

# UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL



## TESIS

LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
POCOLLAY, AÑO 2020

### PRESENTADA POR:

**Bach.** Fabiola Mélangy Pérez Infantas

### Docente Asesor

Mag. Víctor Samuel Márquez Tirado

Para Optar el Título Profesional de Ingeniero Comercial

TACNA – PERÚ

2021



## **Agradecimientos**

En primer lugar, dar a gracias a Dios por darme siempre una oportunidad para lograr mis objetivos, a mis hermanas Sandra y Solangie, una por haberme inspirado con su dedicación desde muy pequeñas estudiábamos juntas y mostrándome el camino con su ejemplo de ser una gran profesional y la menor porque es la motivación de querer enseñarle que todo se puede lograr.

Gracias a mis padres Dafnes y Elvira por brindarme su apoyo incondicional, sé que mis logros son suyos también y agradezco profundamente el esfuerzo que cada uno ha hecho por hacerme una persona de bien.

Agradezco a la vida, porque, aunque no ha sido fácil llegar hasta aquí, he pasado muchos años esperando este momento que valoro y honro por haber tenido la oportunidad de estudiar en la mejor Universidad de Tacna y haber conocido a cada uno de mis docentes que me ha formado en principios, ética y valores profesionales que no voy a olvidar.

A mi tutor de Tesis el MBA. Víctor Samuel Damaso Márquez Tirado por su apoyo y dedicación, mi agradecimiento y respeto.

## **Dedicatoria**

Este paso importante en mi vida va dedicado a las personas que hicieron esto posible, a mi hija Fabiana que ha sido el motivo más grande de partida para seguir adelante y a quien siempre quiero dar el ejemplo de superación y lucha, para que tenga en cuenta que siempre los anhelos y sueños se cumplen, que todo en la vida se puede lograr.

También va dedicado a mi mejor amigo y compañero de batallas Shamir, por posponer tus sueños para que pueda cumplir los míos, por cuidar de nuestra hija para que yo pueda concluir los estudios y por haberme apoyado en todo momento alentándome a no desmayar en el intento, motivándome a ser mejor y hacerme ver las fortalezas y lo capaz que puedo ser para lograr mis sueños.

## Tabla de Contenidos

<b>Agradecimientos .....</b>	<b>iii</b>
<b>Dedicatoria .....</b>	<b>iv</b>
<b>Índice de Tablas.....</b>	<b>viii</b>
<b>Índice de Figuras .....</b>	<b>ix</b>
<b>Resumen .....</b>	<b>xii</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>xiii</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>4</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>4</b>
<b>1. Planteamiento del Problema.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1. Descripción del Problema.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2. Delimitaciones de la investigación .....</b>	<b>5</b>
<b>1.2.1. Delimitación espacial .....</b>	<b>5</b>
<b>1.2.2. Delimitación temporal .....</b>	<b>5</b>
<b>1.2.3. Delimitación conceptual .....</b>	<b>6</b>
<b>1.3. Formulación del problema .....</b>	<b>6</b>
<b>1.3.1. Problema general .....</b>	<b>6</b>
<b>1.3.2. Problemas específicos .....</b>	<b>6</b>
<b>1.4. Objetivos de la investigación .....</b>	<b>7</b>
<b>1.4.1. Objetivo general .....</b>	<b>7</b>
<b>1.4.2. Objetivos específicos .....</b>	<b>8</b>
<b>1.5. Justificación e importancia de la investigación .....</b>	<b>9</b>
<b>1.5.1. Justificación .....</b>	<b>9</b>
<b>1.5.2. Importancia de la Investigación.....</b>	<b>10</b>
<b>1.6. Alcances y limitaciones de la investigación .....</b>	<b>11</b>
<b>1.6.1. Alcances .....</b>	<b>11</b>
<b>1.6.2. Limitaciones.....</b>	<b>11</b>
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>12</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>12</b>

<b>2.1. Antecedentes del estudio</b> .....	<b>12</b>
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	12
2.1.2. Antecedentes Nacionales .....	13
<b>2.2. BASES TEÓRICAS</b> .....	<b>15</b>
2.2.1. Motivación laboral.....	15
2.2.1.1. Teorías de la motivación.....	17
2.2.2. Desempeño laboral .....	22
2.2.2.1. Objetivos de la evaluación del desempeño .....	24
2.2.2.2. Razón de evaluación .....	24
2.2.2.3. Supervisión de la evaluación.....	25
2.2.2.4. Modelo de evaluación.....	25
<b>2.3. Definición de conceptos</b> .....	<b>26</b>
<b>2.4. Planteamiento de Hipótesis</b> .....	<b>27</b>
2.4.1. Hipótesis general.....	27
2.4.2. Hipótesis específicas .....	27
<b>2.5. Operacionalización de variables.</b> .....	<b>30</b>
<b>CAPITULO III</b> .....	<b>33</b>
<b>METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION</b> .....	<b>33</b>
3.1. Tipo de investigación.....	33
3.2. Nivel de investigación.....	33
3.3. Diseño de investigación .....	34
3.4. Población y muestra del estudio .....	34
3.5. Técnicas e Instrumentos de investigación .....	35
3.6. Técnicas de Procesamiento de datos .....	35
<b>CAPITULO IV</b> .....	<b>36</b>
<b>ANALISIS DE RESULTADOS</b> .....	<b>36</b>
<b>CAPITULO V</b> .....	<b>64</b>
<b>COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS</b> .....	<b>64</b>

<b>5.1. Hipótesis general</b> .....	<b>64</b>
<b>5.2. Hipótesis específicas</b> .....	<b>65</b>
5.2.1. Hipótesis específica necesidades fisiológicas y desempeño laboral. ....	65
5.2.2. Hipótesis específica necesidad de seguridad y el desempeño laboral .....	67
5.2.3. Hipótesis específica necesidades sociales y el desempeño laboral .....	69
5.2.4. Hipótesis específica necesidades de estima y el desempeño laboral .....	71
5.2.5. Hipótesis específica necesidades de auto realización y el desempeño laboral 73	
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>75</b>
<b>SUGERENCIAS</b> .....	<b>77</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>79</b>
<b>APÉNDICES</b> .....	<b>100</b>
<b>Apéndice A: Matriz de Consistencia</b> .....	<b>101</b>
<b>Apéndice B: Cuestionarios</b> .....	<b>103</b>

## Índice de Tablas

Tabla 1 Variable independiente: Motivación .....	31
Tabla 2. Variable dependiente: Desempeño Laboral .....	32
Tabla 3. Correlación entre la motivación y el desempeño laboral .....	65
Tabla 4. Correlación entre las necesidades fisiológicas y el desempeño laboral..	66
Tabla 5. Correlación entre las necesidades de seguridad y el desempeño laboral	68
Tabla 6. Correlación entre las necesidades sociales y el desempeño laboral.....	70
Tabla 7. Correlación entre las necesidades de estima y el desempeño laboral .....	72
Tabla 8. Correlación entre las necesidades de auto realización y el desempeño laboral .....	88

## Índice de Figuras

Figura 1. Género.....	36
Figura 2. Edad .....	37
Figura 3. Ingresos.....	37
Figura 4. El salario percibido es acorde con tus conocimientos y las labores que realiza .....	38
Figura 5. Se siente bien con los beneficios percibidos.....	39
Figura 6. Las condiciones ambientales del área donde trabaja las considera adecuadas .....	40
Figura 7. La iluminación es adecuada de su área de trabajo motivándolo a realizar sus labores .....	41
Figura 8. El ser aceptado por mi grupo de trabajo me hace sentir bien .....	42
Figura 9. Mi jefe valora mis aportes y esto me conlleva a laborar con satisfacción en mi institución.....	43
Figura 10. Los integrantes de los equipos de trabajo toman en consideración mis opiniones y me hacen sentir reconocido y motivado .....	44
Figura 11. Los jefes inmediatos orientan constantemente al personal y esto nos hace sentir seguros .....	45
Figura 12. La supervisión es política institucional que nos permite una retroalimentación.....	46
Figura 13. Me permiten desempeñarme de acuerdo a mi capacidad sintiéndome seguro .....	47

Figura 14. Existe participación en los trabajos que se realizan en equipo.....	48
Figura 15. Escucha primero, evalúa, antes de tomar una decisión .....	49
Figura 16. Los colaboradores tienen el mismo rendimiento y se adaptan facilmente a las nuevas políticas institucionales .....	50
Figura 17. Se respeta y se tiene en cuenta las opiniones de todos los colaboradores de la institución .....	51
Figura 18. Es adecuada la lforma de actuar de todo el personal de la organziación .....	52
Figura 19. Es consisistente el colaborador cuando comete un error y trata desolucionarlo de la mejor manera .....	53
Figura 20. Los colaboradores de la institución toman en cuenta y ponen en práctica todos los comentarios que son de gran importancia para minimizar errores.....	54
Figura 21. De acuerdo a lo establecido, el personal de la organziación cumple con las políticas institucionales.....	55
Figura 22. El personal de la organziación muestra empeño en investigar y aprenden cosas nuevas que favorecen a sus labores .....	56
Figura 23. En las labores en equipo, aporta conideas claves para el desarrollo de las activdiades propuestas .....	57
Figura 24. Existen aportes voluntarios por parte d elos trabajadores de la organización para ayudar a resolver problemas que pueden surgir en las labores encomendadas a los equipos de trabajo .....	58

Figura 25. Presentan iniciativas innovadoras para ayudar a los equipos de trabajo de la organización .....	59
Figura 26. Las normas de seguridad y salud ocupacional son cumplidas adecuadamente por el personal de la organización .....	60
Figura 27. El personal de la organización muestra un uso adecuado de los equipos, muebles y material de trabajo .....	61
Figura 28. El personal de la empresa se preocupa por mantener la infraestructura física de la organización de manera limpia y ordenada para su desenvolvimiento .....	62
Figura 29. El personal de la organización cumple con mantener un adecuado aseo personal y vestirse de forma cómoda y formal .....	63

## **Resumen**

El objetivo principal del presente trabajo de investigación se centra en determinar cómo se relaciona la motivación con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020, la investigación es importante dado que servirá de base para los directivos de la organización a fin de implementar políticas y estrategias orientadas a elevar la productividad de los colaboradores, con la finalidad de brindar un mejor servicio a la comunidad objetivo. La investigación presenta una introducción dedicada a la contextualizar el tema de investigación a desarrollar, a través de la presentación un marco teórico, en el cual se expone teorías y conceptos, cuyo delineamiento han orientado la investigación. El presente estudio, se ha realizado con el levantamiento de información primaria a través de la aplicación de un cuestionario, de otro lado, para la comprobación de las hipótesis se han utilizado el test de correlación de Rho de Spearman, dada la naturaleza de los objetivos de la investigación.

**Palabras clave:** Motivación, desempeño laboral.

## **Abstract**

The main objective of this research work is focused on determining how motivation is related to work performance of employees of the municipality of the district of Pocollay, year 2020, the research is important since it will serve as a basis for the directors of the organization in order to implement policies and strategies aimed at increasing the productivity of employees, in order to provide a better service to the target community. The research presents an introduction dedicated to the contextualization of the research topic to be developed, through the presentation of a theoretical framework, in which theories and concepts are exposed, the outlines of which have guided the research. The present study has been carried out with the collection of primary information through the application of a questionnaire, on the other hand, to verify the hypotheses, the Spearman Rho correlation test has been used, given the nature of the objectives. Of the investigation.

Keywords: Motivation, job performance.

## **Introducción**

El presente trabajo de investigación tiene como título “La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Pocollay, año 2020”, el problema principal analizado en la investigación responde a la siguiente pregunta de investigación ¿Cómo se relaciona la motivación con el desempeño laboral de los colaboradores? Así mismo, el objetivo principal es determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Pocollay.

La presente investigación está estructurada en cinco capítulos: Planteamiento del Problema, Marco Teórico, Hipótesis y variables, Metodología de la investigación, Discusión de Resultados, terminando con las Conclusiones y Recomendaciones, acompañada de una amplia fuente bibliográfica la misma que sustenta el desarrollo de esta investigación; así como los apéndices respectivos.

Capítulo I: Planteamiento del Problema, en este punto abarca la metodología empleada para el desarrollo de la tesis; incluyendo la descripción de la realidad problemática, delimitaciones, problemas, objetivos, justificación e

importancia del trabajo, limitaciones; terminando con la viabilidad del estudio.

Capítulo II: Marco Teórico, abarca desde los antecedentes, marco legal, marco teórico con sus respectivas conceptualizaciones relacionadas con la motivación y el desempeño laboral, es necesario precisar que el material procedente de investigaciones previas, quienes con sus aportes han enriquecido la investigación; además las variables son de interés, permitiendo clarificar desde el punto de vista teórico conceptual a cada una de ellas, culminando con la formulación de las hipótesis.

Capítulo III: Metodología de la investigación, comprende desde el tipo, nivel, método, diseño; así como la información primaria obtenida a través de la aplicación de un cuestionario, así mismo, es una investigación básica o pura y relacional; de diseño no experimental y de corte transversal.

Capítulo IV: Discusión de Resultados, se trabajó con la información primaria; con los cuales se realizaron la parte estadística y gráfica; además se interpretaron los resultados obtenidos, facilitando una mayor comprensión.

Capítulo V: Comprobación de hipótesis, para lo cual se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman con la finalidad de verificar las hipótesis de la presente investigación, así mismo, se ha utilizado la escala ordinal dada la naturaleza de las variables estudiadas, de otro lado, se analizó la parte teórico conceptual

y normatividad existente relacionada con los constructos, las conclusiones se realizaron de acuerdo a la formulación de las hipótesis y en cuanto a las recomendaciones se puede apreciar que son viables y prácticas.

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1. Planteamiento del Problema**

##### **1.1. Descripción del Problema**

La motivación son los deseos que impulsan a una persona a realizar una serie de esfuerzos para realizar una actividad para poder satisfacer sus deseos, objetivos, aspiraciones, combinando una serie de procesos y actividades para lograr su deseo, en la organización la motivación está íntimamente ligada al desempeño laboral de los colaboradores.

El desempeño de los colaboradores se ve reflejado en las actividades que desarrollan en la función que les corresponde y como se menciona anteriormente está íntimamente ligada a la motivación que se ejerza sobre ellos. De otro lado, la motivación permite un mayor grado de desempeño en la ejecución de actividades propias del trabajo, a través de la formación de actitudes positivas.

Teniendo en consideración que la municipalidad de Pocollay va a ser la institución sobre la cual se desarrollará la investigación, es necesario evaluar si la gerencia o jefaturas utilizan la motivación como un elemento motivador para elevar la productividad y la calidad del trabajo de los

empleados públicos, cuyas acciones se trasladarán a la satisfacción de la comunidad donde desarrollan sus actividades.

En consecuencia, el propósito de la presente investigación está determinado a evaluar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay.

