



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Factores motivacionales y desempeño laboral de  
trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo,  
2017

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA**

Br. Mori Ugarte, Claudia Elena

**ASESOR**

Dr. Horna Clavo, Edilberto

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del talento humano

**PERÚ - 2017**

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

Dr. Raza Urbina Rodolfo  
Presidente

---

Dr. Pedro Morales Salazar  
Secretario

---

Dr. Edilberto Horna Clavo  
Vocal

## **DEDICATORIA**

A mi familia que es la motivación para seguir adelante en mi vida, en especial a mi madre.

A Dios por darme la fuerza y salud necesaria para culminar mis metas.

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a la Universidad César Vallejo por las enseñanzas brindadas y valores inculcados, por haber hecho de mí una profesional.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Br.Claudia Mori Ugarte, estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 73899962, con la tesis titulada: "Factores motivacionales y desempeño laboral de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2017"; declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las consultas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada parcial ni totalmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto, los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se derivan, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, marzo del 2018



Br. Mori Ugarte Claudia Elena

DNI N° 73899962

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: Factores motivacionales y desempeño laboral de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2017, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Grado académico de: Maestro en Gestión Pública.

Atentamente,

La Autora

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de personal de la Municipalidad Provincial de la ciudad de Trujillo. El diseño de investigación fue no experimental, nivel correlacional de corte transversal. La muestra de esta investigación fue de 56 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Las técnicas utilizadas para esta investigación fueron dos cuestionarios, para medir ambas variables en estudio. Finalmente se obtuvo como resultado, a través de la correlación de Spearman, que No existe relación entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2017, demostrando mediante un coeficiente de correlación de 0.035 y un valor de significancia de 0.8.

*Palabras clave:* desempeño laboral, factores motivacionales, trabajadores.

## **ABSTRACT**

*The objective of this research is to determine the relationship that exists between the motivational factors and the work performance of the workers of the Personnel Management of the Provincial Municipality of the city of Trujillo. The research design was non-experimental, cross-sectional correlational level. The sample of this investigation was of 56 workers of the Provincial Municipality of Trujillo. The techniques used for this investigation were two questionnaires, to measure both variables under study. Finally, it was obtained, through the Spearman correlation, that there is no relationship between the motivational factors and the work performance of the workers of the Personnel Management of the Provincial Municipality of Trujillo, 2017, demonstrating by means of a correlation coefficient of 0.035 and a significance value of 0.8.*

*Key words: work performance, motivational factors, and workers.*

## Índice

PÁGINA DEL JURADO .....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	vi
PRESENTACIÓN .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
Índice .....	x
I. Introducción.....	1
1.1 Realidad Problemática.....	1
1.2 Trabajos previos .....	2
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	5
1.3.1 Factores motivacionales.....	5
1.3.2 Desempeño laboral.....	12
1.4 Formulación del problema.....	14
1.5 Justificación del estudio .....	14
1.6 Hipótesis .....	15
1.7 Objetivos .....	15
II. Método .....	17
2.1 Diseño de investigación .....	17
2.2 Variables, operacionalización .....	17
2.3 Población y muestra.....	20
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 21	
2.5 Método de análisis de datos .....	21
II. Resultados.....	23
III. Discusión.....	29
IV. Conclusiones.....	31
V. Recomendaciones.....	32

VI. Referencias Bibliográficas.....	33
VII. Anexos .....	35
Anexo 1: Cuestionario de Factores Motivacionales. ....	35
Anexo 2: Cuestionario de Desempeño Laboral.....	37
Anexo 3: Validación de los instrumentos .....	37

## I. Introducción

### 1.1 Realidad Problemática

En las últimas décadas, las sociedades, en general, han sufrido grandes transformaciones, básicamente por la globalización económica y el incremento de las comunicaciones, componentes tales que, tanto en países desarrollados como en vías de desarrollo han creado un cambio en la forma de vida de los ciudadanos, sobre todo en quienes viven y trabajan en las grandes ciudades. A pesar que la globalización trae consigo ventajas políticas y económicas al mismo tiempo genera temor e incertidumbre sobre la pérdida de identidad y cambios en los valores culturales de la población. En los últimos años a nivel internacional se convocan a talleres, charlas motivacionales y acciones recreativas en las organizaciones tratando de sumar valores sobre el trabajo, el compañerismo y sobre todo la convivencia, con la finalidad de mantener en las organizaciones personas de bien y de este modo tener una sociedad más justa.

