado; el poder personal se desarrollará cuando se trate de influir o controlar a las personas, y el poder socializado se desarrollará cuando se utilice el poder para conseguir el beneficio de la empresa o de su equipo poder para beneficio de su equipo y de la empresa.
- Necesidad de asociación o pertenencia; las personas con una gran necesidad de asociación suelen disfrutar enormemente que se les tenga estimación y tienden a evitar ser rechazados por un grupo social. Como individuos, es probable que les preocupe mantener buenas relaciones sociales, experimentar la sensación de comprensión y proximidad, estar prestos a confortar y auxiliar a quienes se ven en problemas y gozar de amigables interacciones con los demás.
- Necesidad de logro; es el impulso o fuerza que hace que las personas actúen en buscar del mayor éxito en todo trabajo que desarrollen. Estos individuos buscan situaciones, en las que tengan la responsabilidad personal de proponer soluciones a los problemas que existen, situaciones en las que pueden obtener una retroalimentación inmediata sobre de su desempeño, con el fin de conocer si están mejorando o no y por último, al superar barreras o impedimentos para la consecución de sus objetivos, necesitan o desean sentir que el resultado de su desempeño, es decir su éxito o fracaso, depende de sus propias acciones.

d) Teoría de Jerarquía de Alderfer (García, 2012)

Clayton Alderfer, ha remodelado la jerarquía de necesidades de Maslow para ajustarla con los resultados de la investigación empírica. A su jerarquía remodelada de necesidades se le llama teoría ERC.

Alderfer plantea que hay tres grupos de necesidades primarias: existencia, relaciones y crecimiento; de allí el nombre de teoría ERC.

- Existencia; se ocupa de satisfacer nuestros requerimientos básicos de la existencia material. Incluye los renglones que Maslow considera necesidades fisiológicas y de seguridad.
- Relaciones; la necesidad que tenemos de mantener relaciones interpersonales importantes. Estos deseos sociales y de status exigen la interacción con otras personas, si es que han de quedar satisfechos, y coinciden con la necesidad social de Maslow y el componente externo de clasificación de la estima.
- Crecimiento; un deseo intrínseco de desarrollo personal. Estas necesidades incluyen el componente intrínseco de la categoría de estima de Maslow y las características incluidas en la autorrealización.

En la teoría de ERC de Alderfer sustituye las cinco necesidades que establece Maslow por tres necesidades. Además la teoría de Alderfer muestra dos diferencias más:

- Que al mismo tiempo puede estar en operación más de una necesidad.
- Que si se reprime la satisfacción de una necesidad de nivel superior, puede incrementarse el deseo de satisfacer una necesidad de nivel inferior.

En resumen, la teoría ERC argumenta, al igual que Maslow, que las necesidades satisfechas de orden inferior conducen al deseo de satisfacer necesidades de orden superior; pero las necesidades múltiples

pueden operar al mismo tiempo como motivador, y la frustración al intentar satisfacer una necesidad de nivel superior puede dar como resultado la regresión a una necesidad de nivel inferior.

Tabla 1. Comparación de las teorías de motivación de contenido

Categorías de Maslow (Jerarquías)	Categorías de Alderfer	Necesidades de McClelland	Factor de Herzberg (Jerarquía implícita)
Nivel 1: Necesidades fisiológicas	Necesidades de existencia	Poder	Condiciones de trabajo
Nivel 2: Necesidades de seguridad (materiales) Necesidades de seguridad (impersonales)			Salarios y beneficios Supervisión
Nivel 3: Necesidades de afiliación, amor y necesidades sociales.	Necesidades de relación	Afiliación	Compañeros de trabajo
Nivel 4: Necesidades de autorrealización (retroalimentación por los demás) Autoestimación (Actividades que se confirman a sí mismas)	Necesidades De Crecimiento	Logro	Reconocimiento Responsabilidad de proceso
Nivel 5: Autorrealización			Interés del trabajo

2) Teorías de proceso

Las teorías de proceso tratan de analizar el proceso de motivación que se desarrolla en el puesto, este proceso de motivación estudiado desde las expectativas del trabajador, la finalidad que persigue y la justicia laboral. Destacan las teorías desarrolladas por los siguientes autores:

- Vroom. Teoría de la expectativa.
 - Locke. Teoría de la finalidad.
 - Adams. Teoría de la equidad o justicia laboral.
- **Teoría de la expectativa (Vroom, 1964).**

La teoría de Vroom se centra en la percepción subjetiva que tiene el trabajador sobre la posibilidad de que su forma de realizar su trabajo o desarrollar determinados comportamientos conlleve a la consecución de un determinado resultado. Según Vroom: "La gente se sentirá motivada a realizar las cosas a favor del cumplimiento de una meta si está convencida

del valor de ésta y si comprueba que sus acciones contribuirán efectivamente a alcanzarla”. Pero se debe tener en cuenta, que el resultado final no solo dependerá del esfuerzo realizado por el trabajador en la realización de sus tareas, además influyen variables externas al trabajador que no puede controlar. Por ello, los trabajadores se esfuerzan en trabajar de determinada forma con la expectativa de conseguir alcanzar unos resultados.

El esfuerzo que desarrolla un trabajador en la realización de su tarea se enfocará en tres relaciones:

- ✓ Relación esfuerzo-desempeño: la probabilidad que percibe el individuo de que ejercer una cantidad determinada de esfuerzo llevará al desempeño.
- ✓ Relación desempeño-recompensa: el grado hasta el cual el individuo cree que desempeñarse a un nivel determinado lo conducirá al logro de un resultado deseado.
- ✓ Relación recompensas-metas personales: el grado hasta el cual las recompensas organizacionales satisfacen las metas o necesidades personales de un individuo y lo atractivas que le sean.

- **Teoría del establecimiento de metas (Locke, 1968)**

El autor Locke afirma que la motivación que el trabajador desarrolla en su puesto de trabajo es un acto consciente y que su nivel de esfuerzo o ejecución estará en función del nivel de dificultad de las metas que se proponga alcanzar. Actualmente, esta teoría se aplica en departamentos de gestión de recursos humanos porque les permite poder concretar o definir los objetivos que se corresponden a los trabajadores y convencerles para que los acepten y desarrollen su trabajo para conseguirlos, para ello deberán adecuar dichos objetivos a las características particulares de cada individuo según sus habilidades, conocimientos y actitudes.

- Teoría de la equidad o justicia laboral (Adams, 1963)

La teoría de Adams complementa a las teorías anteriores incluyendo la valoración de las personas respecto a la relación que establecen entre el esfuerzo que invierten para conseguir los objetivos y las recompensas que obtienen por sus logros. Para poder realizar esta valoración, el trabajador comparará la recompensa que obtiene individualmente por la empresa (nivel interno) con las recompensas que obtengan sus compañeros de trabajo dentro de la empresa o por trabajadores de su nivel que trabajen en otras empresas de la competencia (nivel externo). La consecuencia de realizar estas comparaciones es que las personas adquieren percepciones personales sobre la justicia e imparcialidad con que son tratados sus logros en el entorno donde desarrollan su trabajo. En la motivación laboral estas percepciones tienen una gran importancia. Cuando el individuo tenga la percepción de que su esfuerzo personal que aporta en la empresa y los resultados que obtiene son iguales que los de sus compañeros, la persona va a considerar que existe un equilibrio y se sentirá motivado.

Por otra parte, si el individuo percibe que existe un desequilibrio en su recompensa, se pueden desarrollar dos situaciones distintas:

- ✓ Cuando sus resultados en la empresa son menores que su esfuerzo personal, le producirá una sensación de inequidad pues se sentirá sub-retribuido. En este caso la motivación del individuo se verá disminuida y desarrollará conductas compensatorias, que disminuirán sus esfuerzos o incrementará sus resultados por cualquier otra vía.
- ✓ Cuando sus resultados en la empresa son superiores al esfuerzo personal que aporta, el individuo puede desarrollar un sentimiento de culpa e igualmente podrá asumir conductas para establecer la equidad, incrementando sus aportaciones a la empresa o disminuyendo sus resultados.