## **1.2. Delimitaciones de la investigación**

### **1.2.1. Delimitación espacial**

Para la presente investigación se va a tomar una muestra de los trabajadores del sector público, específicamente la municipalidad del distrito de Pocollay, con la finalidad poder determinar si existe una relación entre las variables de nuestra investigación: motivación y desempeño laboral.

### **1.2.2. Delimitación temporal**

El desarrollo del presente trabajo de investigación se realizará en el periodo comprendido entre los meses setiembre a diciembre.

### **1.2.3. Delimitación conceptual**

Por el presente estudio buscamos analizar cómo las estrategias de motivación utilizadas por la organización en este caso específico la municipalidad del distrito de Pocollay se relacionan con el desempeño laboral de sus colaboradores.

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema general**

¿Cómo se relaciona la motivación con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020?

### **1.3.2. Problemas específicos**

- a) ¿El logro de las necesidades fisiológicas están relacionadas con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020?
  
- b) ¿Cómo se relaciona el logro de la necesidad de seguridad con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020?

- c) ¿Cómo se relaciona el logro de necesidades sociales con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020?
  
- d) ¿Cómo se relaciona el logro de necesidades estima con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020?
  
- e) ¿Cómo se relaciona el logro de necesidades de auto realización con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020?

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar cómo se relaciona la motivación con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a) Determinar cómo se relaciona el logro de las necesidades fisiológicas con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.
  
- b) Determinar cómo se relaciona el logro de la necesidad de seguridad con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.
  
- c) Analizar cómo se relaciona el logro de necesidades sociales con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.
  
- d) Analizar cómo se relaciona el logro de necesidades de estima con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.
  
- e) Analizar cómo se relaciona el logro de necesidades de auto realización con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.

## **1.5. Justificación e importancia de la investigación**

### **1.5.1. Justificación**

#### Justificación teórica

Desde una perspectiva teórica la presente investigación contribuirá al aporte del conocimiento científico, pues pretendemos relacionar el grado de motivación de los empleados de una institución pública con el desempeño laboral.

#### Justificación práctica

Encontramos una justificación práctica, porque se va a reflejar el grado de aplicabilidad del conocimiento y el manejo de la motivación por parte de las jefaturas de la municipalidad en la administración del personal, para la consecución de sus objetivos y metas.

#### Justificación social

Los resultados que se obtengan de la investigación servirán de referencia para que las instituciones públicas en la región tomen base las estrategias de motivación en beneficio de sus colaboradores y por ende de la comunidad a la cual brindan sus servicios públicos.

### **1.5.2. Importancia de la Investigación**

La presente investigación se desarrollará dentro del campo de las habilidades directivas, al encontrarse relacionado directamente con la gestión integral de una organización pública, siendo la encargada de brindar servicios públicos a una determinada comunidad.

Por su significancia en la actividad empresarial, al tratarse de un tema de sumo interés para las organizaciones, tanto privadas como públicas, que permitan asegurar la continuidad a largo plazo, teniendo como referencia favorecer una alta productividad y, por ende, derivar en servicio público de calidad.

Por su relevancia académica, la presente investigación buscará confrontar las bases teóricas de los diferentes autores acerca de la motivación y el desempeño laboral de las organizaciones públicas, a fin de elevar su calidad de servicio.

El interés de la presente investigación se basa en comprobar que la motivación y el desempeño laboral asumen un papel relevante en la calidad del servicio que brindan las instituciones públicas, lo cual es trascendental en los resultados que se buscan alcanzar hacia la comuna. en este caso la unidad de análisis está constituida

por los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay de la región Tacna.

## **1.6. Alcances y limitaciones de la investigación**

### **1.6.1. Alcances**

Los resultados que se obtengan durante el desarrollo de la investigación servirán como referencia a los gerentes de las instituciones públicas a fin de que puedan incorporar adecuadas estrategias para elevar la productividad de sus colaboradores. En consecuencia, estos resultados que se obtendrán servirán de base para que las organizaciones del sector público desarrollen la creación de valor y por ende a la satisfacción de la comunidad a las cuales orientan sus servicios públicos.

### **1.6.2. Limitaciones**

La limitación más importante con la que podemos encontrarnos es el levantamiento de la información primaria, la misma que se va a obtener de las encuestas que se van a tomar a los colaboradores de la Municipalidad del distrito de Pocollay.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes del estudio**

De acuerdo a la revisión de literatura efectuada, hemos identificado trabajos de investigación a fines, que serán comentados en los antecedentes internacionales y nacionales:

##### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

Salas (2010), en su trabajo de investigación titulado “Influencia de los factores de motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la división soporte regional del Banco de la Nación, periodo 2008 - 2009”. Tesis para optar el grado Licenciado en administración, repositorio institucional digital de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna.

Conclusión:

El trabajo de investigación desarrollado por Salas, tuvo como objetivo determinar la influencia de los factores de la

motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la división soporte regional X del Banco de la Nación, la metodología de la investigación desarrollada fue de tipo básica, de naturaleza descriptiva y correlacional, basada en especificar las propiedades, características y relación de las variables de estudio que son la motivación y desempeño laboral, se empleó el diseño no experimental, teniendo una muestra constituida por un total de 151 colaboradores del Banco.

El autor llegó a la conclusión que los factores de la motivación influyen directamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la División Soporte Regional X del Banco de la Nación, son los premios y recompensas, la necesidad de afiliación y aceptación y la capacitación.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Chirito & Raymundo (2015) “La motivación y su influencia en el desempeño laboral del Banco Interbank, tiendas en Huacho, periodo 2014”. Tesis para optar el grado de Licenciada en Administración, repositorio institucional digital de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión, Lima - Perú.

La investigación desarrollada fue de tipo descriptivo correlacional, con un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), evaluando a un total de 25 trabajadores de la organización entre empelados y funcionarios.

La finalidad del investigador fue poder analizar las teorías sobre motivación y desempeño laboral y como estas se relacionan con la capacidad de los colaboradores de la entidad bancaria en el desempeño de sus funciones dentro de la organización, así como poder determinar si las actuales estrategias de motivación empleadas por la organización como son las políticas de la organización, estabilidad laboral, ambiente de trabajo, salarios percibidos, comunicación, seguridad en el puesto de trabajo entre otras, permiten que los trabajadores de la organización bancaria desempeñen adecuadamente sus labores, lo que va a redundar en el mejor servicio brindado a sus usuarios, llegando a la conclusión que si presentan una relación positiva los factores de la motivación con el desempeño laboral, siendo de gran importancia que la organización contribuya al desarrollo profesional y personal de los trabajadores para que se sientan realizados, de esta manera podrán contribuir a las metas y

objetivos de la organización a corto, mediano y sobre todo largo plazo.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Motivación laboral**

La motivación laboral para Jones y George (2008), son “los métodos para motivar a los colaboradores, es una unidad intrínseca e interna para poner adelante el esfuerzo necesario y la acción hacia actividades relacionadas con el trabajo”. Para (Moran, 2013), es la conceptualización de la disposición a gastar energía para alcanzar una meta o una recompensa en función del propio trabajo.

Por otro lado, tenemos que para Kanfer et al (2008) es “un conjunto de fuerzas energéticas que se originan dentro y fuera del ser de un individuo, para iniciar el comportamiento relacionado con el trabajo y para determinar su forma, dirección, intensidad y duración”. Por otro lado, Inceoglu et al (2012), sugieren que “las organizaciones para ayudarse a predecir el comportamiento de sus empleados pueden usar como herramienta la motivación”, pero esta tiende a variar de un individuo a otro, la misma que deberá combinar las habilidades duras de los colaboradores con los factores

ambientales los que van a influir en el comportamiento y rendimiento del personal.

Al haber analizado todos estos conceptos dados por algunos investigadores, podríamos decir que la motivación son los procesos que influyen en el comportamiento, dirección, desarrollo personal, profesional, familiar de los trabajadores, los mismos que van a estar ligados a los factores de la motivación.

Es muy importante que se entienda por las organizaciones que para motivar a su personal deberán estructurar los ambientes de trabajo agradables, comunicación, para estimular comportamientos productivos y desalentar aquellos que son improductivos, resumidamente la motivación laboral, es como la organización influye en el comportamiento y desempeño en el lugar de trabajo. (Jex & Britt, 2008).

Mitchell y otros (2003), consideran que “la motivación involucra tres procesos psicológicos: la excitación: relacionada con la alimentación por la necesidad: deseo o falta de algo parcialmente/total, la dirección: las acciones a realizar para lograr las metas establecidas por ellos, la intensidad: energía empleada para lograr los objetivos”. La intensidad va a estar basada en la importancia y dificultad de los objetivos propuestos, Mitchell et al (2003),

nos dice que “no es otra cosa que los patrones de comportamiento producido para alcanzar una meta en particular”.

### **2.2.1.1. Teorías de la motivación**

Dentro de la psicología organizacional hemos podido encontrar varias teorías que intentan describir la motivación de los empleados, de acuerdo a las investigaciones realizadas por Jex y otros (2008), estas se dividen en cuatro categorías basada en las actividades laborales:

#### **a) Teorías basadas en la necesidad**

Las teorías basadas en la necesidad están centradas en los impulsos de los trabajadores, impulsos que van a llevarlo a satisfacer una serie de necesidades a través de sus labores en la organización. Estas necesidades pueden ser desde fisiológicas básicas que son necesidades de supervivencia hasta las necesidades psicoemocionales que están relacionadas a la pertenencia y la autorrealización.

#### **a) Jerarquía de las necesidades de Maslow**

La Jerarquía de Necesidades de Abraham Maslow (1943) fue aplicada para ofrecer una explicación de cómo el ambiente de trabajo motiva a los empleados. De acuerdo con la teoría de Maslow, que no se desarrolló específicamente para explicar el comportamiento en el

lugar de trabajo, los empleados se esfuerzan por satisfacer sus necesidades en un orden jerárquico. (Jex & Britt, 2008)

En el nivel más básico, un empleado está motivado para trabajar para satisfacer las necesidades fisiológicas básicas para la supervivencia, como tener suficiente dinero para comprar alimentos. El siguiente nivel de necesidad en la jerarquía es la seguridad, que podría interpretarse como una vivienda adecuada o vivir en un barrio seguro. Los siguientes tres niveles de la teoría de Maslow se refieren a las Necesidades sociales: el amor y la pertenencia, la estima (que se refiere a la competencia y la maestría), y finalmente la necesidad del orden más elevado, la autorrealización.

Jex y Britt (2008) indican que, aunque la teoría de Maslow es ampliamente conocida, en el lugar de trabajo ha demostrado ser un Maslow teorizó que la gente no buscará satisfacer una necesidad de nivel más alto hasta que sus necesidades de nivel más bajo sean satisfechas. Ha habido poco apoyo empírico para la idea de que los empleados en el lugar de trabajo se esfuerzan por satisfacer sus necesidades sólo en el orden jerárquico prescrito por Maslow.

Basándose en la teoría de Maslow, Clayton Alderfer (1959) colapsó los niveles en la teoría de Maslow de cinco a tres: existencia, relación y crecimiento. Esta teoría, llamada teoría de ERG, no propone que

los empleados intenten satisfacer estas necesidades de una manera estrictamente jerárquica. El apoyo empírico para esta teoría ha sido mixto. (Jex & Britt, 2008).

#### **b) Necesidad de logro**

La Teoría de la Necesidad de Logros de Atkinson y McClelland es la teoría basada en la necesidad más relevante y aplicable en el arsenal psicológico. A diferencia de otras teorías basadas en la necesidad, esta teoría permite concentrar la investigación en un enfoque más estricto. Las investigaciones realizadas han demostrado que aquellos que tienen una alta necesidad de logro prefieren niveles moderados de riesgo, buscan retroalimentación y es probable que se sumerjan en su trabajo.

La motivación del logro se divide en tres tipos:

- Logro: Busca el avance de la posición, la retroalimentación, y el sentido del logro
- Autoridad: Necesidad de dirigir, hacer un impacto y ser escuchado por otros
- Afiliación: Necesidad de interacciones sociales amigables y ser querido.

Jex & Britt (2008), nos dice acerca de esta teoría que “los individuos también demuestran un deseo fuerte de aumentar su conocimiento y para la regeneración en su funcionamiento, a menudo bajo la forma de evaluación del desempeño”.

### c) Teorías de la equidad

La teoría de la equidad derivada de la teoría del intercambio social, está relacionada con la motivación en el centro laboral, es el proceso cognitivo de evaluación, por el cual los trabajadores buscan lograr un equilibrio entre los esfuerzos en el lugar de trabajo y los resultados o recompensas recibidas.

Otro factor que debe tener en cuenta las organizaciones es cuando un empleado es sobre compensado, si es percibida esta subcompensación se debe incentivar al empleado para ajustar su comportamiento para lograr el equilibrio en formas diferentes como:

- Reducir el aporte a un nivel que ellos creen que concuerda mejor con su nivel de compensación
- Ajustar el estándar comparativo con el cual se está comparando su situación
- Cognitivamente ajustar su percepción de sus insumos o los resultados recibidos,

- Abordar la situación con su empleador solicitando un aumento.

“Si bien se ha establecido que la teoría de la equidad proporciona una visión de los escenarios de su compensación, la teoría generalmente no ha demostrado su utilidad en la comprensión de los escenarios de sobrecompensación” (Ambrosio & Kulik, 1999).

Las cuatro percepciones de equidad aplicadas a los entornos organizacionales son:

- La justicia distributiva, o la percepción de la igualdad de los resultados de un individuo
- La justicia procesal, o la imparcialidad de los procedimientos utilizados para determinar los resultados
- La justicia interaccional, o la percepción de que uno ha sido tratado de manera justa con dignidad y respeto.
- Justicia de la Información, o la percepción de que se ha dado toda la información que necesita para realizar mejor sus trabajos.

“Cuando las políticas en el lugar de trabajo se perciben como injustas, los riesgos de represalias y comportamientos relacionados

como el sabotaje y la violencia en el lugar de trabajo pueden aumentar” (Mitchell & Daniels, 2003).

Leventhal (1980) describió seis criterios para crear procedimientos justos en una organización. Propuso que los procedimientos y las políticas fueran: (Mitchell & Daniels, 2003).

- Consistentemente aplicada a todos en la organización
- Libre de sesgo
- preciso
- Corregible
- Representante de todas las preocupaciones
- Basado en la ética predominante

### **2.2.2. Desempeño laboral**

Los conceptos de rendimiento y los requisitos de rendimiento también están experimentando cambios. (Ilgen, 1999). Las organizaciones necesitan individuos de alto desempeño para alcanzar sus metas.

El rendimiento también es importante para el individuo. La realización de tareas y desempeño a un nivel alto puede ser una fuente de satisfacción, con sentimientos de orgullo. El bajo

rendimiento y el incumplimiento de las metas se pueden experimentar como insatisfacción, o incluso como un fracaso personal. Además, el rendimiento, si es reconocido por otros dentro de la organización, a menudo se recompensa por los beneficios financieros y otros. El rendimiento es un requisito importante, aunque no el único, para el futuro desarrollo profesional y éxito en el mercado de trabajo. Aunque puede haber excepciones, se promueve a los estudiantes de alto rendimiento más fácilmente dentro de una organización y generalmente tienen mejores oportunidades. (Van Scotter, Motowidlo, & Cross, 2000).