En países occidentales y América se han realizado estudios, donde se siguen ejecutando sobre las personas, donde el énfasis en todo lo referente es individual y en forma colectiva, sobre bienestar.

En nuestro país, lamentablemente a diario leemos y escuchamos noticias referentes a problemas sobre corrupción y más aun de colaboradores de instituciones del estado, en el cual se incluye desde Presidentes hasta obreros sin importar la jerarquía, es allí donde debemos preguntarnos que está fallando en todo ese contexto.

En La Libertad en la Municipalidad Provincial de Trujillo, se divisó que el ambiente laboral no es lo óptimo, los factores que existen para generar un buen clima organizacional son limitados y poco favorecen al buen desarrollo de los servidores públicos, estos factores son los siguientes:

La estructura de la institución presenta ambientes de trabajo que no son lo óptimos para generar un buen ambiente laboral con respecto al servidor público.

La autonomía de los servidores Públicos para la toma de decisiones dentro de su puesto de trabajo es limitada, ya que la decisión desciende de su máxima autoridad.

Asimismo, se puede afirmar que el ser humano necesita ser valorado y reconocido como un ser integral y no una pieza más dentro de una organización. Es decir, el ser humano necesita toda la atención necesaria para llevar a cabo una adecuada labor, dentro de la organización.

## **1.2 Trabajos previos**

Entre los trabajos más importantes referentes a la presente investigación se encontró:

### **Internacionales.**

García, Ochoa, Fernández, Félix y Campoy (2015), en su investigación titulada “Factores motivacionales que influyen en los trabajadores de las PYMES” (p. 22). Investigación “descriptiva de diseño no experimental de corte transversal” (p.26) , los participantes fueron 250 colaboradores de los cuales fueron 187 varones y 63 mujeres de diferentes empresas que laboran en la región sur de Sonora, a los cuales se les aplico un cuestionario según la teoría de McClelland. Llegando a la conclusión que “Los factores motivacionales de logro, poder, afiliación, estima e incentivo económico, ejercidos por necesidades ya que motivan a realizar alguna conducta, se encuentran igualmente distribuidos en los empleados de las PyMES de la región de Cd. Obregón Sonora” (p.30), todo esto “refleja, un estado de motivación efectiva que busca satisfacer todas las necesidades y puede ser estimulado para una productividad más eficiente” (p. 30).

Caballero (2013) en su investigación titulada “Factores que influyen como motivantes para un buen desempeño laboral en los docentes de una escuela

de nivel medio superior” (p. 6), investigación que tuvo como objetivo “determinar los factores que influyen como motivantes para un buen desempeño laboral en los docentes de la preparatoria” (p. 87). Aplicó un cuestionario a una muestra representativa de 176 maestros de la escuela preparatoria. Finalmente se llegó a la conclusión que: “Respecto a esta primera hipótesis (...) se encontró que tanto al inicio de su labor docente como en la actualidad este factor refleja un 3.85% por lo cual es irrelevante como motivante para un buen desempeño laboral” (p. 68).

Jaén (2010) en su tesis titulada “Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales” (p. 1), la cual tuvo como objetivo central “conocer la capacidad de las variables de personalidad, motivación y la percepción de los factores psicosociales del entorno organizacional para determinar el rendimiento laboral en un grupo de trabajadores mexicanos del ámbito de la seguridad privada” (p. 114). Tuvo como metodología un diseño experimental, cuya muestra estuvo compuesta por 368 trabajadores del rubro seguridad a los cuales se les aplicó tests psicométricos y un cuestionario para medir el desempeño laboral de los trabajadores. Finalmente, llegaron a la conclusión que:

La última hipótesis encuentra cierto grado de apoyo (aunque sea solamente de manera parcial), desde el criterio exclusivo de eficiencia empresarial (donde la relación coste-beneficio resulta fundamental), y a la vista de los resultados, sería aconsejable la mejora de la herramienta empleada, para su posible utilización entre los materiales de evaluación organizacional (p. 190).