2.2.7. Desempeño laboral

(Robbins, Stephen, & Coulter, 2013), definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

(Stoner & Gilbert, 2005), afirma que el desempeño laboral “es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”.

(Robbins & Judge, 2009), es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

(Pérez, 2013), el término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.

2.2.8. Características del desempeño laboral

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

- Adaptabilidad, se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.
- Comunicación, se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. Al buen empleo de la gramática organizacional y estructura en comunicaciones.
- Iniciativa, se refiere a la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toman para lograr objetivos más allá de lo requerido.
- Conocimientos, se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.
- Trabajo en equipo, se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permite el consenso.
- Desarrollo de talentos, se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.

2.2.9. Dimensiones del desempeño laboral

Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado al desempeño laboral; cuatro de ellas tienen características cruciales que merecen ser estudiarlas.

- **Calidad Técnica y Atención Médica**, afirma Donabedian que la "calidad técnica es la medida en que la atención prestada es capaz de alcanzar el equilibrio más favorable entre peligros y bondades" (Fernández, 2010).
- **Capacitación y Educación Continúa**, es el proceso mediante el cual el personal adquiere mayor conocimiento sobre las competencias de su quehacer profesional, dichas habilidades y destrezas las adquiere en un principio a partir de la educación formal, luego estas se van perfeccionando durante el desarrollo profesional según los avances conceptuales y técnicos que ocurren en el panorama general de la medicina (Gómez, 2003), ha referido que la capacitación continua va dirigida al ámbito laboral y poner en operación inmediatos conocimientos dirigidos al mejor desarrollo del trabajo.
- **Aptitudes**, la aptitud es aquella capacidad y la buena disposición de una persona para desempeñarse o ejercer determinada tarea, empleo o función y no siempre se reduce a una actividad laboral. La aptitud a nivel profesional exige competencia y mediante ella, se obtiene una retribución que es la principal fuente de ingresos.

Para (Pérez, 2013), todo profesional según la aptitud desarrollada resume a las siguientes características:

- El profesional busca y presenta soluciones factibles de acuerdo a los requerimientos de la institución.
- Busca adaptaciones organizacionales y estratégicas en respuesta

a los cambios y necesidades de la institución.

- Emprende acciones eficaces para mejorar las habilidades y capacidades de sus compañeros.
- Atiende con calidad y oportunidad al paciente y a sus familias de acuerdo a los estándares institucionales.
- Hace aportaciones y se compromete a contribuir a mejorar en la prestación de los servicios.

2.2.10. Beneficios de evaluación del desempeño laboral

(Chiavenato, 1994), refiere que “Cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, normalmente trae beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios son, generalmente, el evaluado, el jefe, la empresa y la comunidad”

Los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño pueden ser presentados en tres fases:

- Permitir condiciones de medida del potencial humano en el sentido de determinar su plena aplicación.
- Permitir el tratamiento de los Recursos Humanos como un recurso básico de la organización y cuya productividad puede ser desarrollada indefinidamente, dependiendo, por supuesto, de la forma de administración.
- Proporcionar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización teniendo presentes por una parte los objetivos organizacionales y por la otra, los objetivos individuales.

2.2.11. Factores de motivación y su relación con el desempeño laboral

En casi todas las teorías contemporáneas de la motivación se reconoce que los empleos no son homogéneos, todos tienen diferentes necesidades, también difieren en términos de actitudes, personalidad y otras importantes variables individuales.

Es preciso que los empleados perciban que las recompensas o resultados son proporcionales a los insumos invertidos. (Rodríguez, 2001), manifiesta que en el sistema de recompensa se deberá ponderar probablemente los insumos en diferentes formas para encontrar las recompensas adecuadas para cada puesto de trabajo. Se dice que el incentivo más poderoso que pueden utilizar los gerentes es el reconocimiento personalizado e inmediato.

Los gerentes tendrán que usar sus conocimientos de las diferencias entre los empleados, para poder individualizar las recompensas, en virtud de que los empleados tienen necesidades diferentes, lo que sirve de reforzador con uno de ellos, puede ser inútil con otro, esto hace que las personas se den cuenta que se aprecia sus aportaciones, mencionamos algunas de las recompensas que se usan: el monto de paga, promociones, autonomía, establecimiento de metas y en la toma de decisiones (Larico, 2015).

2.3. Definición de términos

Capacidad, habilidad de un individuo para ejecutar las diversas tareas de un puesto.

Capacitación del trabajador, la capacitación permite obtener resultados positivos para las organizaciones, debido a que brindan datos importantes sobre las funciones que desempeñan los colaboradores.

Comportamiento, manera de comportarse una persona en una situación determinada o en general.

Comportamiento organizacional, estudio de los individuos y de los grupos dentro del ámbito de la organización.

Compromiso, es la obligación contraída por alguien, generalmente mediante una promesa, de un acuerdo o de un contrato.

Competencias, características personales que han demostrado tener una relación con el desempeño sobresaliente en un cargo/rol determinado en una organización en particular.

Desempeño, capacidad de una organización para alcanzar sus objetivos mediante el uso eficaz y eficiente de sus recursos.

Desempeño laboral, es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

Desempleo, situación en la que una persona en edad laboral y en proceso de búsqueda de empleo, no encuentra trabajo.

Efectividad, este concepto involucra la eficiencia y la eficacia, es decir, el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles.

Eficacia, grado en que se logran los objetivos y metas de un plan, es decir, cuánto de los resultados esperados se alcanzó. La eficacia consiste en concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados.

Eficiencia, es el logro de un objetivo al menor costo unitario posible. En este caso estamos buscando un uso óptimo de los recursos disponibles para lograr los objetivos deseados.

Evaluación, valoración de conocimientos, actitud y rendimiento de una persona o de un servicio.

Indicador de desempeño, variable que permite la verificación de cambios en el desempeño de la empresa de servicios o muestra los resultados en relación con lo planeado.

Influencia, consecuencia o cambio que produce una cosa en otra.

Incentivos salariales, los incentivos son una forma de salario por méritos, ya que estos generan una mayor remuneración por un incremento en la producción o resultados, métodos que a menudo se denominan como pago por desempeño.

Jefe, persona que tiene autoridad o poder sobre un grupo para dirigir su trabajo o sus actividades.

Logro, es la expresión que el sujeto tiene después de culminar una tarea en forma exitosa, que resulta de la solución de un problema o de los resultados del trabajo realizado durante su jornada laboral.

Municipalidad, es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, a quien corresponde la administración y cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural.

Metas, las metas son objetivos de desempeño que se quieren alcanzar en un futuro, éstas permiten que se dirija la atención de los empleados a aspectos de gran importancia para la empresa.

Motivación, se dice que describe las fuerzas que actúan sobre un individuo o que parten de él para iniciar u orientar su conducta.

Organización, sistema estructurado de reglas y relaciones funcionales diseñado para llevar a cabo las políticas empresariales o, más precisamente, los programas que tales políticas inspiran.

Planeación estratégica, abarca la definición de las metas de la organización, el establecimiento de la estrategia general para alcanzarlas y la preparación de una jerarquía completa de planes para integrar y coordinar las actividades.

Pertenencia, implica la necesidad de formar parte como miembro de una comunidad, iglesia, club social, profesión o trabajo.

Productividad, relación productos-insumos dentro de un periodo determinado, con la debida consideración de la calidad.

Rendimiento laboral, la idea de rendimiento está asociada al vínculo existente entre los medios que se utilizan para obtener algo y el resultado que se logra finalmente.

Relación, correspondencia o conexión que hay entre dos o más cosas.

Seguimiento del desempeño, proceso continuo de recolección y análisis de datos para comparar en qué medida se está ejecutando un proyecto, programa o política en función de los resultados previstos.

Satisfacción laboral, Conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.