La alta relevancia del desempeño individual también se refleja en el trabajo y la investigación psicológica. Van y otros (2000), agregan que “a pesar de la gran relevancia del rendimiento individual y del uso generalizado del rendimiento como medida de resultado en la investigación empírica”.

En los últimos quince años, hay un creciente interés por desarrollar una definición del rendimiento. Los investigadores del tema, han coincidido que cuando se conceptualiza el desempeño, se debe diferenciar la acción que son las actividades de los individuos en la organización y el resultado del rendimiento (Campbell et al 1993).

“En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual” (Robbins & Coulter, 2013).

#### **2.2.2.1. Objetivos de la evaluación del desempeño**

Aamodt (2010) indica que “la evaluación de desempeño cuenta con varios objetivos, siendo uno de ellos ayudar a la dirección a que tome decisiones de recursos humanos, sobre asensos, transferencias y despidos”. Otra técnica utilizada es la observación que nos va a permitir detectar las necesidades de capacitación y desarrollo dentro de la organización, a través de la identificación de las habilidades y competencias de los trabajadores, desarrollando programas correctivos a los ya existentes.

#### **2.2.2.2. Razón de evaluación**

La razón de que las organizaciones realicen evaluaciones es para poder identificar el desempeño de sus trabajadores y utilizar los resultados de estas en la implementación de mejoras el desempeño (Aamodt, 2010).

### **2.2.2.3. Supervisión de la evaluación**

De acuerdo a Dessler y Verela (2011) las evaluaciones de los supervisores inmediatos todavía es la parte esencial de la mayoría de los procesos de la evaluación. El supervisor debería estar en la mejor posición para observar y evaluar el desempeño de sus colaboradores.

La mayoría de las evaluaciones las realizan el supervisor inmediato del empleado. Los autores indican que la tarea de la evaluación ha recaído en los gerentes, ya que se les consideran responsables del desempeño de sus subalternos.

En continuidad las evaluaciones son bastantes indulgentes, las cuales presentan una inclinación al servicio de los colaboradores y pocas veces coinciden con las calificaciones que designen las supervisiones. Tal vez sea más correcta para fines de desarrollo y deben combinarse con otras fuentes de información para disminuir errores de evaluación.

### **2.2.2.4. Modelo de evaluación**

Muchinsky (2002) sugiere un método basado en una tabla de doble entrada, en que las filas muestran, los factores de evaluación y las columnas indican los grados de evaluación del desempeño.

### 2.3. Definición de conceptos

**Desempeño Laboral:** Eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. (Chiavenato, 2002).

**Evaluación del desempeño:** Técnica de apreciación del desenvolvimiento del individuo en el cargo y su potencial de desarrollo, mediante la cual se pueden identificar problemas de supervisión del recurso humano, de integración del trabajador a la empresa o al cargo que ocupa actualmente, de la falta de aprovechamiento de potenciales mayores que los exigidos para el cargo, de motivación, etc. (Brazzolotto, 2012)

**Función pública:** Es toda actividad temporal o permanente, remunerada efectuada por una persona natural en nombre del Estado o al servicio del Estado, en cualquiera de sus niveles jerárquicos (Congreso Nacional de la República, 2003).

**Productividad:** Es el coeficiente del resultado entre la producción obtenida y el coste que hayan producido los factores que en ella han intervenido (Alfaro & Alfaro, 1999).

**Incentivo:** Compensación extra de su remuneración que la empresa u organización paga a un empleado por realizar labores adicionales a los

mínimos fijados. Existen diferentes métodos para fijarlos que buscan una justa retribución a los trabajadores por las labores adicionales efectuadas. (Vidales, 2003).

## **2.4.Planteamiento de Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

#### **Hipótesis Nula**

La motivación no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.

#### **Hipótesis Alterna**

La motivación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

#### **Primera Hipótesis**

#### **Hipótesis Nula**

Las necesidades fisiológicas no se relaciona el logro de con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.

### **Hipótesis Alterna**

Las necesidades fisiológicas se relaciona el logro de con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.

### **Segunda Hipótesis**

### **Hipótesis Nula**

La necesidad de seguridad no se relaciona el logro de con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.

### **Hipótesis Alterna**

La necesidad de seguridad se relaciona el logro de con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.

### **Tercera Hipótesis**

#### **Hipótesis Nula**

El logro de necesidades sociales no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.

#### **Hipótesis Alterna**

El logro de necesidades sociales se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.

### **Cuarta Hipótesis**

#### **Hipótesis Nula**

El logro de necesidades de estima no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.

#### **Hipótesis Alterna**

El logro de necesidades de estima se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.

### **Quinta Hipótesis**

#### **Hipótesis Nula**

El logro de necesidades de auto realización no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.

#### **Hipótesis Alterna**

El logro de necesidades de auto realización se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.

## **2.5. Operacionalización de variables.**

### **2.5.1. Variable independiente:**

Motivación

#### **Dimensiones:**

- Necesidades fisiológicas
- Necesidades de seguridad
- Necesidades sociales
- Necesidades de estima
- Necesidades de auto realización

*Tabla 1**Variable independiente: Motivación*

Variable	Tipo de Variable	Escala de medición	Dimensiones
Motivación	Independiente	Likert (Ordinal)	Necesidades fisiológicas Necesidades de seguridad Necesidades sociales Necesidades de estima Necesidades de auto realización

**2.5.2. Variable dependiente:**

Desempeño laboral

**Dimensiones:**

- Conocimiento de la organización
- Trabajo en equipo
- Creatividad
- Liderazgo
- Responsabilidad
- Iniciativa
- Puntualidad
- Comunicación asertiva

- Calidad del trabajo
- Atención al cliente
- Ausencia de accidentes
- Enfoque de los resultados
- Rapidez en las soluciones
- Presentación personal

Tabla 2

*Variable dependiente: Desempeño laboral*

Variable	Tipo de variable	Escala de medición	Dimensiones
Desempeño laboral	Dependiente	Escala Likert (ordinal)	Conocimiento de la organización Trabajo en equipo Creatividad Liderazgo Responsabilidad Iniciativa Puntualidad Comunicación asertiva Calidad del trabajo Atención al cliente Ausencia de accidentes Enfoque en los resultados Rapidez en las soluciones Presentación personal

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

#### **3.1. Tipo de investigación**

El trabajo de investigación desarrollado es de tipo pura o básica, ya que busca el conocimiento puro por medio de la recolección de datos, de tal forma que añada datos que profundizan cada vez los conocimientos que existen en la realidad.

#### **3.2. Nivel de investigación**

El nivel que corresponde a la presente investigación a desarrollarse es descriptivo - correlacional, por ir más allá de la descripción de conceptos o fenómenos, así como de la fijación de relaciones entre conceptos, con la finalidad de responder por las relaciones de los eventos y fenómenos físicos o sociales de la motivación y su relación con el desempeño laboral.

### **3.3. Diseño de investigación**

El trabajo de investigación es de tipo no experimental y de tipo corte transversal, debido a que se tomó información a través de la aplicación de un cuestionario a los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay.

### **3.4. Población y muestra del estudio**

#### **3.4.1. Población**

Para la investigación se tomó como población a los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, lo cual constituye la unidad de análisis, los mismo que son 309 personas.

#### **3.4.2. Muestra**

Dado el tamaño de la población se tomó un censo a fin de obtener resultados consistentes. En ese sentido nuestro tamaño a utilizar en la investigación es el adecuado, dado el nivel de investigación a desarrollar.

### **3.5. Técnicas e Instrumentos de investigación**

Para el presente trabajo de investigación se tomó en consideración información primaria, a través de la técnica de la encuesta y por consiguiente la información provino de la aplicación de un cuestionario a los colaboradores de la municipalidad de Pocollay.

### **3.6. Técnicas de Procesamiento de datos**

Para procesamiento y sistematización de la información se empleó técnicas estadísticas descriptivas y de inferencia, las cuales se muestran a través de tablas y gráficos del capítulo IV y V, cada uno de ellos con su análisis correspondiente. Asimismo, las pruebas estadísticas a utilizar para la validación de las hipótesis planteadas en el estudio estuvieron en función de las escalas de los instrumentos utilizados, para este caso particular, son técnicas paramétricas debido al tipo de escala de medición del cuestionario es de tipo likert, utilizando el coeficiente de correlación de Pearson, dada las hipótesis planteadas, las cuales son de nivel relacional.

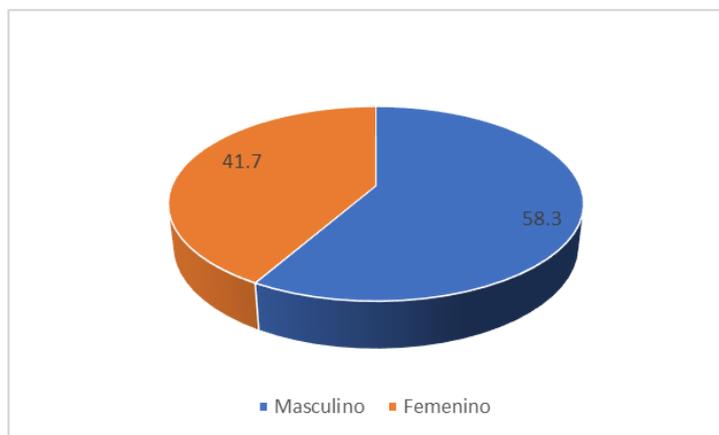
## CAPITULO IV

### ANALISIS DE RESULTADOS

#### 4.1. Aspectos generales

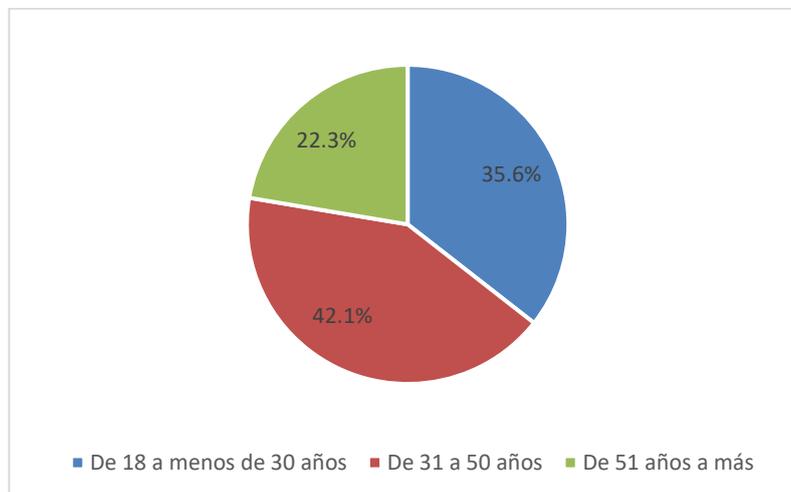
En la figura 1, se puede ver la composición de la muestra por tipo de género, al respecto se puede indicar que los colaboradores de la Municipalidad de Pocollay son principalmente mujeres, lo cual representa el 58,3% y el 41,7% corresponde a hombres.

*Figura 1*  
*Género*



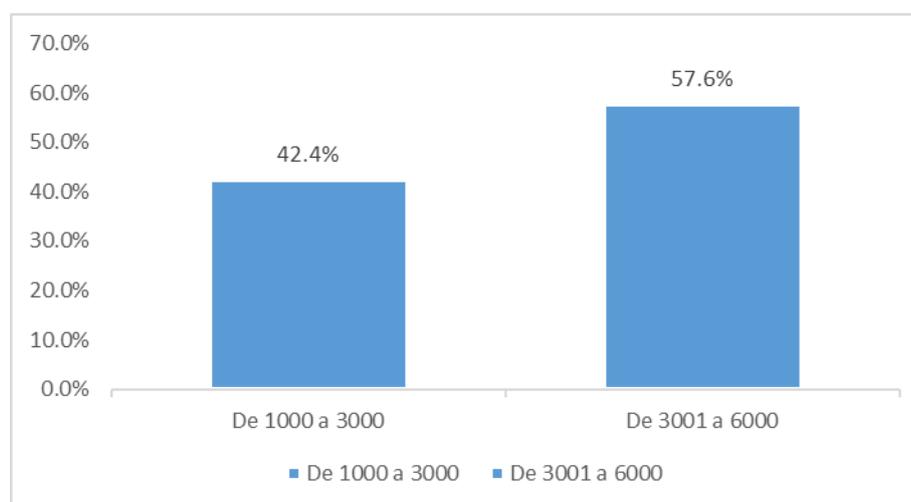
La figura 2, nos muestra la distribución de la población por edad, al respecto el 42,1% se encuentra en un rango de 31 a 50 años, mientras que el 35,8% se ubica en un rango de 18 a 30 años y finalmente el 22,3% se ubica en un rango de edad mayor a 51 años.

**Figura 2**  
**Edad**



La figura 3, nos muestra el rango de ingresos de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Pocollay, al respecto el 42.4% se encuentra en un rango de ingresos de S/. 1,000 a S/. 3,000, mientras que el 57,6% de S/. 3,001 a S/. 6,000.

**Figura 3**  
**Ingresos**



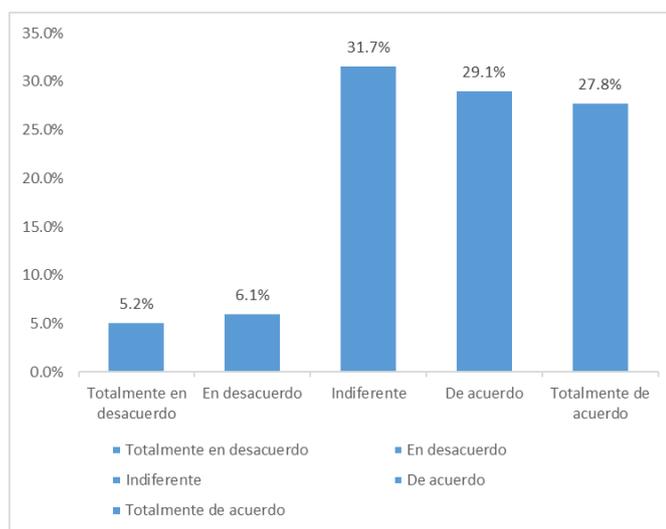
## 4.1. Motivación

### 4.1.1. Salario y Beneficios

De la figura 4, se puede ver que el salario percibido por los colaboradores es acorde con los conocimientos y las labores que efectúan en la municipalidad de Pocollay. Esto se evidencia, dado que el 57% de la población considera estar totalmente de acuerdo y de acuerdo, mientras que el 31.7% es indiferente, así mismo, el resto no está de acuerdo. Es evidente que no toda la población de colaboradores percibe una equidad entre las labores que desempeñan y el salario.