## **Nacionales.**

Dentro de los antecedentes nacionales podemos encontrar distintas investigaciones realizadas, las cuales describiremos a continuación:

En la investigación de Jara y Ubalde (2015) titulada “Influencia de los factores motivacionales en el desempeño del talento humano del Banco de Crédito del Perú BCP – Cusco Caso: Oficina principal – área de procesos y plataforma – 2013-2014” (p.1). Cuya investigación tuvo como metodología un diseño de investigación a nivel descriptivo, correlacional y no experimental y como objetivo general “Determinar la influencia de los factores motivacionales en el desempeño del talento humano del Banco de Crédito del Perú BCP - Cusco caso: Oficina Principal- Área de Procesos y plataforma- 2013-2014” (p. 16); teniendo como población a 110 trabajadores de dicha entidad, a los cuales se les aplicó una guía de observación y cuestionario. Finalmente en esta investigación se llegó a la conclusión: Existe “relación significativa entre los factores motivacionales y desempeño del talento humano del BCP - Cusco caso: oficina principal Cusco, (p-value <0.05), presentando un valor del coeficiente de correlación  $R_s = 0.713$  y con significancia de 0,01 (bilateral), entre las variables” (p. 190).

Barón (2013) en su investigación titulada “Factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención Red Chiclayo – MINSA 2012” aplicó investigación de enfoque cuantitativo con diseño de investigación no experimental de nivel descriptivo de corte transversal, en una población total de 54 enfermeras que laboran en la Red Chiclayo - MINSA a las cuales se les aplicó un cuestionario para “determinar los factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras”, finalmente Barón (2013) llegó a la conclusión que “los factores motivacionales presentes en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención Red Chiclayo – MINSA. Están divididos en extrínsecos e intrínsecos” (p. 65).

Palomino y Huallanca (2014) realizó la investigación “Factores de motivación y su influencia en el desempeño laboral de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena” (p. 1). Tuvo como objetivo general “identificar los factores de motivación que están influyendo en el desempeño laboral de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena -

Ayacucho” (p. 55). Tuvieron como metodología de nivel descriptivo, correlacional, explicativo, teniendo como muestra a 40 analistas del área de crédito de la COOPAC, a los cuales se les aplicó una entrevista estructurada o formal para la obtención de datos. Finalmente llegaron a la conclusión que “los factores de motivación están influyendo efectivamente en el moderado desempeño laboral de los analistas de crédito, para tal prueba se contrastó con el coeficiente de correlación de *Spearman* con un valor de 0,995” (p. 122).

Serrano (2016) en su tesis titulada “Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabaylo” (p.1), tuvo como objetivo general “determinar cuáles son los factores motivacionales que influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) de la Municipalidad Distrital de Carabaylo” (p. 14). En esta investigación se aplicó una metodología a nivel descriptivo correlacional, con una muestra compuesta por 104 participantes a los cuales se les aplicó una encuesta; obteniendo como conclusión final que: “los colaboradores poseen necesidades de orden económico y de estímulo en la institución, pues ellos no demuestran un alto nivel de motivación (...), debido a que no reciben estímulos de carácter económico ni consistencia en metas planteadas por la institución” (p.166), todo esto debido a que, “aun cuando se propugna una actuación gerencial que busca la productividad de la institución, la realidad arroja otras perspectivas de la situación, evidenciado también en el cruce de información obtenido del instrumento aplicado a los colaboradores” (p.166).

### **1.3.1 Factores motivacionales.**

#### ***1.3.1.1 Definición de Motivación.***

Durante el transcurso del tiempo el término motivación ha sido usado en sentidos diversos. Por lo que hacer una definición implica hacer énfasis en varios aspectos. Varios autores indican que “la motivación es una fuerza o conjunto de fuerzas” De La Torre (2000) por ejemplo, señala

que la motivación es la “fuerza que impulsa al sujeto a adoptar una conducta determinada” (p.35). Al mismo tiempo Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001), “dentro de la misma perspectiva, la definen como fuerzas que actúan sobre el individuo o que parten de él para iniciar y orientar su conducta” (p.145)..