Trabajo a turnos, aquél en el que se mantiene ininterrumpida la línea de producción o servicio rotándose los/as trabajadores/as en turnos de ocho horas intensivas.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2018.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) Los incentivos laborales se relacionan significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.
- b) La remuneración económica se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.
- c) El ambiente laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

2.5. Variables

2.5.1. Definición conceptual de la variable

Según (Robbins & Judge, 2009), la motivación se define como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo.

(Stoner & Gilbert, 2005), afirma que el desempeño laboral “es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”.

2.5.2. Definición operacional de la variable

Motivación, se define a través de tres dimensiones: (a) Incentivo laboral, (b) Remuneración económica, (c) Ambiente laboral.

Desempeño laboral, se define a través de dos dimensiones: (a) Gestión institucional, (b) Habilidades laborales y técnicas.

2.5.3. Operacionalización de la variable

Tabla 2. Variables, dimensiones e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
MOTIVACIÓN	Según (Robbins & Judge, 2009), la motivación se define como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo.	Incentivo laboral	1) Resoluciones. 2) Carta de felicitación. 3) Beca para capacitación. 4) Eventos recreativos.
		Remuneración económica	5) Sueldo. 6) Beneficios sociales. 7) Bonificaciones. 8) Seguros.
		Ambiente laboral	9) Reconocimiento. 10) Condiciones de trabajo. 11) Relación con los superiores. 12) Políticas de ascenso.
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO	(Stoner & Gilbert, 2005), afirma que el desempeño laboral “es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”.	Gestión institucional	13) Políticas internas. 14) Relaciones interpersonales. 15) Responsabilidad laboral. 16) Ética profesional. 17) Autorrealización.
		Habilidades laborales y técnicas	18) Adaptabilidad. 19) Comunicación. 20) Iniciativa. 21) Conocimiento. 22) Trabajo en equipo. 23) Responsabilidad. 24) Productividad. 25) Eficiencia del trabajo realizado. 26) Eficacia del trabajo realizado.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Es **aplicada**, porque adquiere conocimientos, de diversas fuentes, para fundamentar su investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

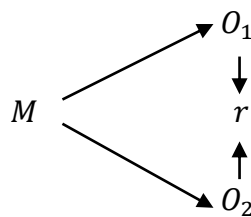
3.1.2. Nivel de investigación

Es **descriptivo**, porque al principio conoce la situación exacta de las actividades, y recoge información sobre la base de una hipótesis teoría en un determinado momento, analizando minuciosamente los resultados, para que contribuya al conocimiento (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

3.2. Diseño y descripción del ámbito de la investigación

3.2.1. Diseño de la investigación

Es **no experimental – transversal**, debido que no se manipulo deliberadamente las variables y se recolecto datos en un determinado momento, su finalidad es describir las variables y analizar su interrelación en un momento dado (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).



Dónde:

- M: Muestra.
- O₁: Variable 1 – Motivación.
- O₂: Variable 2 – Desempeño laboral.
- r: Relación entre las variables 1 y 2.

3.2.2. Descripción del ámbito de la investigación

Se encuentra ubicado en el distrito de Yarinacocha, perteneciente a la Provincia de Coronel Portillo, su finalidad es representar al vecindario, promoviendo la adecuada prestación de los servicios públicos locales, fomentando el bienestar de los vecinos, y el desarrollo armónico del distrito.

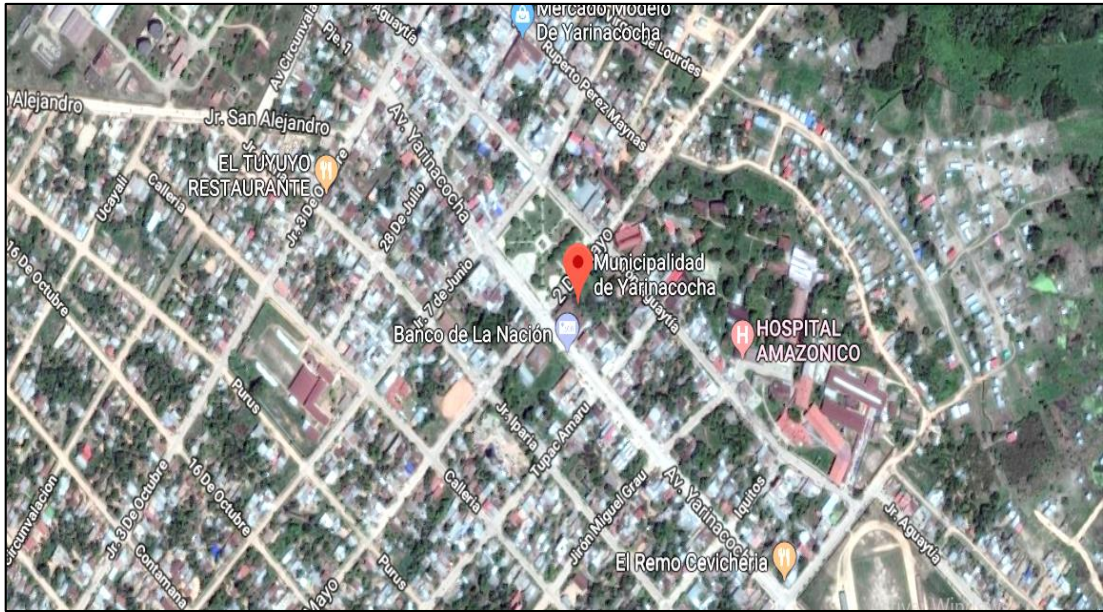


Gráfico 3. Ubicación geográfica de la Municipalidad Distrital de Yarínacocha

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Está conformado por el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Yarínacocha, siendo un total de 137 colaboradores.

3.3.2. Muestra

Se estimó siguiendo los criterios que ofrece la estadística, por ello se hizo uso del **MÉTODO PROBABILÍSTICO**, mediante la técnica del **MUESTREO PROPORCIONAL**, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

N	Población.
n	Tamaño de la muestra realizada.
P	Probabilidad de que el evento ocurra (50%).
Q	Probabilidad de que el evento no ocurra (50%).
Z ($\alpha/2$)	1.96
E	0.05 = 5%

Fórmula para el cálculo de la muestra.

$$n = \frac{Z^2(\alpha/2)PQN}{\varepsilon^2(N-1) + Z^2PQ}$$
$$n = \frac{1.96^2 * 137 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(137 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 101.18 \cong 101$$

Está conformada por 101 administrativos de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

La **encuesta**, estadísticamente representativa será la técnica que se empleará para obtener información ya que tiene una gran capacidad para estandarizar datos, lo que a su vez permite su tratamiento informático y la generalización de los mismos.

3.5. Validez y confiabilidad del instrumento

3.5.1. Validez del instrumento

En el anexo 3, señalamos la opinión de dos expertos con grado de maestro, en la especialidad de Gestión Empresarial y Docencia Universitaria y Gestión, otorgando niveles de calificación: 18.3 y 18.2 respectivamente, con un promedio de 18.15, alcanzando la aceptabilidad de validez del cuestionario de preguntas, de acuerdo al reglamento de grados y títulos de la Universidad Alas Peruanas.

3.5.2. Confiabilidad del instrumento

Mediante el coeficiente de alfa de Cronbach α , se verificó la fiabilidad del instrumento, que se aplicó al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, mediante la varianza de las preguntas establecidas.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_T^2} \right)$$

$$\alpha = \frac{26}{26-1} * \left(1 - \frac{38.402}{177.267} \right)$$

$$\alpha = 0.815$$

Por lo tanto, el coeficiente tiene un alto grado de confianza, y los datos deben ser procesados.

3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos

3.6.1. Plan de recolección de datos

Tabla 3. Plan de recolección y procesamiento de datos

Fuentes	Técnicas	Instrumentos	Agentes
Primaria	Encuesta	Cuestionario	Dirigido a la muestra.