Figura 4

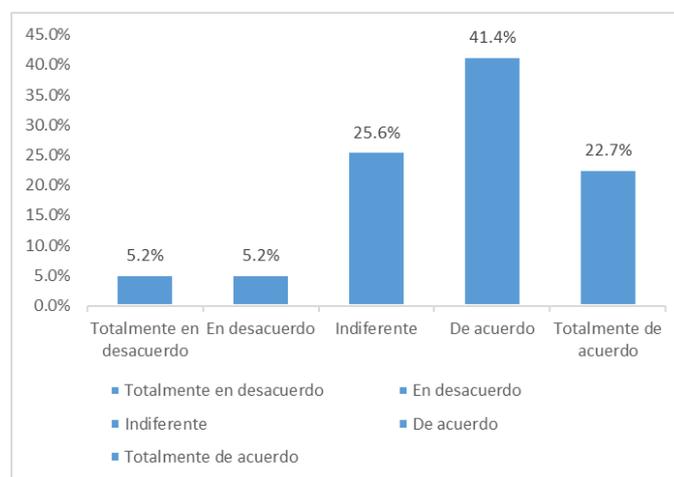
*El salario percibido es acorde con tus conocimientos y las labores que usted realiza*



De otro lado, en la figura 5, nos muestra si los colaboradores se encuentran satisfechos con los beneficios percibidos por parte de la municipalidad de

Pocollay. De la figura se desprende que el 64,1% está totalmente de acuerdo y de acuerdo, mientras que el 25,6% es indiferente, es decir que la gran mayoría reconoce estar satisfecho con los beneficios que recibe por parte de la institución.

**Figura 5**  
*Se siente bien con los beneficios percibidos*

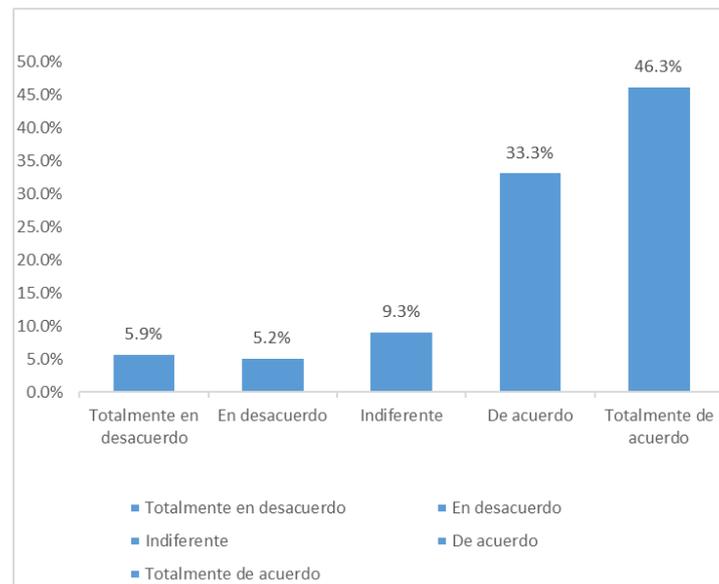


#### 4.1.2. Condiciones de Trabajo

La figura 6, nos da a conocer cuál es la percepción de los colaboradores respecto a las condiciones ambientales del área de trabajo, al respecto podemos indicar que del total de la población el 79,6% está totalmente de acuerdo y de acuerdo, mientras que el 9,3% es indiferente. Esto es importante ya que los colaboradores perciben que cuentan con oficinas adecuadas, iluminación, ventilación, entre otros factores que le permite trabajar adecuadamente.

Figura 6

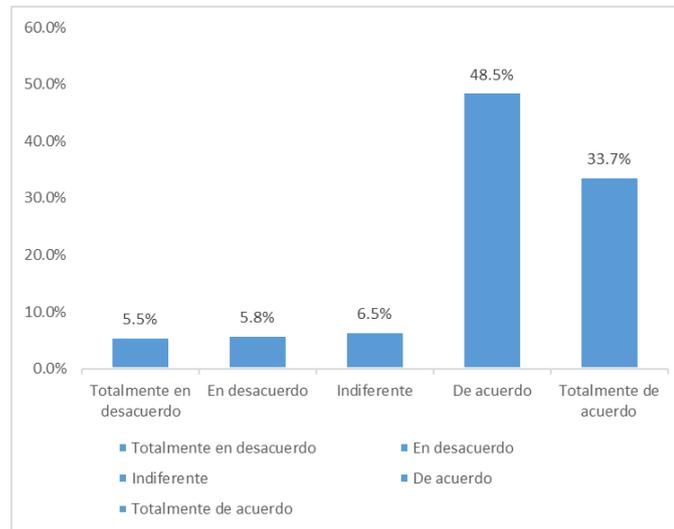
*Las condiciones ambientales del área donde trabaja (iluminación, tamaño, ventilación, etc.) las considera adecuadas*



En la figura 7, se aprecia la percepción de los colaboradores de la municipalidad de Pocollay respecto a las condiciones de iluminación de su área de trabajo, al respecto se puede apreciar que el 82,2% de los colaboradores está totalmente de acuerdo y de acuerdo que la iluminación es adecuada, sin embargo, hay un 6,5% de la población que es indiferente. Es pertinente precisar que una buena iluminación permite un mayor rendimiento y motivación para la actividad laboral.

*Figura 7*

*La iluminación es adecuada de su área de trabajo, motivándolo a realizar sus labores*

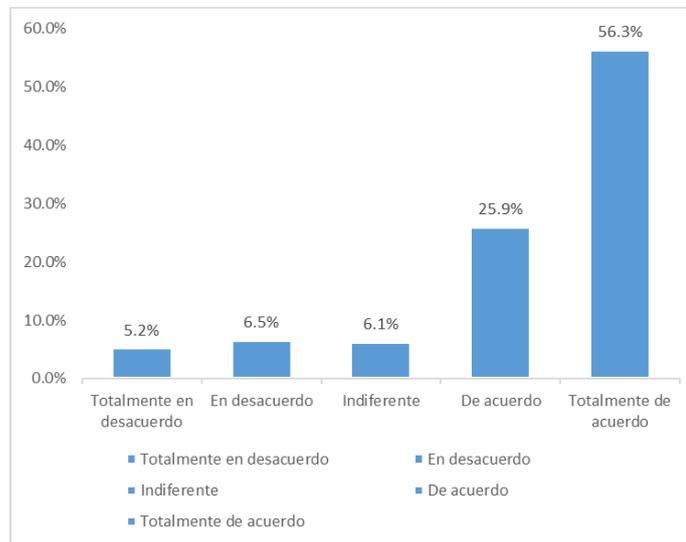


#### 4.1.3. Status

La figura 8, nos da a conocer la opinión sobre si el colaborador es aceptado por su grupo de trabajo y el sentimiento que eso le genera, de los resultados obtenidos se aprecia que el 56,3% esta totalmente de acuerdo en sentirse bien al ser aceptado por el grupo, así mismo, el 25,9% esta de acuerdo, mientras que 6,1% es indiferente y finalmente el 11,7% opina estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

Figura 8

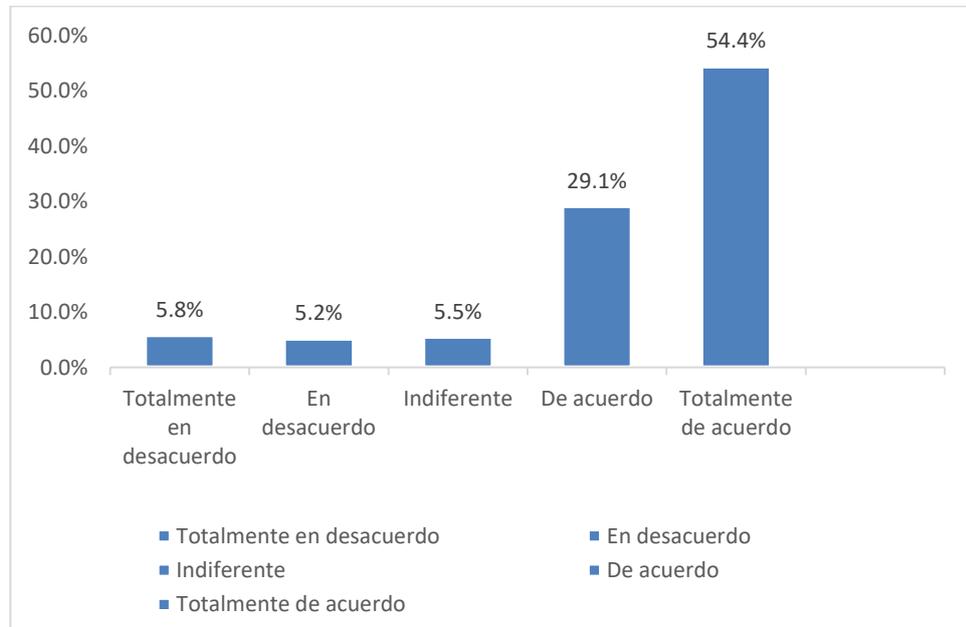
*El ser aceptado por mi grupo de trabajo me hace sentir bien*



La figura 9, nos da a conocer la relación entre el colaborador y el jefe, desde el punto de vista si sus aportes son valorados por este y finalmente el impacto que esto tiene en la generación de satisfacción. Al respecto, el 54,4% está totalmente de acuerdo, mientras que el 29,1% está de acuerdo, así mismo, el 5,5% es indiferente y finalmente el 11% está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

Figura 9

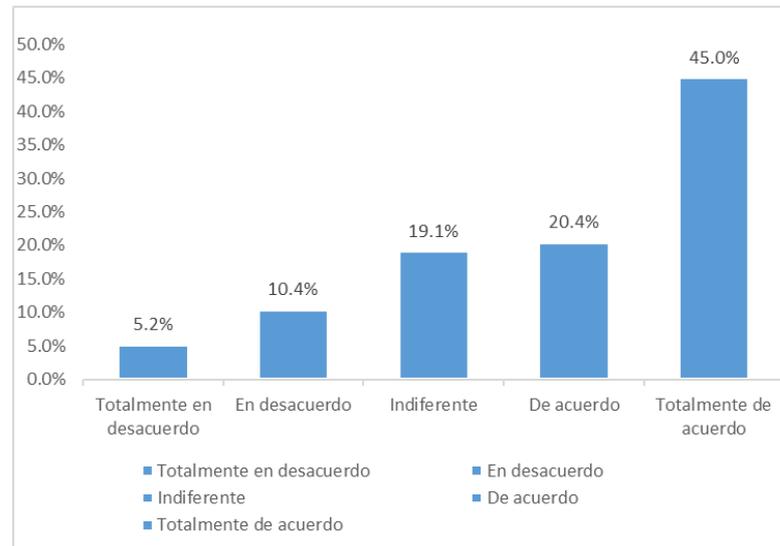
*Mi jefe valora mis aportes y esto me conlleva a laborar con satisfacción en mi institución*



La figura 10, está relacionado con el sentimiento de los colaboradores respecto a las opiniones que estos hacen y la receptividad del grupo de trabajo, al respecto podemos indicar que el 65,4% esta totalmente de acuerdo y de acuerdo, mientras que 19,1% es indiferente y finalmente el 15,6% está totalmente en desacuerdo y desacuerdo. El hecho de que los colaboradores sientan que sus puntos de vista son tomados en cuenta, los motiva a seguir participando con sus opiniones, generando una mayor riqueza a la hora de valorar las soluciones a los problemas.

Figura 10

*Los integrantes de los equipos de trabajo toman en consideración mis opiniones y me hace sentir reconocido y motivado*

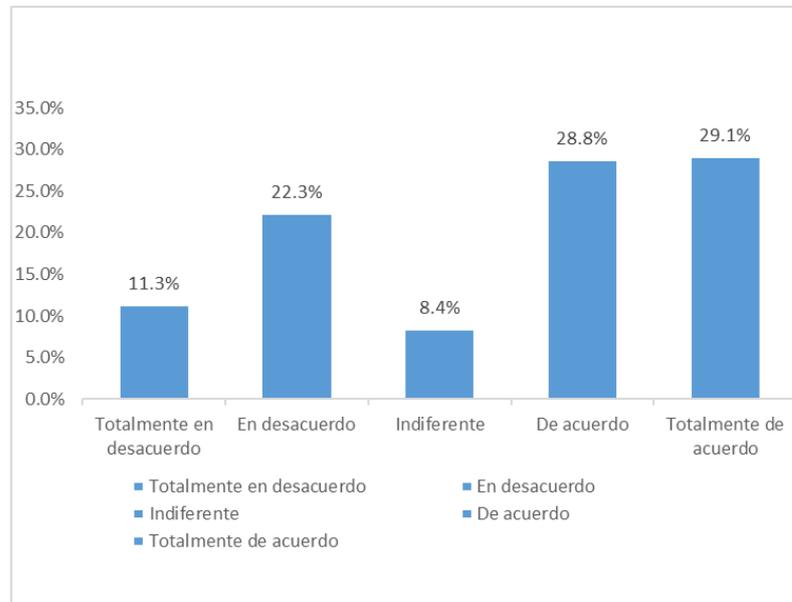


#### 4.1.4. Supervisión y Autonomía Laboral

La figura 11, nos da a conocer la política de los jefes inmediatos en relación a la orientación que dedican al personal a su cargo, lo cual es percibido por los colaboradores como seguridad, al respecto se puede apreciar que el 57.9% está totalmente de acuerdo y de acuerdo, sin embargo, existe un 8,4% que son indiferentes, finalmente el 33,6% considera estar totalmente en desacuerdo y desacuerdo.

Figura 11

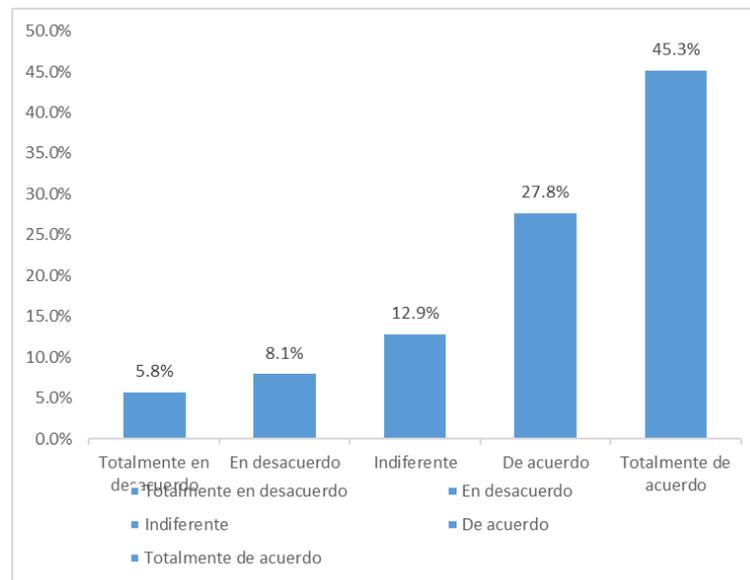
*Los jefes inmediatos orientan constantemente al personal y esto nos hace sentir seguros*



En la figura 12, nos hace saber la relación entre la supervisión como política institucional y estrategia que permite una adecuada retroalimentación para los colaboradores de la Municipalidad, al respecto se puede apreciar que el 73,1% se encuentra totalmente de acuerdo, mientras que existe un 12,9% que es indiferente, finalmente existe un 13,9% estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo al respecto.