### **1.3.1.2 Factores motivantes en el trabajo.**

Siguiendo desde la misma perspectiva en el trabajo se encuentra diferentes factores motivantes, los cuales generalmente los implementa la empresa con la finalidad de mejorar el desempeño cada colaborador. Herzberg (citado por Flores, 2001) menciona que algunos de “los factores motivadores se relacionan: con el contenido del trabajo con las experiencias de logro, responsabilidad de la persona y reconocimiento” (p.183). Herzberg (2008) también afirma que otros como “los factores de higiene son extrínsecos o externos al trabajo, funcionan como recompensas a causa del alto desempeño el cual debe ser reconocido por la organización”(p.125).

Por el simple hecho de que “el ser humano es tan complejo no se puede afirmar que existe solamente un motivante que influye sobre él” (p.125). De acuerdo a lo que se ha indicado primeramente es trascendental terminar con indicar algunos factores que intervienen en el ser humano como:

#### *a. El dinero.*

“El dinero es un reforzador universal, con él se pueden adquirir diversos tipos de refuerzo, se puede acumular para prevenir necesidades futuras” (Herzberg, 2008, 126).

“La gente en este sentido no trabaja por el dinero en sí mismo, que es un papel sin valor intrínseco; sino que trabaja porque el dinero es

un medio para obtener cosas: sin embargo” Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001) mostraron en un estudio que el “80% de los trabajadores afirmaron que seguían trabajando a pesar que sus necesidades económicas estuvieran completamente satisfechas” (p.75).

*b. Actividad.*

French (2009) también encontró que “gran cantidad de trabajadores gustan de su trabajo porque los mantiene ocupados y activos, les disgustaría no trabajar porque no sabrían que hacer con su tiempo libre” (p.55). Al mismo tiempo indica que “el hombre busca sentido en todo lo que hace, y esto se relaciona en forma compleja con la manera de utilizar las energías vitales. La inactividad continua parece ser más negativa y desagradable que el trabajo” (p.75).

*c. Autoestima.*

Werther (2010) halló tres grupos de variables que se afectan con la autoestima. “Libertad relativa para actuar en el trabajo, Relativa autoridad y responsabilidad y Oportunidad de interacción social” (p.76).

También menciona que “la opinión que el individuo tiene de sí mismo, es en muchos casos función del trabajo, de la excelencia de su ejecución y de la forma como reconozca la sociedad la importancia de esa labor que está desempeñando” (p.76).

*d. Interacción Social.*

Se halló que el primordial factor en el trabajo es “el aspecto social, término utilizado para referirse a los contactos realizados entre los trabajadores por causa de sus actividades de trabajo” (Herzberg, 2008, p.127). Es importante señalar que “la satisfacción en el trabajo no proviene del contacto social en abstracto, sino de aquellas clases de contacto social, que están de acuerdo con los factores de personalidad de cada trabajador; para unos será la oportunidad de tener relaciones afectivas de carácter íntimo, para otros será la posibilidad de influir en las demás personas, para unos terceros, el gozar de la protección de los superiores” (Herzberg, 2008, p.127).

*e. Estatus Social.*

“El prestigio de una profesión es uno de los factores motivacionales que atraen al individuo a participar en ella. Una ocupación posee mayor estatus que otras y la persona en busca de posesión se identifica más fácilmente con las de mayor estatus” (p.127). Así mismo “dentro de una misma ocupación, la motivación para trabajar puede estar determinada por el lugar que ocupa en la jerarquía” (p.127).

*f. Eficacia.*

Werther (2010) plantea “un nuevo enfoque de la motivación con base en el concepto de eficacia, es decir, en la sensación que resulta del trabajo bien hecho” (p.135).

“Este sería un mecanismo innato, en el sentido de no adquirirse por reducción de impulsos primarios. Este factor tendría una importancia central, en los trabajadores que requieren un alto grado de habilidad y entrenamiento” (p.135).