3.6.2. Procesamiento de datos

La información recogida mediante el cuestionario de preguntas, es procesada en el software estadístico SPSS 24, para el análisis descriptivo en tablas y gráficos, y posteriormente la validación de la prueba de hipótesis.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de tablas y gráficos

Tabla 4. Análisis descriptivo de la variable: motivación

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	22	21.78%
	Malo	21	21.12%
	Regular	35	34.66%
	Bueno	13	12.87%
	Muy bueno	10	9.57%
	Total	101	100.00%

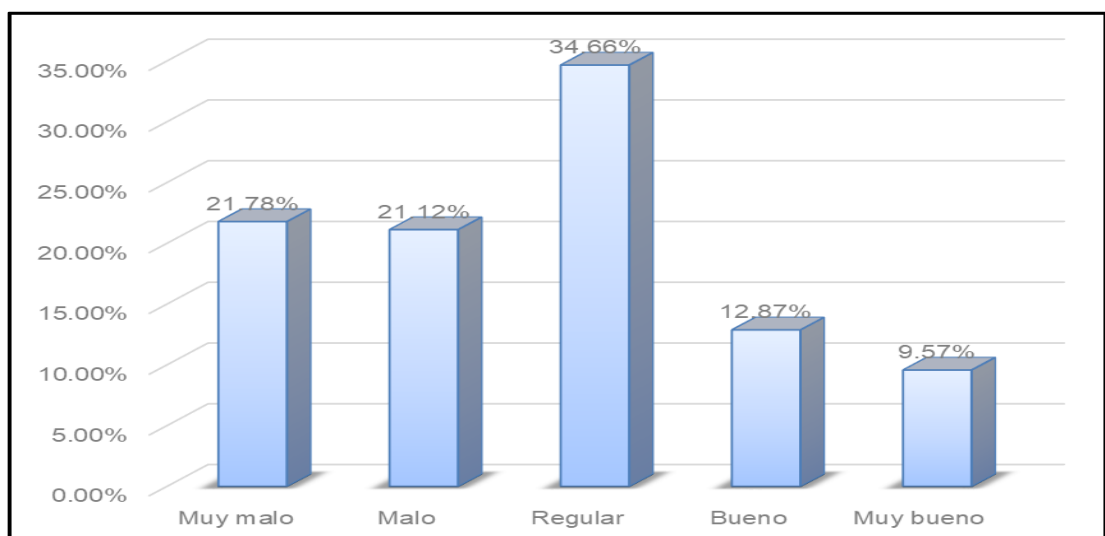


Gráfico 4. Análisis descriptivo de la variable: motivación

Lectura: De acuerdo a la opinión del personal administrativo el 34.66% califica Regular la motivación en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, el 21.78% Muy malo, el 21.72% Malo, el 12.87% Bueno y el 9.57% Muy bueno.

Tabla 5. Análisis descriptivo de la dimensión: incentivo laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	23	22.77%
	Malo	18	17.82%
	Regular	37	36.64%
	Bueno	12	11.88%
	Muy bueno	11	10.89%
	Total	101	100.00%

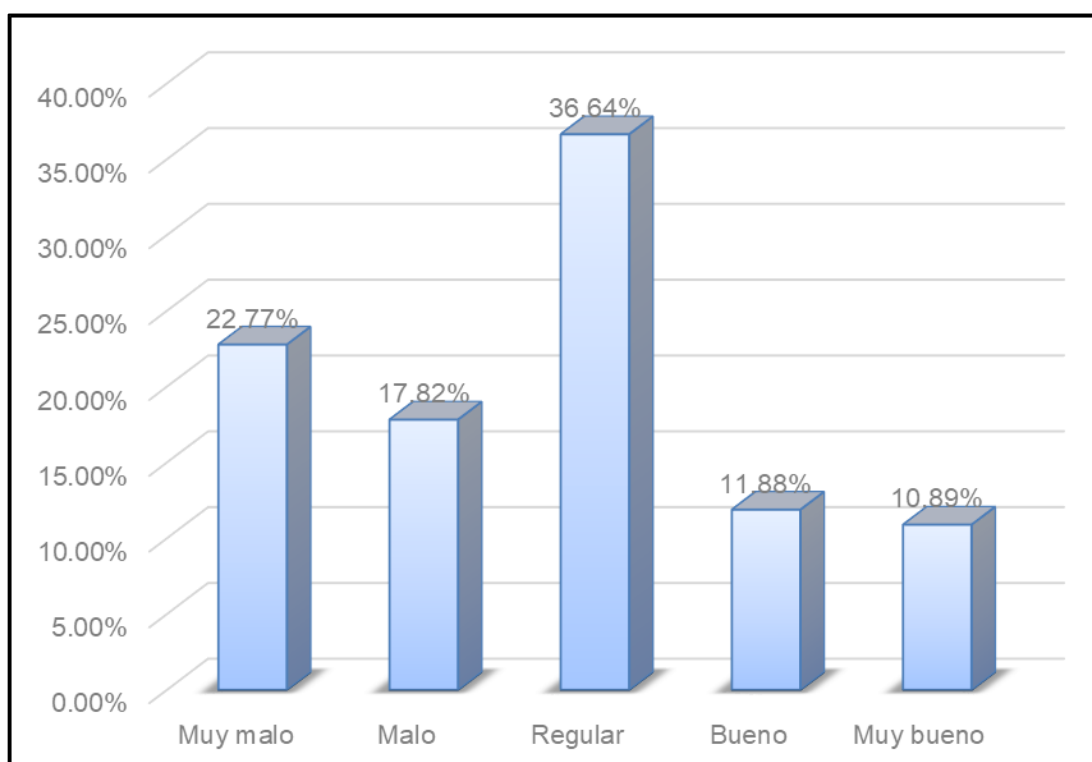


Gráfico 5. Análisis descriptivo de la dimensión: incentivo laboral

Lectura: De acuerdo a la opinión del personal administrativo el 36.64% califica Regular el incentivo laboral en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, el 22.77% Muy malo, el 17.82% Malo, el 11.88% Bueno y el 10.89% Muy bueno.

Tabla 6. Análisis descriptivo de la dimensión: remuneración económica

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	25	24.75%
	Malo	22	21.78%
	Regular	30	29.71%
	Bueno	14	13.86%
	Muy bueno	10	9.90%
	Total	101	100.00%