Figura 12

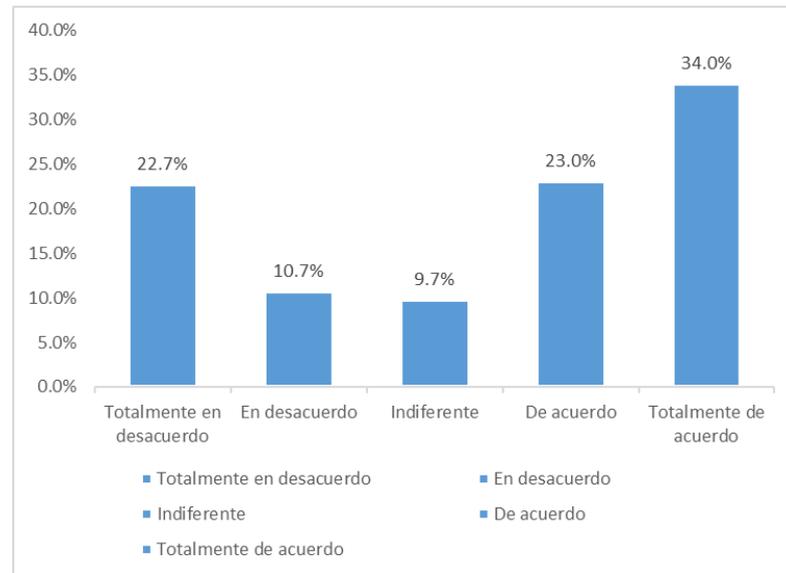
*La supervisión es política institucional que nos permite una retroalimentación*



La figura 13, nos indica el grado de relación que existe entre el desempeño del colaborador respecto a la capacitación que ha recibido y el grado de seguridad que esto le brinda, al respecto podemos indicar que el 57% esta totalmente de acuerdo y de acuerdo, mientras que existe un 9,7% que es indiferente, finalmente el 33,4% manifiesta estar totalmente en desacuerdo y desacuerdo con el planteamiento y sentido de la pregunta.

Figura 13

*Me permiten desempeñarme de acuerdo a mi capacidad, sintiéndome seguro*



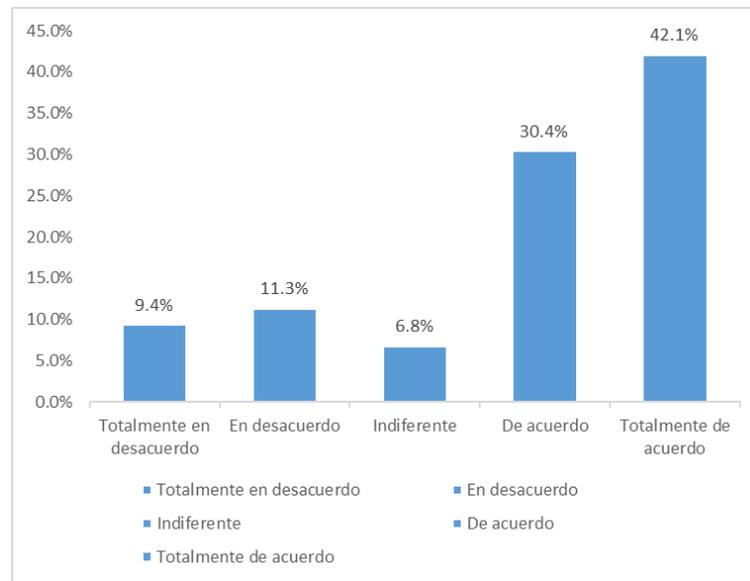
## 4.2. Desempeño Laboral

### 4.2.1. Se integra al grupo de trabajo de la institución

La figura 14, nos muestra si existe participación por parte de los colaboradores en la realización de trabajos en equipo, en ese sentido, al respecto el 72,5% está totalmente de acuerdo y de acuerdo con este tipo de relación, sin embargo, el 6,8% es indiferente, finalmente el 20,7% esta totalmente en desacuerdo y desacuerdo. Es necesario precisar que la gran mayoría considera que si existe participación en los equipos de trabajo que forma la organización para resolver los problemas.

Figura 14

*Existe participación en los trabajos que se realizan en equipo*

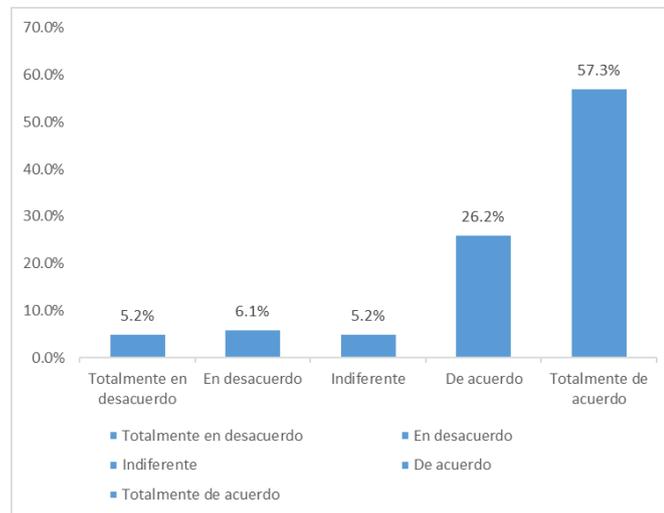


#### 4.2.2. Escucha y Evalúa antes de reaccionar en situaciones de conflicto

En la figura 15 se aprecia que los colaboradores escuchan primero ante de evaluar la situación y posteriormente elegir un curso de acción o tomar una decisión, en ese sentido se puede indicar que el 83,5% esta totalmente de acuerdo y de acuerdo, así mismo, existe un grupo de colaboradores que es indiferente, el cual representa el 5,2%, y finalmente están totalmente en desacuerdo y desacuerdo el 11,3%.

Figura 15

*Escucha primero, evalúa antes de tomar una decisión*

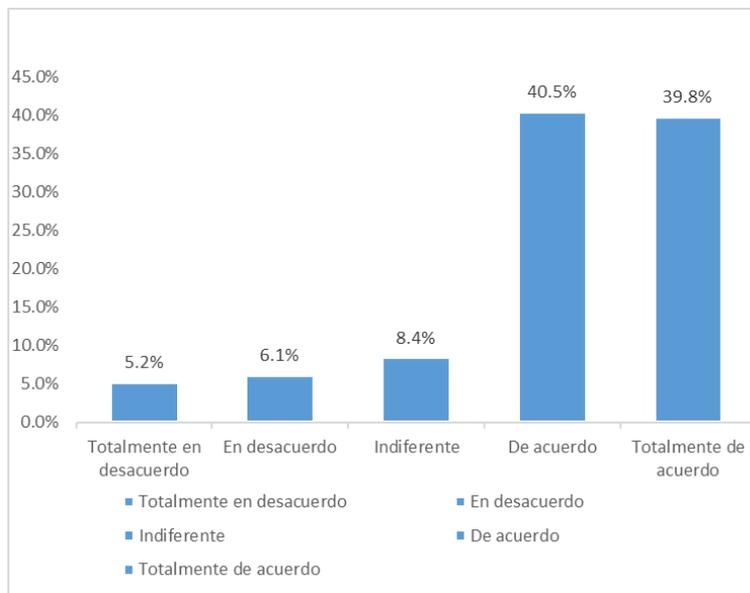


#### 4.2.3. *Se adapta a situaciones nuevas*

La figura 16, nos muestra la relación del rendimiento de los colaboradores respecto a la adaptabilidad hacia las nuevas políticas institucionales, en ese sentido se puede apreciar que el 80,3% considera estar totalmente de acuerdo y de acuerdo, de otro lado, existe un 11,3% que esta totalmente en desacuerdo y desacuerdo.

Figura 16

*Los colaboradores tienen el mismo rendimiento y se adaptan fácilmente a las nuevas políticas institucionales.*

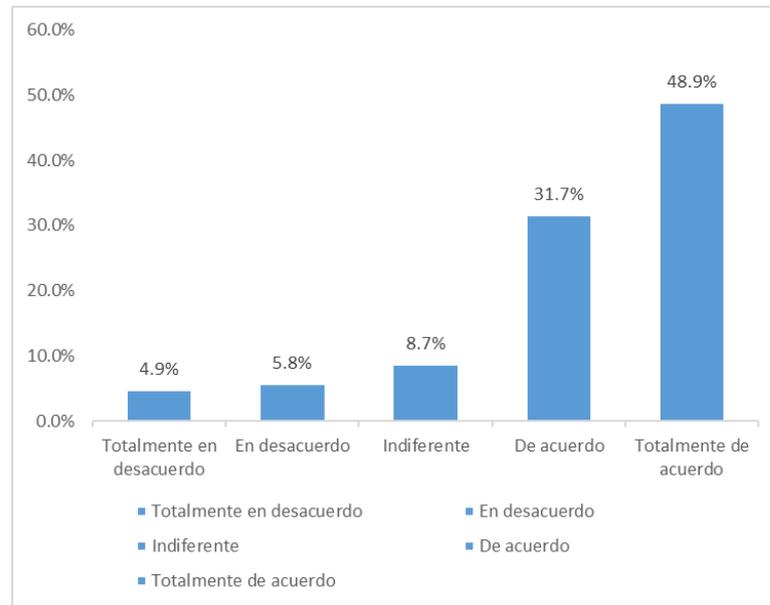


#### 4.2.4. Es tolerante con sus compañeros que piensan diferente

La figura 17, aborda la relación que se tiene del respecto por las opiniones que emiten los colaboradores de la organización y la forma como se toman en cuenta, en ese sentido el 80,6% está totalmente de acuerdo y de acuerdo con la afirmación, mientras que el 8,7% es indiferente, así mismo, el 10,7% manifiesta estar totalmente en desacuerdo y desacuerdo.

Figura 17

*Se respeta y se tiene en cuenta las opiniones de todos los colaboradores de la institución*

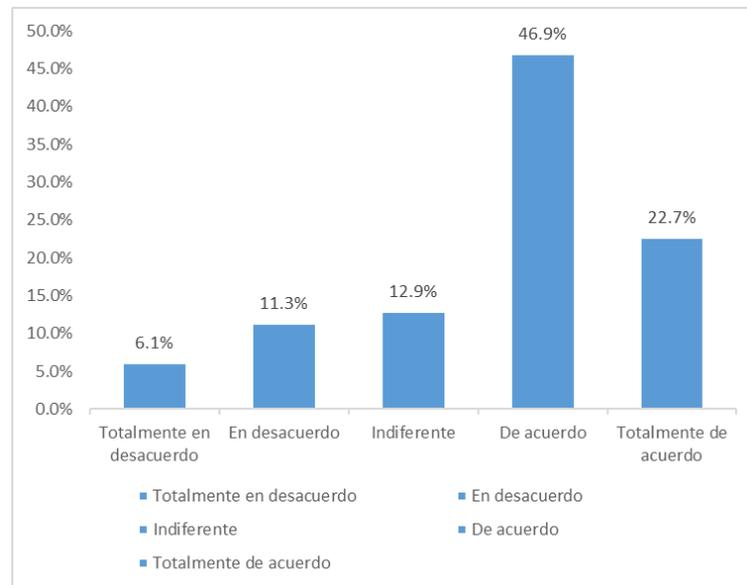


#### 4.2.5. Expresa sentimientos positivos o negativos adecuadamente

La figura 18, nos da a conocer la forma de comportarse de los colaboradores en la organización, en relación a su alineación con respecto a los objetivos o el propósito de la misma, al respecto el 69.6% esta totalmente de acuerdo y de acuerdo, mientras que el 12,9% manifiesta ser indiferente, de otro lado existe un 17,4% que nos indica que esta totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

Figura 18

*Es adecuada la forma de actuar del personal en toda la organización*

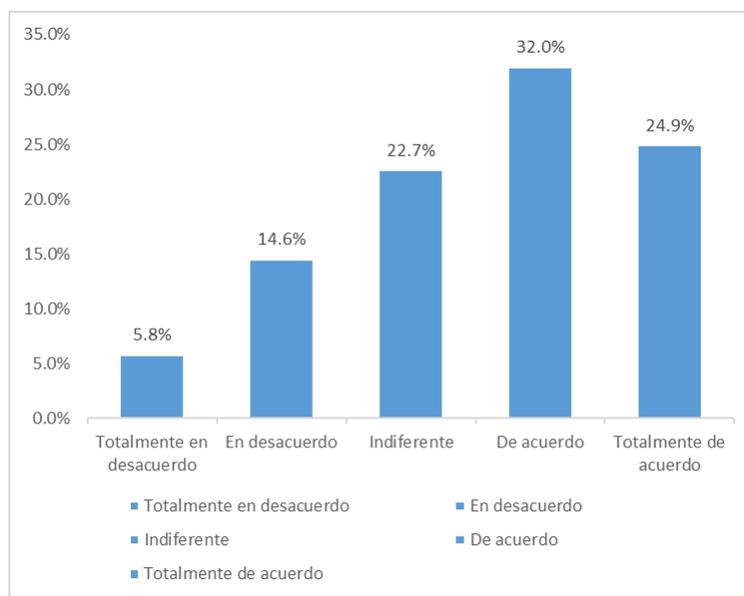


#### 4.2.6. Asume sus errores

La figura 19, está relacionada con la consistencia del colaborador cuando comete un error y su predisposición a solucionarlo, solicitando ayuda a sus compañeros de trabajo, en ese sentido el 56,9% esta totalmente de acuerdo y de acuerdo, sin embargo, existe un 22,7% que se manifiesta indiferente, finalmente el 20,4% nos indica estar totalmente en desacuerdo y desacuerdo.