“Pero en los trabajadores a nivel obrero no calificados el dinero juega un papel más importante como factor motivacional que a nivel profesional”, en este caso se puede afirmar la teoría de Maslow.

### **1.3.1.2 El Comportamiento Humano y la Motivación.**

“En el desarrollo de este tema es necesario comprender el comportamiento humano para lo cual es importante conocer la motivación humana” (Serrano, 2016, p.54). Estas posiciones presuponen las existencias de “ciertas leyes o principios que pueden explicar el comportamiento humano y los procesos motivacionales desde varios puntos de vista. El concepto de motivación se ha utilizado con diferentes sentidos” (p.54). En general, “motivo es el impulso que lleva a la persona a actuar de determinada manera, es decir, que origina un comportamiento específico, este impulso a actuar puede ser provocado por un estímulo externo que proviene del ambiente o generado por procesos mentales de la persona” (p.55). concluyendo que “todos de alguna u otra forma vivimos con algún motivo, las cuales se basan en necesidades primarias (aire, alimento, sueño, etc.), o en necesidades secundarias (autoestima, afiliación, etc.)Un sentimiento que nos lleva, nos impulsa a realizar lo que deseamos para luego sentirnos satisfechos” (p.56).

La motivación representa “la acción de fuerzas activas o impulsoras, solo se comprende parcialmente, implica necesidades, deseos, tensiones, incomodidades y expectativas” (p.54). “Esto implica que existe algún desequilibrio o insatisfacción dentro de la relación existente entre el individuo y su medio: Identifica las metas y siente la necesidad de llevar a cabo determinado comportamiento que varía de individuo a individuo, tanto los valores y los sistemas cognitivos, así como las habilidades para poder alcanzar los objetivos personales,

éstas necesidades, valores personales y capacidades varían en el mismo individuo en el transcurso del tiempo, está sujeta a las etapas por las que atraviesa el hombre, desde niño busca culminar sus estudios o cuando es trabajador tiene otras aspiraciones y motivaciones” (p.55).

“El proceso que dinamiza el comportamiento humano, es más o menos semejante en todas las personas, a pesar de las diferencias mencionadas anteriormente” (p.55). Según Chiavenato (1994) “Administración de los Recursos Humanos existe tres premisas que explican el comportamiento humano”

*“El comportamiento es causado.* Es decir, existe una causa interna o externa que origina el comportamiento humano producto de la influencia de la herencia y del medio ambiente. El comportamiento es causado por estímulos internos y externos” (p.56).

*“El comportamiento es motivado,* en todo comportamiento existe un impulso un deseo una necesidad una tendencia exposiciones que sirven para indicar los motivos del comportamiento” (p.56).

*“El Comportamiento está orientado hacia objetivos.* En todo comportamiento humano existe una finalidad, dado que hay una causa que lo genera. El comportamiento no es causal ni aleatorio, siempre está dirigido y orientado hacia algún objetivo” (p.56).

*“La conducta motivada requiere de voluntad.* Asimismo, la motivación presenta ciertos componentes tales como” (p.56):

“Una necesidad, son los anhelos de satisfacer alguna carencia o desequilibrio fisiológico (necesidad de agua, alimentos, etc.) y psicológicos (necesidad de compañía, de adquirir algo, etc.) son fundamentales, pueden ser innatas o adquiridas” (p.57), como las presenta Maslow la jerarquía está determinada por necesidades fisiológicas – sociales.

Los estímulos, “es todo agente concreto o simbólico que al actuar sobre el organismo y ser percibido mediante los órganos de los sentidos, sistema nervioso, se interioriza, puede darse y estar en el ambiente o dentro del mismo organismo, además tiene estructura y fuerza” (p.57).

“Un impulso, es el estado resultante de la necesidad fisiológica, o un deseo general de lograr una meta” (p.58).

Es necesario tener bien claro porque “no conviene confundir la necesidad con los estímulos ni con los impulsos, los tres impulsan a actuar, pero su origen y sus funciones son muy diferentes” (p.58).