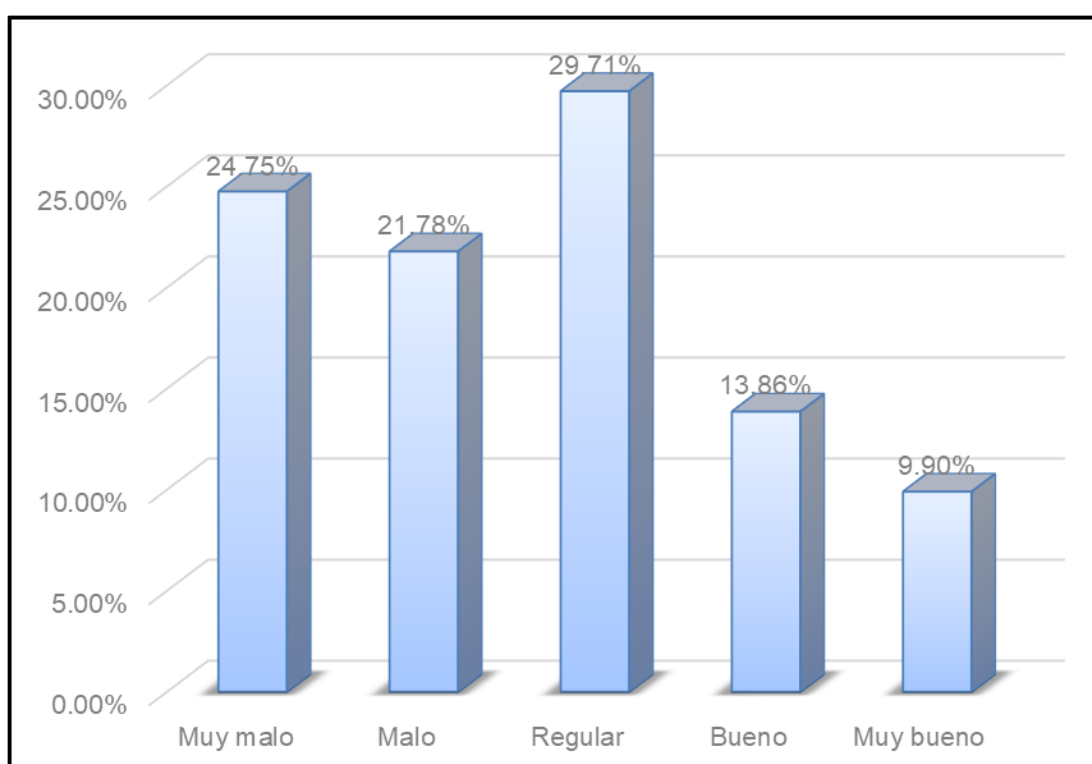


Gráfico 6. Análisis descriptivo de la dimensión: remuneración económica

Lectura: De acuerdo a la opinión del personal administrativo el 29.71% califica Regular la remuneración económica en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, el 24.75% Muy malo, el 21.78% Malo, el 13.86% Bueno y el 9.90% Muy bueno.

Tabla 7. Análisis descriptivo de la dimensión: ambiente laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	18	17.82%
	Malo	24	23.76%
	Regular	38	37.63%
	Bueno	13	12.87%
	Muy bueno	8	7.92%
	Total	101	100.00%

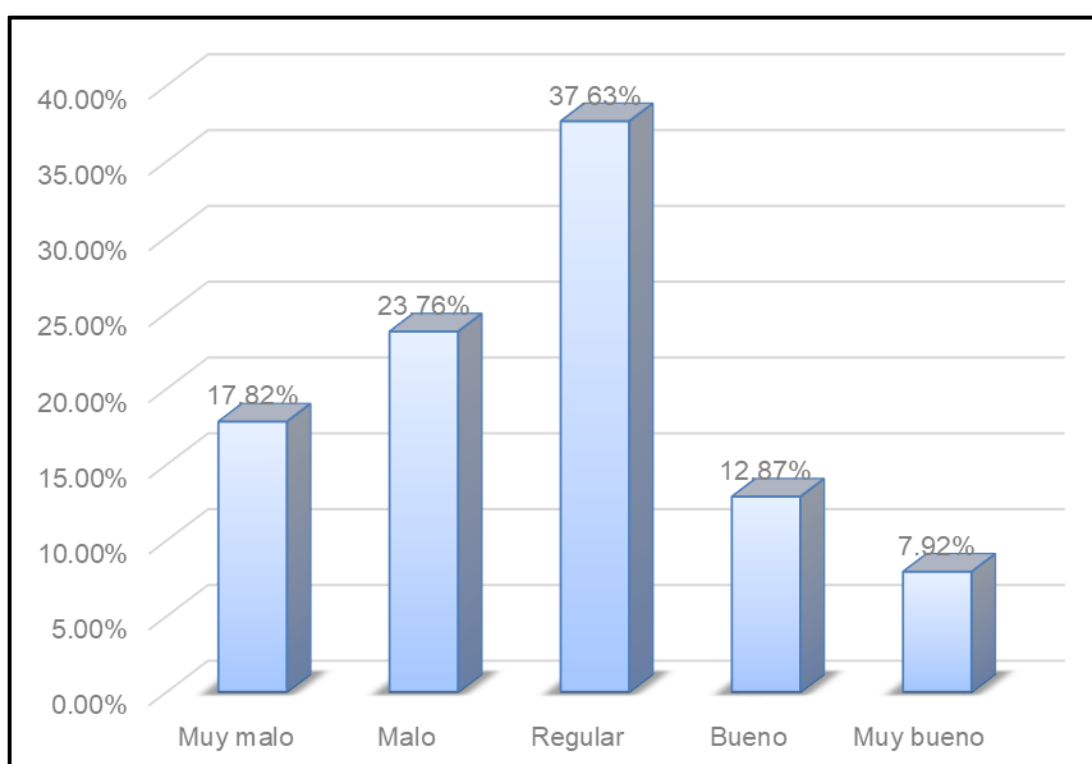


Gráfico 7. Análisis descriptivo de la dimensión: ambiente laboral

Lectura: De acuerdo a la opinión del personal administrativo el 37.63% califica Regular el ambiente laboral en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, el 23.76% Malo, el 17.82% Muy malo, el 12.87% Bueno y el 7.92% Muy bueno.

Tabla 8. Análisis descriptivo de la variable: desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	20	19.80%
	Malo	23	22.77%
	Regular	33	32.68%
	Bueno	12	11.88%
	Muy bueno	13	12.87%
	Total	101	100.00%

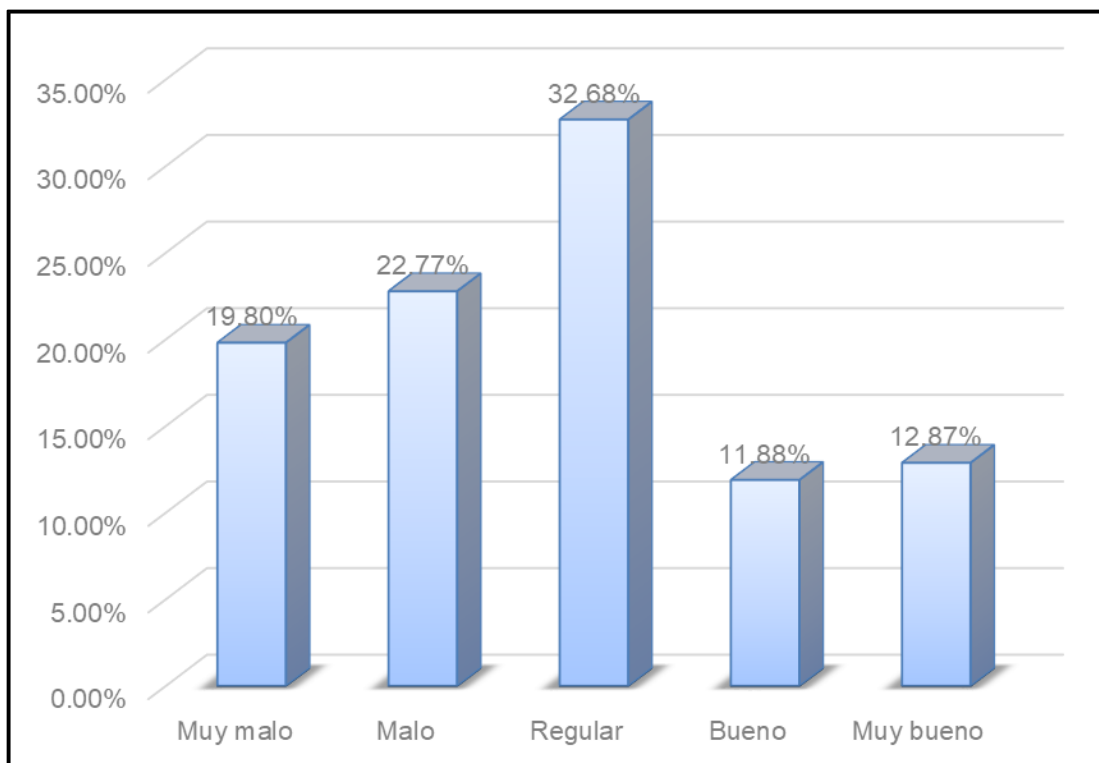


Gráfico 8. Análisis descriptivo de la variable: desempeño laboral

Lectura: De acuerdo a la opinión del personal administrativo el 32.68% califica Regular el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, el 22.77% Malo, el 19.80% Muy malo, el 12.87% Muy bueno y el 11.88% Bueno.