Figura 19

*Es consistente el colaborador cuando comete un error y trata de solucionarlos de la mejor manera*

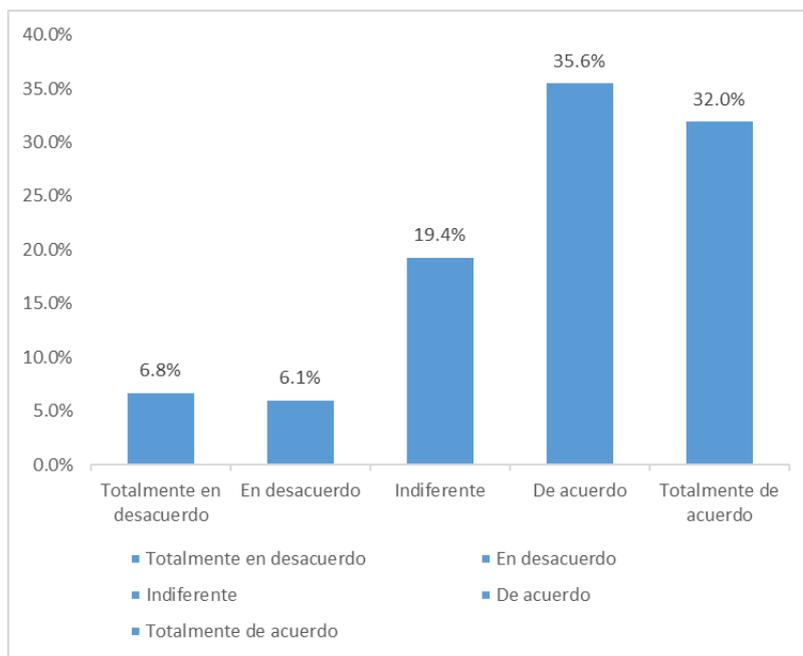


#### 4.2.7. Acepta críticas constructivas

La figura 20, está relacionada con la participación y disposición de los colaboradores a poner en práctica todos los comentarios que tienen gran importancia para la organización, de tal manera minimizar los errores que se pueden cometer, en ese sentido el 67,6% indica estar totalmente de acuerdo y de acuerdo, de otro lado, el 19,4% es indiferente y finalmente el 12,9% nos indica estar totalmente en desacuerdo y desacuerdo respecto a la afirmación planteada.

Figura 20

*Los colaboradores de la institución toman en cuenta y ponen en práctica todos los comentarios que son de gran importancia para minimizar errores*

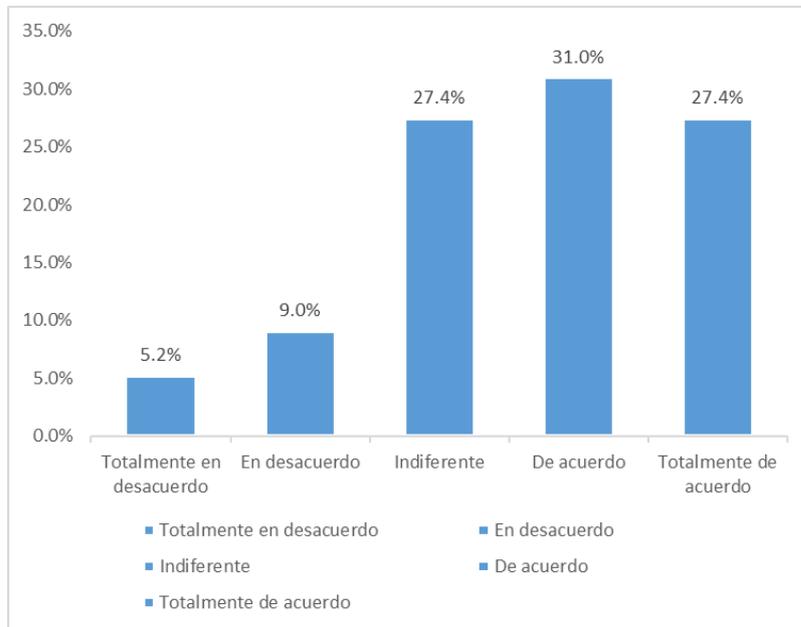


#### 4.2.8. Cumplen con las normas de la institución

La figura 21, nos indica si el personal de la organización esta alineado a cumplir y hacer cumplir las políticas que emanan de la institución pública, para este caso particular, al respecto el 68,4% manifiesta estar totalmente de acuerdo y de acuerdo, mientras que el 27,4% es indiferente, finalmente un 13,2% indica estar totalmente en desacuerdo y desacuerdo respecto a la afirmación planteada.

Figura 21

*De acuerdo a lo establecido, el personal de la organización cumple con las políticas institucionales*

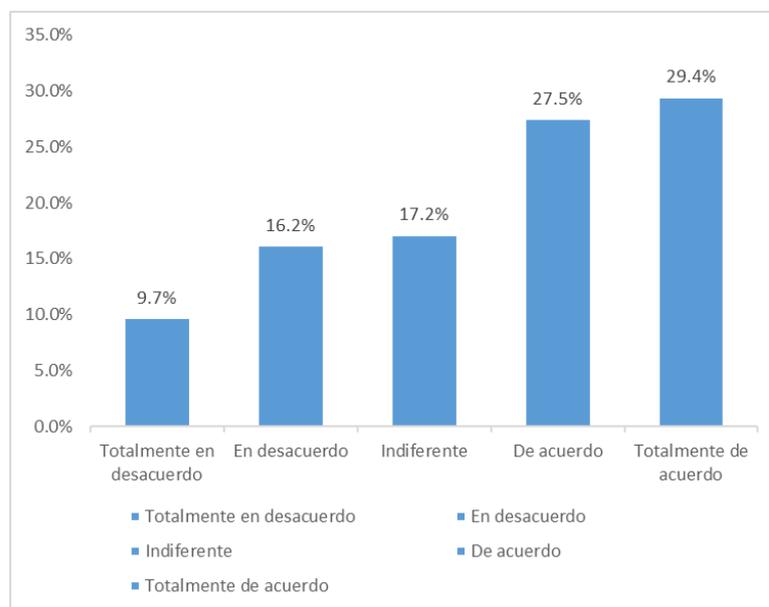


#### 4.2.9. Muestran interés por aprender cosas nuevas

La figura 22, nos indica la predisposición de los colaboradores de la organización a mostrar interés en investigar, indagar y aprender cosas nuevas o innovadoras que repercutan positivamente en sus labores y por ende beneficien los objetivos a alcanzar por la institución, al respecto podemos indicar que el 56,9% manifiesta estar totalmente de acuerdo o de acuerdo, mientras que el 17,2% es indiferente, finalmente el 25,9% esta totalmente en desacuerdo y desacuerdo.

Figura 22

*El personal de la organización muestra empeño en investigar y aprender cosas nuevas que favorecen sus labores*

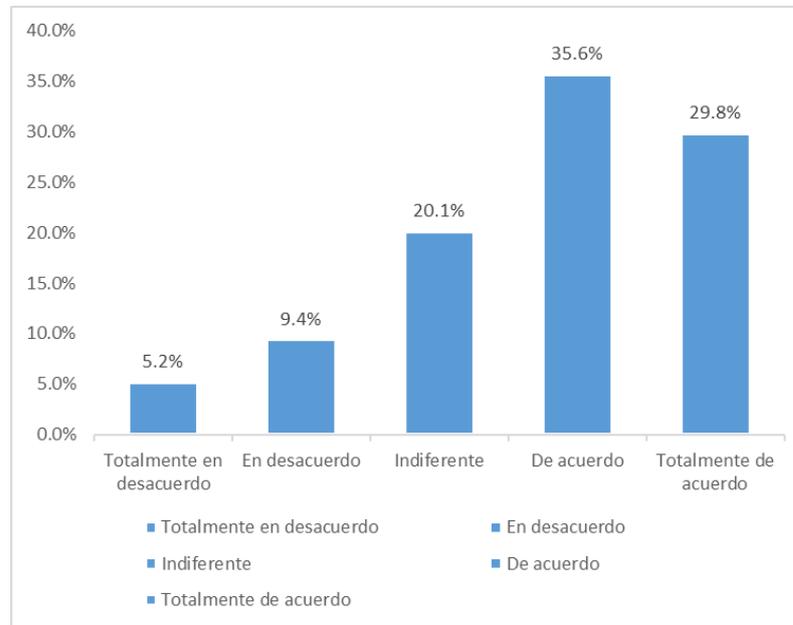


#### 4.2.10. Se preocupan por obtener resultados en los equipos de trabajo

La figura 23, nos da a conocer si en las actividades que desarrollan en equipo los colaboradores aportan ideas claves o importantes que contribuyan al cumplimiento de las actividades propuestas, al respecto podemos informar según los resultados obtenidos que el 65,4% manifiesta estar totalmente de acuerdo y de acuerdo, sin embargo, existe un 20,1% que indica estar indiferente, finalmente el 14,6% considera estar totalmente en desacuerdo y desacuerdo.

Figura 23

*En las labores en equipo, aporta con ideas claves para el desarrollo de las actividades propuestas*

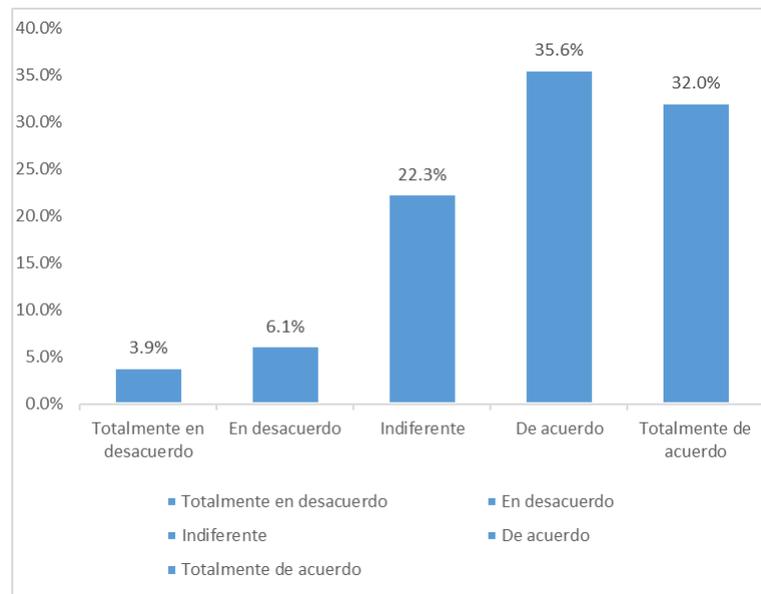


#### 4.2.11. Muestra compromiso y trabajo en equipo

La figura 24, trata de evaluar si existe aportes voluntarios por parte de los colaboradores de la organización a fin poder resolver los problemas que puedan derivarse de las tareas encomendadas, al respecto podemos indicar que el 67,6% nos indica que está totalmente de acuerdo y de acuerdo, sin embargo, existe un 22,3% que nos manifiesta ser indiferente, finalmente un 10% está totalmente en desacuerdo y desacuerdo con el planteamiento.

Figura 24

*Existe aportaciones voluntarias por parte de los trabajadores de la organización para ayudar a resolver problemas que puedan surgir en las labores encomendadas a los equipos de trabajo*

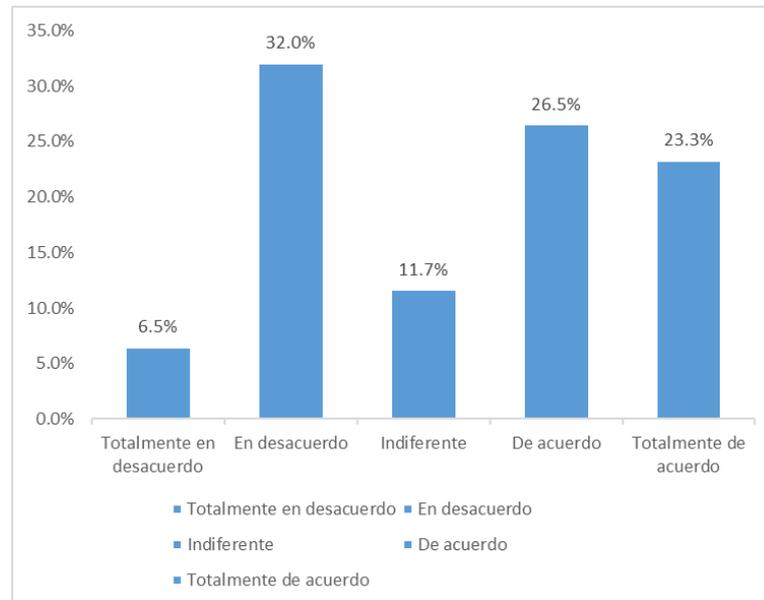


#### 4.2.12. Presenta iniciativa

La figura 25, nos da a conocer si los colaboradores presentan ideas innovadoras para contribuir a apoyar a los equipos de trabajo de forma parte de la organización, al respecto se puede apreciar que el 49,8% esta totalmente de acuerdo y de acuerdo, mientras que existe un 11,7% de indiferentes, de otro lado, manifiestan estar totalmente en desacuerdo y desacuerdo el 38,5%. En ese sentido, existe casi el 40% de colaboradores que muestran no ser proactivos en contribuir con los equipos de trabajo, lo cual tiene que revertirse por parte de la organización.

Figura 25

*Presenta iniciativas innovadoras para ayudar a los equipos de trabajo de la organización*

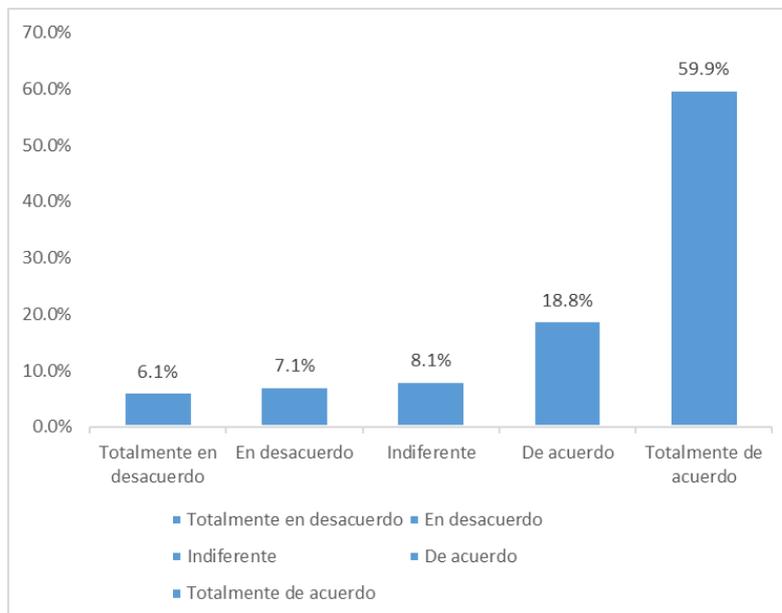


#### 4.2.13. Cumple con las políticas y protocolos de seguridad y salud de la institución

La figura 26, está referida a las normas de seguridad y la salud ocupacional por parte de la organización y al cumplimiento de las mismas por parte de los colaboradores, al respecto de los resultados obtenidos se puede afirmar que el 78,7% manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo, así mismo existe un 8,1% que indica ser indiferente, mientras que el 13,2% indica estar totalmente en desacuerdo y desacuerdo.

Figura 26

*Las normas de seguridad y salud ocupacional son cumplidas adecuadamente por el personal de la organización*

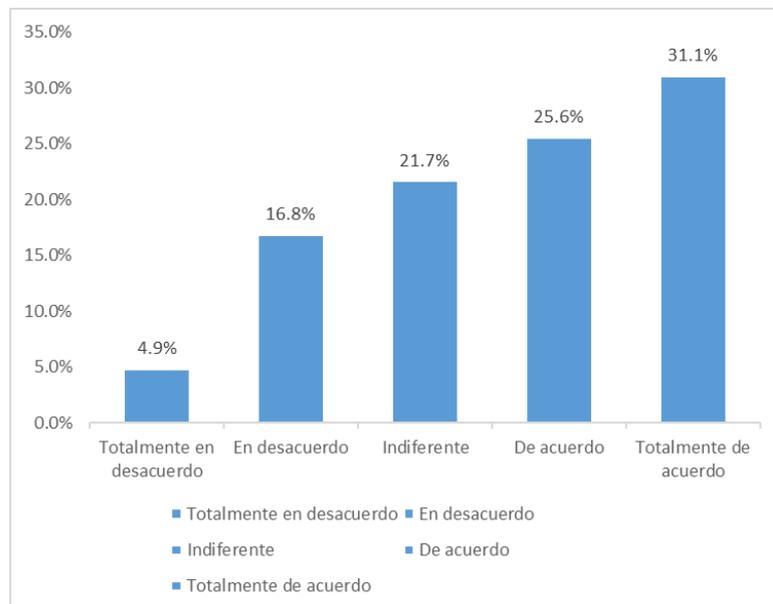


#### 4.2.14. Cuidado de equipos y material de trabajo

La figura 27, está relacionada con determinar si los colaboradores de la organización hacen buen uso de los equipos, muebles y materiales de trabajo que le brinda la organización con la finalidad de cumplir sus objetivos institucionales para lo cual fue creada, en ese sentido el 56,7% nos indica estar totalmente de acuerdo y de acuerdo, así mismo, existe un 21,7% que manifiesta ser indiferente y finalmente el 21,7% nos indica estar totalmente en desacuerdo y desacuerdo.

Figura 27

*El personal de la organización muestra un uso adecuado de los equipos, muebles y material de trabajo*

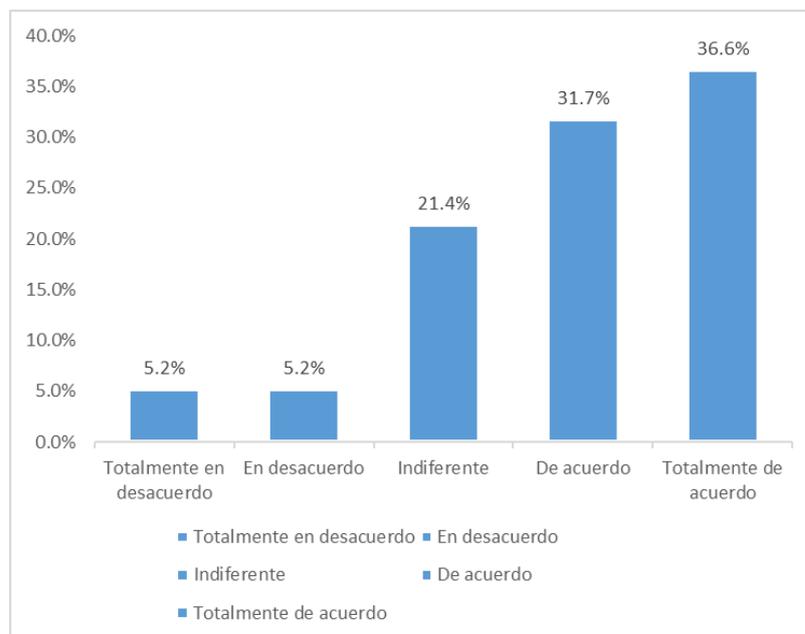


#### 4.2.15. Mantienen ordenado y limpio la zona de trabajo

La figura 28, está relacionada a evaluar si los colaboradores de la empresa se preocupan por mantener la infraestructura física de la organización en óptimas condiciones, es decir, limpia y ordenada con la finalidad de cumplir con los objetivos para la cual fue creada, en ese sentido, el 68,3% indica estar totalmente de acuerdo y de acuerdo, sin embargo, existe un 21,4% que manifiesta estar indiferente y finalmente un 10,4% esta totalmente en desacuerdo y desacuerdo con la afirmación.

Figura 28

*El personal de la empresa se preocupa por mantener la infraestructura física de la organización de manera limpia y ordenada para su desenvolvimiento*

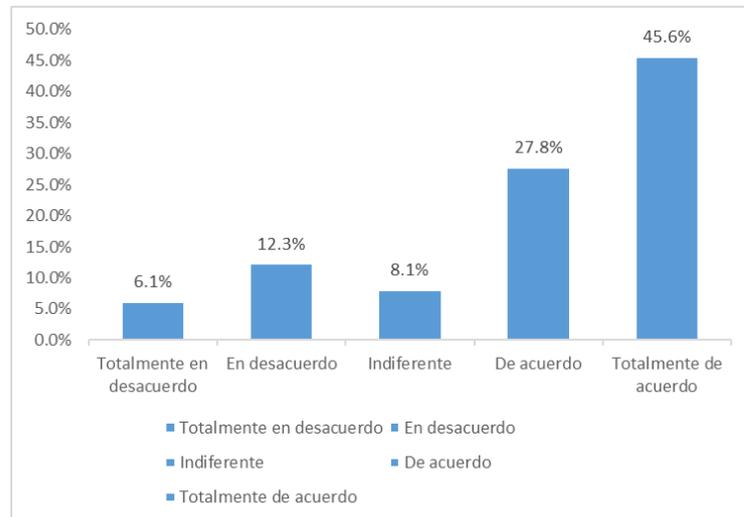


#### 4.2.16. Su aseo personal y vestimenta son adecuados

La figura 29, nos proporciona información respecto a si los colaboradores de la organización cumplen con mantener un adecuado aseo personal y usa una vestimenta adecuada y formal de acuerdo a la función que realizan al interior y exterior de la institución, de la figura podemos indicar que 73,4% está totalmente de acuerdo y de acuerdo, sin embargo, existe un 8,1% manifestarse indiferente y un 18,4% nos indica estar totalmente en desacuerdo o desacuerdo respecto a la afirmación.

Figura 29

*El personal de la organización cumple con mantener un adecuado aseo personal y vestirse de forma cómoda y formal.*



## CAPITULO V

### COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

En el presente capítulo 5, se plantea la comprobación de las hipótesis planteadas en el estudio, cuyo propósito es evaluar a través de técnicas de inferencia estadística, para el caso en particular, se utilizará el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, dado la escala utilizada para las variables definidas son de tipo ordinal, dichos resultados no mostrarán si existe un grado de asociación entre las variables analizadas, así mismo, nos permitirá establecer el grado de fuerza entre ambas como el sentido de las mismas.

#### 5.1. Hipótesis general

Ho: La motivación no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.

H1: La motivación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.

Prueba de decisión:

$H_0: \rho = 0$  (No hay correlación)

$H_A: \rho \neq 0$  (Existe correlación)

Donde  $\rho$  representa el coeficiente de correlación.

Tabla 3

*Correlación entre la motivación y el desempeño laboral*

		Motivación	Desempeño laboral
Motivación	Correlación de Pearson	1	,684**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	309	309
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,684**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	309	309

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis:

De la interpretación de la tabla 3, se puede plantear que la motivación se relaciona positivamente con el desempeño laboral, de otro lado, podemos indicar que dado el grado de relación entre las variables analizadas es fuerte, vale decir, 68,4%, motivo por el cual se concluye se acepta la hipótesis alterna, a un nivel de significancia bilateral de 0,005.

## 5.2. Hipótesis específicas

5.2.1. Hipótesis específica necesidades fisiológicas y desempeño laboral.

H<sub>0</sub>: Las necesidades fisiológicas no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.

H<sub>1</sub>: Las necesidades fisiológicas se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.

Prueba de decisión:

H<sub>0</sub>:  $\rho = 0$  (No hay correlación)

H<sub>A</sub>:  $\rho \neq 0$  (Existe correlación)

Donde  $\rho$  representa el coeficiente de correlación.

Tabla 4

*Correlación entre las necesidades fisiológicas y el desempeño laboral*

		Necesidades fisiológicas	Desempeño laboral
Necesidades fisiológicas	Correlación de Pearson	1	,687**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	309	309
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,687**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	309	309

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Análisis:

De la interpretación de la tabla 4, se puede plantear que las necesidades fisiológicas se relacionan positivamente con el desempeño laboral, de otro lado, podemos indicar que dado el grado de relación entre las variables analizadas es fuerte, vale decir, 68,7%, motivo por el cual se concluye se acepta la hipótesis alterna, a un nivel de significancia bilateral de 0,005.

#### 5.2.2. Hipótesis específica necesidad de seguridad y el desempeño laboral

H<sub>0</sub>: La necesidad de seguridad no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.

H<sub>1</sub>: La necesidad de seguridad se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.

#### Prueba de decisión:

H<sub>0</sub>:  $\rho = 0$  (No hay correlación)

H<sub>A</sub>:  $\rho \neq 0$  (Existe correlación)

Donde  $\rho$  representa el coeficiente de correlación.

Tabla 5

*Correlación entre las necesidades de seguridad y el desempeño laboral*

		Necesidades de seguridad	Desempeño laboral
Necesidades de seguridad	Correlación de Pearson	1	,665**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	309	309
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,665**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	309	309

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### Análisis:

De la interpretación de la tabla 5, se puede plantear que las necesidades de seguridad se relacionan positivamente con el desempeño laboral, de otro lado, podemos indicar que dado el grado de relación entre las variables analizadas es fuerte, vale decir, 65,5%, motivo por el cual se concluye se acepta la hipótesis alterna, a un nivel de significancia bilateral de 0,005.

### 5.2.3. Hipótesis específica necesidades sociales y el desempeño laboral

Ho: El logro de necesidades sociales no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.

H1: El logro de necesidades sociales se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.

Prueba de decisión:

$H_0: \rho = 0$  (No hay correlación)

$H_A: \rho \neq 0$  (Existe correlación)

Donde  $\rho$  representa el coeficiente de correlación.

Tabla 6

*Correlación entre las necesidades sociales y el desempeño laboral*

		Necesidades sociales	Desempeño laboral
Necesidades sociales	Correlación de Pearson	1	,584**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	309	309
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,585**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	309	309

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### Análisis:

De la interpretación de la tabla 6, se puede plantear que las necesidades sociales se relacionan positivamente con el desempeño laboral, de otro lado, podemos indicar que dado el grado de relación entre las variables analizadas es fuerte, vale decir, 58,5%, motivo por el cual se concluye se acepta la hipótesis alterna, a un nivel de significancia bilateral de 0,005.

#### 5.2.4. Hipótesis específica necesidades de estima y el desempeño laboral

Ho: El logro de necesidades de estima se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.

H1: El logro de necesidades de estima se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.

Prueba de decisión:

$H_0: \rho = 0$  (No hay correlación)

$H_A: \rho \neq 0$  (Existe correlación)

Donde  $\rho$  representa el coeficiente de correlación.

Tabla 7

*Correlación entre las necesidades de estima y el desempeño laboral*

		Necesidades de estima	Desempeño laboral
Necesidades de estima	Correlación de Pearson	1	,704**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	309	309
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,704**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	309	309

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### Análisis:

De la interpretación de la tabla 7, se puede plantear que las necesidades de estima se relacionan positivamente con el desempeño laboral, de otro lado, podemos indicar que dado el grado de relación entre las variables analizadas es fuerte, vale decir, 70,4%, motivo por el cual se concluye se acepta la hipótesis alterna, a un nivel de significancia bilateral de 0,005.

5.2.5. Hipótesis específica necesidades de auto realización y el desempeño laboral

Ho: El logro de necesidades de auto realización no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.

H1: El logro de necesidades de auto realización se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.

Prueba de decisión:

$H_0: \rho = 0$  (No hay correlación)

$H_A: \rho \neq 0$  (Existe correlación)

Donde  $\rho$  representa el coeficiente de correlación.

Tabla 8

*Correlación entre las necesidades de auto realización y el desempeño laboral*

		Necesidades de auto realización	Desempeño laboral
Necesidades de auto realización	Correlación de Pearson	1	,587**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	309	309
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,587**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	309	309

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis:

De la interpretación de la tabla 8, se puede plantear que las necesidades de auto realización se relacionan positivamente con el desempeño laboral, de otro lado, podemos indicar que dado el grado de relación entre las variables analizadas es fuerte, vale decir, 58,7%, motivo por el cual se concluye se acepta la hipótesis alterna, a un nivel de significancia bilateral de 0,005.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Se puede concluir que existe una relación positiva y relevante entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Pocollay, esto es muy importante resaltar dado que si los colaboradores están altamente motivados los resultados que pretende alcanzar la organización serán alcanzados con facilidad y con los mismos recursos asignados.

**SEGUNDA:** Las necesidades fisiológicas se relacionan fuertemente y tienen una relación positiva con el desempeño laboral, según la teoría existente los colaboradores o individuos en general deben satisfacer, la alimentación, salud, entre otros, como primera prioridad con la finalidad de elevar la productividad laboral.

**TERCERA:** Las necesidades de seguridad se relacionan positivamente con el desempeño laboral, esto tiene relación con la necesidad que tiene el colaborador de contar con una vivienda adecuada o vivir en un barrio seguro, este elemento tan igual que el anterior fortalecerá el trabajo desarrollado por él a través de una mayor productividad, con lo cual la organización podrá alcanzar sus metas.

**CUARTA:** Las necesidades sociales se relacionan positivamente con el desempeño laboral, esto se basa en que el ser humano es un ser

social, por ende, necesita relacionarse con sus compañeros de trabajo de manera armoniosa, lo cual se traducirá en un mejor trabajo en equipo y por ende mayor productividad en las actividades que realiza.

QUINTA: Las necesidades de estima y de auto realización se relacionan positivamente con el desempeño laboral, las personas necesitan que confíen en ellas y contar con una reputación que les permite trabajar adecuadamente en equipo, así mismo, aunado a ello, esta la necesidad de auto realización que viene a ser el logro máximo por parte del colaborador, lo cual facilita las relaciones interpersonales y vivir bajo el concepto de felicidad.

## **SUGERENCIAS**

**PRIMERA:** Es pertinente que las organizaciones desarrollen estrategias de motivación que contribuyan a mejorar el rendimiento de los trabajadores, esto trae como consecuencia preocuparse por sus necesidades y atenderlas oportunamente, de tal modo, que este tipo de estrategias traerá consigo alcanzar las metas u objetivos de la organización que se ha planteado.

**SEGUNDA:** La organización debe velar porque el colaborador pueda haber satisfecho la necesidad más básica, la cual está relacionada con las necesidades fisiológicas, es decir, que debe tener ingresos adecuados que le permitan alimentarse adecuadamente él y los miembros de su familia, con lo cual, estará más propenso a elevar su productividad en beneficio del colectivo de la organización.