Tabla 9. Análisis descriptivo de la dimensión: gestión institucional

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	21	20.79%
	Malo	24	23.76%
	Regular	33	32.68%
	Bueno	11	10.89%
	Muy bueno	12	11.88%
	Total	101	100.00%

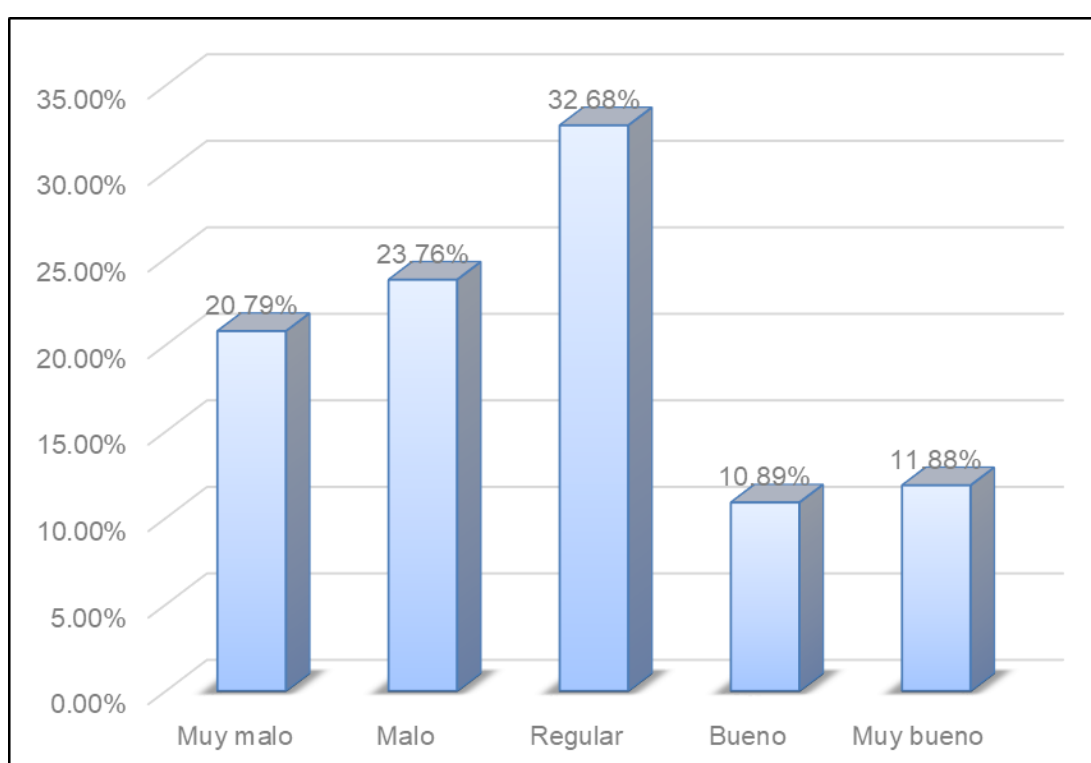


Gráfico 9. Análisis descriptivo de la dimensión: gestión institucional

Lectura: De acuerdo a la opinión del personal administrativo el 32.68% califica Regular la gestión institucional en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, el 23.76% Malo, el 20.79% Muy malo, el 11.88% Muy bueno y el 10.89% Bueno.

Tabla 10. Análisis descriptivo de la dimensión: Habilidades laborales y técnicas

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	19	18.81%
	Malo	23	22.77%
	Regular	32	31.69%
	Bueno	13	12.87%
	Muy bueno	14	13.86%
	Total	101	100.00%

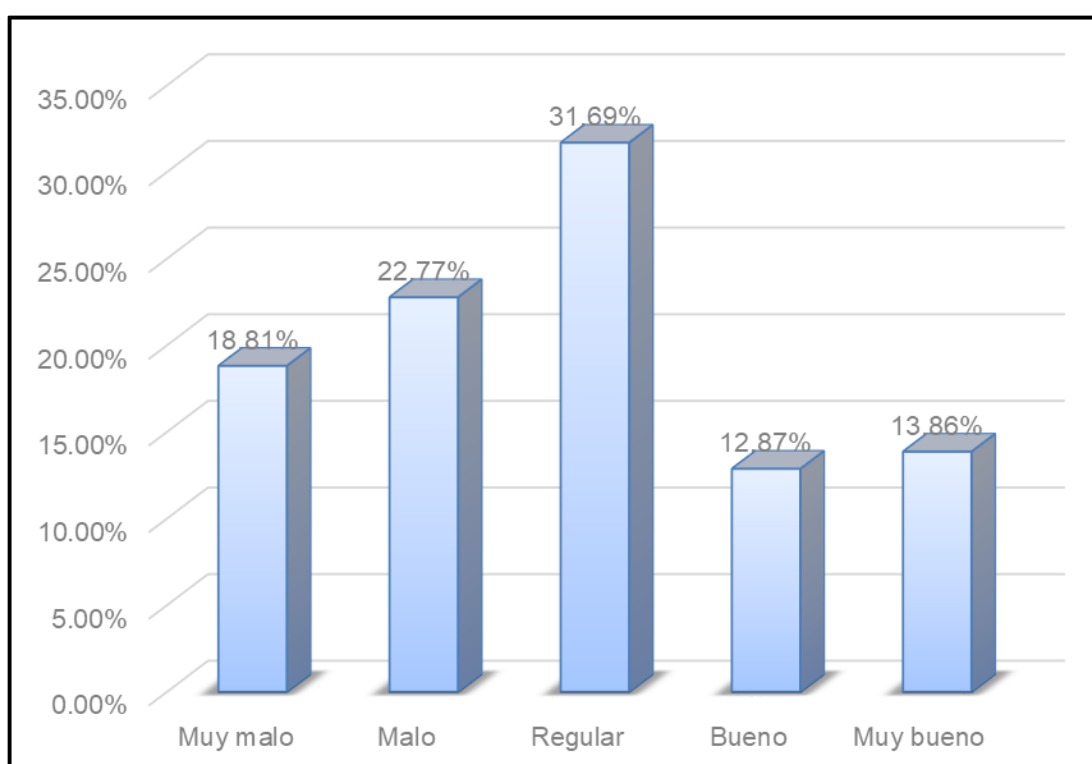


Gráfico 10. Análisis descriptivo de la dimensión: Habilidades laborales y técnicas

Lectura: De acuerdo a la opinión del personal administrativo el 31.69% califica Regular las habilidades laborales y técnicas en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, el 22.77% Malo, el 18.81% Muy malo, el 13.86% Muy bueno y el 12.87% Bueno.

4.2. Prueba de hipótesis

Cada hipótesis formulada en la investigación, se afirma o rechaza, mediante la verificación y comparación de los resultados obtenidos de las tablas que se presentan a continuación.

Tabla 11. Coeficiente interpretación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006).

Validación de la hipótesis general

Ha: La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

Ho: La motivación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

Tabla 12. Correlación entre las variables motivación y desempeño laboral

RELACIÓN		Desempeño laboral	Motivación
Correlación de Pearson	Desempeño laboral	1,000	0,748
	Motivación	0,748	1,000
Sig. (Bilateral)	Desempeño laboral	---	0,018
	Motivación	0,018	---
N		101	

Para aceptar la hipótesis general, es necesario que el Sig. (Bilateral) = 0.018, de la tabla anterior, sea menor al nivel de significancia

que representa al 5%. Así mismo se observa que la correlación de Pearson, es positiva alta, entre las variables motivación y desempeño laboral.

Validación de la primera hipótesis específica

Ha: Los incentivos laborales se relacionan significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

Ho: Los incentivos laborales no se relacionan significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

Tabla 13. Correlación entre la dimensión: incentivos laborales y la variable: desempeño laboral

RELACIÓN		Desempeño laboral	Incentivos laborales
Correlación de Pearson	Desempeño laboral	1,000	0,679
	Incentivos laborales	0,679	1,000
Sig. (Bilateral)	Desempeño laboral	---	0,000
	Incentivos laborales	0,000	---
N		101	

Para aceptar la hipótesis general, es necesario que el Sig. (Bilateral) = 0.000, de la tabla anterior, sea menor al nivel de significancia que representa al 5%. Así mismo se observa que la correlación de Pearson, es positiva moderada, entre la dimensión incentivos laborales y la variable desempeño laboral.

Validación de la segunda hipótesis específica

Ha: La remuneración económica se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

Ho: La remuneración económica no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

Tabla 14. Correlación entre la dimensión: remuneración económica y la variable: desempeño laboral

RELACIÓN		Remuneración económica	Desempeño laboral
Correlación de Pearson	Desempeño laboral	1,000	0,549
	Remuneración económica	0,706	1,000
Sig. (Bilateral)	Satisfacción de los clientes	---	0,000
	Sensibilidad del servicio	0,000	---
N		101	

Para aceptar la hipótesis general, es necesario que el Sig. (Bilateral) = 0.000, de la tabla anterior, sea menor al nivel de significancia que representa al 5%. Así mismo se observa que la correlación de Pearson, es positiva moderada, entre la dimensión incentivos laborales y la variable desempeño laboral.

Validación de la tercera hipótesis específica

Ha: El ambiente laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

Ho: El ambiente laboral no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

Tabla 15. Correlación entre la dimensión: ambiente laboral y la variable: desempeño laboral

RELACIÓN		Desempeño laboral	Ambiente laboral
Correlación de Pearson	Desempeño laboral	1,000	0,621
	Ambiente laboral	0,621	1,000
Sig. (Bilateral)	Desempeño laboral	---	0,010
	Ambiente laboral	0,010	---
N		101	

Para aceptar la hipótesis general, es necesario que el Sig. (Bilateral) = 0.010, de la tabla anterior, sea menor al nivel de significancia que representa al 5%. Así mismo se observa que la correlación de Pearson, es positiva moderada, entre la dimensión incentivos laborales y la variable desempeño laboral.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Los resultados que se obtuvieron en la investigación permiten demostrar que la motivación al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha va a influir positivamente en su desempeño laboral, esto se debe porque los colaboradores realizarían sus actividades, recibiendo incentivos para mejorar su productividad en beneficio de la municipalidad.

Larico (2015) manifiesta que *“evidenció relación significativa entre las remuneraciones del mínimo vital con el cumplimiento de responsabilidades porque eso influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román”*, en la investigación el 29.71% califica regular la remuneración económica en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, el 46.53% inadecuado y solo el 23.76% aceptable, siendo necesario la motivación al colaborador administrativo para aumentar su eficiencia en la gestión pública.

Quispe (2017) explica que el *“logro, reconocimiento, trabajo en sí, responsabilidad, crecimiento y ascenso tienen relación significativa con el desempeño laboral de profesionales médicos, porque un mejor nivel de los factores intrínsecos, el desempeño laboral es bueno y viceversa cuando el nivel de motivación es baja”*, en la investigación el 37.63% califica regular el ambiente

laboral en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, el 41.58% inadecuado y el 20.79% aceptable, siendo necesario promover el reconocimiento y condiciones de trabajo en beneficio del personal administrativo.

Reátegui (2017) determina que el nivel de motivación de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma del Centro Poblado de Huingoyacu, es 52% "Malo", 37% "Regular" y sólo el 11% "Bueno", los datos demuestran que la motivación en las instituciones públicas son parecidas, debido que en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, el 34.66% del personal administrativo indica regular la motivación que reciben, el 43.5% inadecuado y el 22.44% aceptable.

Para Maldonado (2017), la motivación mejora el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, esto debido a que la productividad de una organización depende en gran medida del buen rendimiento que tenga el personal. Cuanto mayor sea el bienestar personal, mayor rendimiento y productividad repercutirá su trabajo en la municipalidad; esto se percibe en el cuestionario de preguntas formulado al personal administrativo, que siente que no existe motivación por parte de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, para el cumplimiento de las metas que se traza la gestión cada año.

CONCLUSIONES

1. Con la investigación se llegó a comprobar que la motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, donde se determinó que el coeficiente de correlación de Pearson es positivo alto (0.748).
2. Con la investigación se llegó a comprobar que los incentivos laborales se relacionan significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, donde se determinó que el coeficiente de correlación de Pearson es positiva moderada (0.679).
3. Con la investigación se llegó a comprobar que la remuneración económica se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, donde se determinó que el coeficiente de correlación de Pearson es positiva moderada (0.706).
4. Con la investigación se llegó a comprobar que el ambiente laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, donde se determinó que el coeficiente de correlación de Pearson es positiva moderada (0.621).

RECOMENDACIONES

1. El encargado del área de recursos humanos, debe motivar al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, con bonificaciones solo se si cumplen las metas establecidas.
2. Los encargados de las direcciones administrativas deben motivar con carta de felicitación al trabajador del mes, eventos recreativos, entre otros; con la finalidad de mejorar la productividad de la gestión pública.
3. La alta dirección de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, debe premiar el conocimiento, la productividad, y la eficiencia de las áreas administrativas, con remuneración económica al personal en conjunto, debido al trabajo en equipo que realizan.
4. Los encargados de las direcciones administrativas, debe relacionarse y comunicarse apropiadamente con el personal administrativo, para conocer sus condiciones laborales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Adams, J. (1963). *Toward an understanding of inequity*. New York: Journal of Abnormal and Social Psychology.

Chiavenato, I. (1994). *Administración de los recursos humanos*. Bogotá: McGraw - Hill Interamericana.

Cubas, N. (2016). *La motivación y su influencia en el rendimiento laboral del personal en la I.E- ADEU deportivo SAC- Chiclayo*. Pimentel – Perú: Universidad Señor de Sipán.

Escalante, S., & Gonzalez, C. (2009). *La motivación como factor significativo en el desempeño laboral de los empleados del área comercial y ventas de las fundaciones que otorgan microcrédito en la ciudad de Cartagena*. Cartagena: Universidad de Cartagena.

Espinoza, V., & Gallardo, C. (2006). *Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica*. Santiago - Chile: Universidad de Chile.

Fernández, N. (2010). *Calidad de la atención médica, nuevas formas de organización y financiación de la salud*. Obtenido de <http://www.calidadensalud.org.ar/Documentos/ejcurso.pdf>

Florez, A., Montoya, B., & Tirado, C. (2012). *Propuesta para el mejoramiento de la motivación de los empleados en la cadena de almacenes el fogón eléctrico en el 2012*. Medellín - Colombia: Universidad de Medellín.

García, V. (2012). *La motivación laboral*. Valladolid - España: Universidad de Valladolid.

Gómez, L. (2003). *Importancia de la educación médica continua en la ortopedia pediátrica*. México: Revista mexicana de ortopedia pediátrica.

Gonzales, D. (2008). *Psicología de la Motivación*. La Habana - Cuba: Ciencias Médicas.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill 5ta Edición.

Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. Cleveland - Ohio: World Publishing Company.

Larico, R. (2015). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2014*. Juliaca - Perú: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

Locke, E. (1968). *Toward a theory of task motivation and incentives*. New York: Organizational Behavior and Human Performance.

Maldonado, A. (2017). *Influencia de la motivación para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Victor Larco Herrera*. Trujillo - Perú: Universidad Nacional de Trujillo.

Maslow, A. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper & Row.

McClelland, D. (1965). *Toward a theory of motive acquisition*. Estados Unidos: American Psychologist.

Pérez, C. (2013). *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público*. México: Universidad autónoma de Nuevo León.

Quispe, V. (2017). *Factores de la motivación y el desempeño laboral de los profesionales médicos del hospital III EsSalud Puno - 2016*. Lima - Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Reátegui, L. (2017). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, de Huingoyacu, distrito San Pablo, provincia de Bellavista, región San Martín 2016*. Tarapoto - Perú: Universidad César Vallejo.

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Prentice Hall.

Robbins, Stephen, P., & Coulter, M. (2013). *Administración, un empresario competitivo*. México: Pearson Educación.