**TERCERA:** La organización debe preocuparse también por las necesidades de seguridad, lo cual fortalecerá el trabajo desarrollado por él a través de una mayor productividad, y de esta manera la organización podrá alcanzar sus metas. La organización puede establecer programas especiales o convenios con instituciones financieras con el propósito de satisfacer esta necesidad, por ejemplo, de vivienda.

CUARTA: La organización debe propender a que todos los colaboradores se integren socialmente, para lo cual deberá establecer programas orientados a tal fin, como, por ejemplo, reuniones por el cumpleaños de los empleados, celebrar el nacimiento de los hijos de los trabajadores, resaltar el día de la empresa, con la participación de todos en la elaboración del programa y su ejecución, de tal manera, que se fomentó una red social fuerte.

QUINTA: La organización debe fomentar en el colaborador la satisfacción de las necesidades de estima y de auto realización, a través de programas de capacitación que fomenten la autoestima en primer lugar y a también a través de mecanismos de premiación y reconocimiento orientados a fomentar ambas necesidades, esto le permitirá al colaborador estar altamente motivado, incrementando su productividad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional un enfoque aplicado*. México: Cengage Learning Editores.
- Aguilar, A. (1994). *Manual Práctico para la Administración de Agronegocios*. México: Limusa S.A.
- Alfaro, F., & Alfaro, M. (1999). *Diagnósticos de productividad por multimomentos*. Barcelona: Marcombo S.A.
- Álvarez, C. (1998). *Glosario de Términos para la Administración y Gestión de los servicios sanitarios*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Ambrosio, M., & Kulik, C. (1999). *Los viejos amigos, nuevas caras: la investigación La motivación en la década de 1990*. . Diario de Gestión.
- Campbell, J. (1990). *Modelando el problema de predicción de rendimiento en aplicaciones industriales y orgazacionales*. Palo Alto.
- Campbell, J., McCloy, R., Oppler, S., & Sager, C. (1993). *Una teoría de rendimiento*.
- Castillo, J. (2006). *Administración de Personal: Un enfoque hacia la calidad*. Bogota: ECOE EDICIONES.
- Castillo, M., & Osterling, F. (2005). *Tratado de las obligaciones*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

- Chávez, L. (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del Área de Gestión Comercial de ElectroSur S.A. en el periodo 2015*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw-Hill.
- Chirito, E., & Raymundo, S. (2015). *La Motivación y su incidencia en el desempeño laboral del Banco Interbank, Tiendas en Huacho, periodo 2014*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Coello, V. (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Congreso Nacional de la República. (2003). *Ley de Funcionarios Públicos y Empleados de Confianza*. Lima: El Peruano.
- Deckers, L. (2010). *Motivación; Biológicos, psicológicos y ambientales*. (3ª ed., Pp. 2-3). . Boston: Pearson.
- Dessler, G., & Verela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos un enfoque*. México: Pearson Educación.
- Fermoso, P. (1997). *Manual de Economía de la Educación*. Madrid: Narcea S.A.

- Gilliland, S., & Landis, R. (1992). *Objetivos de calidad y cantidad en una tarea de decisión compleja: estrategias y resultados*. . Journal of Applied Psychology.
- Gutiérrez, P. (2006). *Curso de Hacienda Pública*. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca.
- Hackman, J., & Oldham, G. (1980). *Rediseño del trabajo*. Nueva Jersey: Pearson Education.
- Harper, & Lynch. (1992). *Planificación estratégica del personal y optimización de plantillas*. Madrid: La Gaceta.
- Ilgén, D. (1999). *Equipos integrados en las organizaciones: Algunas implicaciones*.
- Inceoglu, I., Segers, J., & Bartram, D. (2012). *Las diferencias relacionadas con la edad en la motivación en el trabajo diario de la Psicología Ocupacional y Organizacional*.
- Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura. (1996). *Elementos para programar, ejecutar y evaluar actividades de capacitación*. Costa Rica: IICA.
- Instituto Tecnológico Empresarial. (2008). *Cómo hacer un plan estratégico de Recursos Humanos*. La Coruña: NETBIBLO.

- Jex, S., & Britt, T. (2008). *Psicología de las Organizaciones*. Hoboken, Nueva Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Jiménez, P. (2011). *Manual de Recursos Humanos*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Jones, G., & George, J. (2008). *Gestión Contemporánea*.
- Kanfer, R., Chen, G., & Pritchard, R. (2008). *Motivación en el trabajo: pasado, presente y futuro (1ª ed contemplada en el PBK..)*. Hove: Psicología.
- Katz, R. (2013). *Motivar a los profesionales técnicos de hoy*. IEEE Revisión por la Dirección de Ingeniería.
- Latham, G., & Pinder, C. (2005). *Teoría de la motivación y la investigación trabajar en los albores del siglo XXI*. Annual Review of Psychology.
- Lawler, E., & Jenkins, G. (1992). *Sistemas de recompensa estratégicas*. En MD Dunnette y LM Hough (eds.), *Manual de la psicología industrial y organizacional (2ª ed., 1009-1055)*. Palo Alto, CA: Consulting Psicólogos Pres.
- Martell, B., & Sánchez, A. (2014). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos dle gimnasio "Sport Club" de la ciudad de Trujillo, 2013*. Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo.
- McClelland, D. (1965). *Hacia una teoría de la adquisición motriz*. American Psychologist.

Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo. (26 de Septiembre de 2011).

*MINISTERIO DEL TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO.*

Obtenido de MINISTERIO DEL TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO: <http://www.trabajo.gob.pe/>

Mitchell, T., & Daniels, D. (2003). *La motivación. Manual de Psicología*, vol. 12. *Psicología Industrial Organizacional*. Nueva York: WC Borman, DR Ilgen, RJ Klimoski, .

Moran, B. (2013). *Gestión de bibliotecas y centros de información*. Santa Barbara: CA: Bibliotecas ilimitadas.

Muchinsky, P. (2002). *Psicología Aplicada al Trabajo*.

Munchinsky, P. (2012). *Psicología aplicada al trabajo*. . Summerfield, Carolina del Norte: Hipergrafo Press, Inc.

P. ROBBINS, S. (1998). *Fundamentos de Comportamiento Organizacional*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.

Porret, M. (2008). *Recursos Humanos. Dirigir y gestionar personas en las organizaciones*. Madrid: ESIC EDITORIAL.

Radio Uno. (02 de Enero de 2015). Mario Ruiz juró como alcalde del distrito Gregorio Albarracín. *Radio Uno*.

Radio Uno. (14 de Setiembre de 2016). Nuevo caso de despido arbitrario a gestante en Gregorio Albarracín sale a la luz. *Radio Uno*.

Robbins, S. (1998). *Fundamentos de Comportamiento Organizacional*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.

Robbins, S., & Coulter, M. (2013). *Administración. Un empresario Competitivo*. México: Pearson Educacion.

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

Salinas, E. (2010). *Influencia de los factores de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la División Soporte Regional x del Banco de la Nación, periodo 2008- 2009*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

Schultz, D., & Schultz, S. (2010). *La psicología y el trabajo de hoy: una introducción a la psicología industrial y organizacional (10ª ed.)*. . Prentice Hall.: Nueva Jersey.

Schultz, D., & Schultz, S. (2010). *La psicología y el trabajo de hoy: una introducción a la psicología industrial y organizacional (10ª ed.)*. Upper Saddle River, . Nueva Jersey: Prentice Hall. .

Staw, I. B., & Boettger, R. (1990). *La revisión de la tarea: Una forma descuidada de rendimiento en el trabajo*. Academy of Management Journal.

Sum, M. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.

Van Scotter, J., Motowidlo, S., & Cross, T. (2000). *Effects of task performance and contextual*. *Journal of Applied Psychology*.

Vega, L. (06 de Octubre de 2014). Por tercera vez Tacna lleva a Luis Torres como alcalde con el 30% de los sufragios. *Diario La República*.

Vidales, L. (2003). *Glosario de términos financieros*. México: Plaza y Valdes S.A.

Wayne, R., & Noe, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México: Prentice Hall.

## **APÉNDICES**

## **Apéndice A: Matriz de Consistencia**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Título de investigación: La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Pocollay, año 2020

<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Problema general</b> ¿Cómo se relaciona la motivación con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020?	<b>Objetivo general</b> Determinar cómo se relaciona la motivación con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.	<b>Hipótesis general</b> La motivación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.	V.I. Motivación	Necesidades fisiológicas Necesidades de seguridad Necesidades sociales Necesidades de estima Necesidades de auto realización
<b>Problemas específicos</b>  a) ¿Cómo se relaciona el logro de las necesidades fisiológicas con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020?  b) ¿Cómo se relaciona el logro de la necesidad de seguridad con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020?  c) ¿Cómo se relaciona el logro de necesidades sociales con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020?  d) ¿Cómo se relaciona el logro de necesidades estima con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020?  e) ¿Cómo se relaciona el logro de necesidades de auto realización con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020?	<b>Objetivos específicos</b>  a) Determinar cómo se relaciona el logro de las necesidades fisiológicas con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.  b) Determinar cómo se relaciona el logro de la necesidad de seguridad con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.  c) Analizar cómo se relaciona el logro de necesidades sociales con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.  d) Analizar cómo se relaciona el logro de necesidades de estima con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.  e) Analizar cómo se relaciona el logro de necesidades de auto realización con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.	<b>Hipótesis específicas</b>  a) Las necesidades fisiológicas se relaciona el logro de con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.  b) La necesidad de seguridad se relaciona el logro de con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.  c) El logro de necesidades sociales se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.  d) El logro de necesidades de estima se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.  e) El logro de necesidades de auto realización se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pocollay, año 2020.	V.D. Desempeño laboral	Conocimiento de la organización Trabajo en equipo Crestividad Liderazgo Responsabilidad Iniciativa Puntualidad Comunicación asertiva Calidad del trabajo Atención al cliente Ausencia de accidentes Enfoque en los resultados Rapidez en las soluciones Presentación personal
<b>Método y Diseño</b>		<b>Población y Muestra</b>		<b>Técnicas e Instrumentos</b>
<b>Tipo de Investigación:</b>	Investigación básica o pura	<b>Población:</b>	Esta determinada por los colaboradores de la municipalidad de Pocollay	<b>Método:</b> Descriptivo y correlacional
<b>Nivel de investigación:</b>	Descriptiva, relacional	<b>Muestra:</b>	Esta constituida por 309 colaboradores	<b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario
<b>Diseño de investigación:</b>	No experimental, de corte transversal			<b>Tratamiento estadístico:</b> Análisis de correlación

## **Apéndice B: Cuestionarios**

## CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL

A continuación, le presento una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista, los mismos, serán utilizadas en un proceso de investigación, el cual busca conocer la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay. Los datos serán manejados confidencialmente.

### Instrucciones

Marque con una **X** la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no hay respuestas buenas o malas. Sea sincero al contestar.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

No.	Items	Escala de Medición				
		1	2	3	4	5
<b>MOTIVACIÓN</b>						
	<b>Salarios y Beneficios</b>					
1	El salario percibido es acorde con tus conocimientos y las labores que usted realiza					
2	Los beneficios que percibe (gratificaciones, vacaciones, incentivos) proporcionados por la institución lo hace sentirse bien					
	<b>Condiciones de Trabajo</b>					
3	Las condiciones ambientales del área donde trabaja (iluminación, tamaño, ventilación, etc.) las considera adecuadas					
4	La iluminación es adecuada de su área de trabajo, motivándolo a realizar sus labores					
	<b>Status</b>					
5	El ser aceptado por mi grupo de trabajo me hace sentir bien					
6	Mi jefe valora mis aportes y esto me conlleva a laborar con satisfacción en mi institución					
7	Los integrantes de los equipos de trabajo toman en consideración mis opiniones y me hace sentir reconocido y motivado					
	<b>Supervisión y Autonomía Laboral</b>					
8	Los jefes inmediatos orientan constantemente al personal y esto nos hace sentir seguros					
9	La supervisión es política institucional que nos permite una retroalimentación					
10	Me permiten desempeñarme de acuerdo a mi capacitación y esto hace que me sienta seguro					
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>						
	<b>Se integra al grupo de trabajo de la institución</b>					
11	¿Existe participación en los trabajos que se realizan en equipo por los colaboradores de la institución?					
	<b>Escucha y evalúa antes de reaccionar en situaciones de conflicto</b>					
12	¿En situaciones de conflicto primero escucha, evalúa antes de tomar una decisión?					
	<b>Se adapta a situaciones nuevas</b>					
13	Los colaboradores tienen el mismo rendimiento y se adaptan fácilmente a las nuevas políticas institucionales.					

	<b><i>Es tolerante con sus compañeros que piensan diferente</i></b>					
14	Se respeta y se tiene en cuenta las opiniones de todos los colaboradores de la institución					
	<b><i>Expresa sentimientos positivos o negativos adecuadamente</i></b>					
15	Es adecuada la forma de actuar del personal en toda la organización					
	<b><i>Asume sus errores</i></b>					
16	Es consistente el colaborador cuando comete un error y trata de solucionarlos de la mejor manera					
	<b><i>Acepta críticas constructivas</i></b>					
17	Los colaboradores de la institución toman en cuenta y ponen en práctica todos los comentarios que son de gran importancia para minimizar errores					
	<b><i>Cumplen con las normas de la institución</i></b>					
18	De acuerdo a lo establecido, el personal de la organización cumple con las políticas institucionales					
	<b><i>Muestran interés por aprender cosas nuevas</i></b>					
19	El personal de la organización muestra empeño en investigar y aprender cosas nuevas que favorecen sus labores					
	<b><i>Se preocupan por obtener resultados en los equipos de trabajo</i></b>					
20	En las labores en equipo, aporta con ideas claves para el desarrollo de las actividades propuestas					
	<b><i>Muestra compromiso y trabajo en equipo</i></b>					
21	Existe aportaciones voluntarias por parte de los trabajadores de la organización para ayudar a resolver problemas que puedan surgir en las labores encomendadas a los equipos de trabajo					
	<b><i>Presenta iniciativa</i></b>					
22	Presenta iniciativas innovadoras para ayudar a los equipos de trabajo de la organización					
	<b><i>Cumple con las políticas y protocolos de seguridad y salud de la institución</i></b>					
23	Las normas de seguridad y salud ocupacional son cumplidas adecuadamente por el personal de la organización					
	<b><i>Cuidado de equipos y material de trabajo</i></b>					
24	El personal de la organización muestra un uso adecuado de los equipos, muebles y material de trabajo					
	<b><i>Mantienen ordenado y limpio la zona de trabajo</i></b>					
25	El personal de la empresa se preocupa por mantener la infraestructura física de la organización de manera limpia y ordenada para su desenvolvimiento					
	<b><i>Su aseo personal y vestimenta son adecuados</i></b>					
26	El personal de la organización cumple con mantener un adecuado aseo personal y vestirse de forma cómoda y formal.					