Rodríguez, J. (2001). *El factor humano en la empresa*. España: Edit. Deusto S.A.

Stoner, F., & Gilbert, J. (2005). *Administración*. México: Prentice Hall.

Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)*. Quetzaltenango - Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley & Sons.

ANEXO

Anexo 1. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN						
¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2018?	Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2018.	La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2018	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN APLICADA.</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.</p> <p>POBLACIÓN Está conformado por el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, siendo un total de 137 colaboradores.</p> <p>MUESTRA Está conformada por 101 administrativos de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN NO EXPERIMENTAL – TRANSVERSAL.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR M --> O1 M --> O2 O1 -- r --> O2 O2 -- r --> O1 </pre> </div> <p>SOFTWARE PARA PROCESAR DATOS: SPSS.</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Fuentes</th> <th>Técnicas</th> <th>Herramientas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Primaria</td> <td>Encuesta</td> <td>Cuestionario</td> </tr> </tbody> </table>	Fuentes	Técnicas	Herramientas	Primaria	Encuesta	Cuestionario
Fuentes	Técnicas	Herramientas							
Primaria	Encuesta	Cuestionario							
<p>a) ¿Cuál es la relación entre los incentivos laborales y el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre la remuneración económica y el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre el ambiente laboral y el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha?</p>	<p>a) Establecer la relación los incentivos laborales y el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.</p> <p>b) Establecer la relación la remuneración económica y el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.</p> <p>c) Establecer la relación el ambiente laboral y el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.</p>	<p>a) Los incentivos laborales se relacionan significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.</p> <p>b) La remuneración económica se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.</p> <p>c) El ambiente laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.</p>							

Anexo 2. Cuestionario de preguntas



DIRIGIDO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA

ESTIMADO SEÑOR:

El presente formulario de pregunta, se encuentra estructurado de acuerdo a las variables, dimensiones e indicadores, y tiene como finalidad obtener información, con el único fin de aportar datos que aporte a la investigación.

Se agradece su colaboración, garantizando que la información es anónima. Marca con una "X" la alternativa que usted crea correcta.

PREGUNTAS GENERALES

SEXO

- (A) MASCULINO ()
 (B) FEMENINO ()

EDAD

- (A) ENTRE 18 Y 28 AÑOS ()
 (B) ENTRE 29 Y 38 AÑOS ()
 (C) ENTRE 39 Y 48 AÑOS ()
 (D) ENTRE 49 y 58 AÑOS ()
 (E) MAS DE 59 AÑOS ()

TIEMPO QUE LABORA EN LA INSTITUCIÓN

- (A) MENOS DE UN AÑO ()
 (B) ENTRE 1 A 3 AÑOS ()
 (C) ENTRE 3 A 5 AÑOS ()
 (D) ENTRE 5 A 7 AÑOS ()
 (E) MÁS DE 7 AÑOS ()

PREGUNTAS ESPECÍFICAS

PREG N°	PREGUNTAS	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
VARIABLE 1: MOTIVACIÓN						
DIMENSIÓN: INCENTIVO LABORAL						
PREG 01	¿Cómo califica las resoluciones que emite la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, como incentivo a las labores administrativas del personal?					
PREG 02	¿Cómo califica las cartas de felicitación que emite la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, como incentivo a las labores administrativas del personal?					

PREG 03	¿Cómo califica las becas de capacitación que emite la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, como incentivo a las labores administrativas del personal?					
PREG 04	¿Cómo califica los eventos recreativos que realiza la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, como incentivo a las labores administrativas del personal?					
DIMENSION: REMUNERACION ECONOMICA						
PREG 05	¿Cómo califica el sueldo que percibe el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha?					
PREG 06	¿Cómo califica los beneficios sociales que percibe el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha?					
PREG 07	¿Cómo califica las bonificaciones que percibe el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha?					
PREG 08	¿Cómo califica el seguro que percibe el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha?					
DIMENSION: AMBIENTE LABORAL						
PREG 09	¿Cómo califica el reconocimiento que percibe el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha?					
PREG 10	¿Cómo califica las condiciones de trabajo que percibe el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha?					
PREG 11	¿Cómo califica la relación del personal administrativo con los superiores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha?					
PREG 12	¿Cómo califica las políticas de ascenso para el personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha?					
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO						
DIMENSION: GESTIÓN INSTITUCIONAL						
PREG 13	¿Cómo califica las políticas internas de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha?					
PREG 14	¿Cómo califica las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha?					
PREG 15	¿Cómo califica la responsabilidad laboral en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha?					
PREG 16	¿Cómo califica la ética profesional en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha?					
PREG 17	¿Cómo califica la autorrealización del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha?					
DIMENSION: HABILIDADES LABORALES Y TÉCNICAS						
PREG 18	¿Cómo califica la adaptabilidad al cambio por parte del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha?					
PREG 19	¿Cómo califica la comunicación dentro de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha?					
PREG 20	¿Cómo califica las iniciativas del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha?					
PREG 21	¿Cómo califica el conocimiento del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha?					
PREG 22	¿Cómo califica el trabajo en equipo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha?					
PREG 23	¿Cómo califica la responsabilidad del personal administrativo hacia la Municipalidad Distrital de Yarinacocha?					
PREG 24	¿Cómo califica la productividad del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha?					
PREG 25	¿Cómo califica la eficiencia del trabajo realizado por parte del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha?					
PREG 26	¿Cómo califica la eficacia del trabajo realizado por parte del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha?					

Anexo 3. Ficha de evaluación del instrumento de investigación juicio de expertos



I. DATOS PERSONALES:

- 1.1. APELLIDO Y NOMBRE DEL INFORMANTE: FERRARI FERNANDEZ FREDDY ENR
 1.2. GRADO ACADÉMICO: MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN
 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: MOTIVACIÓN PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YANAVACCHA, 2018
 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: _____
 1.6. MAESTRIA/DOCTORADO: PREGRADO
 1.7. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

II. ASPECTOS A EVALUAR: (CALIFICACIÓN CUANTITATIVA)

INDICADORES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy bueno (17-18)	Excelente (19-20)
01. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado			16		
02. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables				17	
03. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad				18	
04. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento					19
05. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad					19
06. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos					19
07. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios					19
08. COHERENCIA	Enlaza las hipótesis, dimensiones e indicadores				18	
09. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio				18	
10. OPORTUNIDAD	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					19
Sub Total						182
TOTAL						18.2

Legenda:
 01-13 Improcedente
 14-16 Aceptable con recomendación
 17-20 Aceptable

Lugar y Fecha: PUCALLPA, 01 DE DICIEMBRE DEL 2018

Firma y Post – Firma del Experto: _____

DNI: 40073299



I. DATOS PERSONALES:

- 1.1. APELLIDO Y NOMBRE DEL INFORMANTE: YUPANSUI VILLANUEVA ORTURO
- 1.2. GRADO ACADÉMICO: MAESTRO EN GESTIÓN EMPRESARIAL
- 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UNIVERSIDAD NACIONAL DE LIMA
- 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: MOTIVACIÓN PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE VARINACocha, 2018
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO:
- 1.6. MAESTRÍA/DOCTORADO: DEGRADO
- 1.7. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

II. ASPECTOS A EVALUAR: (CALIFICACIÓN CUANTITATIVA)

INDICADORES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-13)	Buena (14-16)	Muy buena (17-18)	Excelente (19-20)
01. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				18	
02. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					19
03. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad				18	
04. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento					19
05. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad					19
06. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos					19
07. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios				18	
08. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores				17	
09. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio				18	
10. OPORTUNIDAD	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías				18	
Sub Total						183
TOTAL						183

Leyenda:
 01-13 Impropio
 14-16 Aceptable con recomendación
 17-20 Aceptable

Lugar y Fecha: LIMA, 01 DE AGOSTO DEL 2018.

Firma y Post – Firma del Experto: 

DNI: 40072478