“El hombre, generalmente vive ligado a la importancia que le da motivo y todos los componentes mencionados anteriormente, forman parte de la composición del motivo. Es el hombre quien interioriza el estímulo dándole un sentido, dirección, respeto a lo que quiere alcanzar, teniendo que ser persistente” (p28).

## **1.3.2 Desempeño laboral.**

### ***1.3.2.1 Definición Desempeño laboral.***

Se define “desempeño laboral a aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa” (Chiavenato, 2006). Así mismo menciona que “el desempeño laboral se puede definir, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado”.

Chiavenato (2006) quien indica que “el desempeño de un puesto, es el comportamiento de la persona que lo ocupa” (p.243). Este desempeño es “situacional y pues varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionante que influyen mucho en él” (p.243). Así mismo dice que “El valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del afán personal determinan la magnitud del esfuerzo que el individuo esté dispuesto a hacer” (p.243). Es una relación perfecta de costo beneficio. A su vez, “el esfuerzo individual depende de las habilidades y las capacidades de la persona y de su percepción del papel que desempeñará. Así, el desempeño en el puesto está en función de todas aquellas variables que lo condicionan notoriamente” (p.244).

Esta definición es la que uso Chiavenato ya que expone que “el desempeño es la 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” (p.244). En este sentido, “el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos” (p.244).

### **1.3.2.2. Dimensiones del desempeño laboral.**

#### **a. Productividad laboral.**

“La productividad es la relación entre la producción obtenida (...) y los recursos utilizados para obtenerla, es decir, el uso eficiente de los recursos (trabajo, capital, tierra, etc.) en la producción de bienes y servicios” (D’Alessio, 2012, p.132), es la relación entre “los resultados obtenidos con relación a los recursos usados y el tiempo que lleva conseguirlo, y se representa generalmente así” (p.132).

“La productividad es el cociente de la producción (bienes y servicios) y los factores productivos (recursos como el trabajo y el capital” (Heizer & Render, 2007, p. 167).

#### **b. Eficacia.**

“Eficacia se define como hacer las cosas correctas, es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos” (Coulter, 2008, p.71).

“La eficacia está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado” (Da Silva, 2008, p.21).

#### **c. Eficiencia laboral.**

Eficiencia "significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación  $E=P/R$  Donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados" (Chiavenato, 2010, p.298).

“Efectividad es el grado en que se logran los objetivos. En otras palabras, la forma que se obtiene un conjunto de resultados refleja la efectividad, mientras que la forma en que utilizan los recursos para lograrlos es decir la eficiencia” (Mejía, 2013,p.32),

Igualmente (Kootz & Weihrich, 2001), indican que “es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados” (p.251). Se considera “la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos” (p.251).

### **1.3 Formulación del problema**

¿Qué relación existe entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2017?.

### **1.4 Justificación del estudio**

La realización de este trabajo de investigación se justifica en los criterios expuestos Hernández, Fernández y Baptista (2010):

**Conveniencia.** porque esta investigación servirá para que las instituciones públicas mejoren el desempeño laboral de sus trabajadores al lograr identificar cuáles son los factores motivacionales más importantes para estos, y así lograr beneficios a largo a plazo a cada institución.

**Implicancias prácticas.** Porque esta investigación ayudará a identificar los factores motivacionales que intervienen en el desempeño laboral de los servidores públicos.

**Relevancia social.** Porque con esta investigación se beneficiarán los trabajadores, con los conocimientos administrativos que desarrollen a partir

de esta investigación aportará de manera eficaz y eficiente al procedimiento administrativo, así mismo recibirá un mejor desempeño laboral de sus trabajadores.

**Utilidad metodológica.** Porque esta investigación sugerirá como estudiar adecuadamente a los servidores públicos, así lograr determinar los factores motivacionales más importantes de este sector y como estos se relacionan con el desempeño laboral.

## **1.5 Hipótesis**

Existe relación directa entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2017.

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2017.

## **1.6 Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general.**

Determinar la relación entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2017.

### **1.7.2. Objetivos específicos.**

1. Determinar los factores motivacionales que destacan entre los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2017.
2. Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2017.
3. Determinar la relación entre los factores motivacionales extrínsecos y el desempeño laboral.

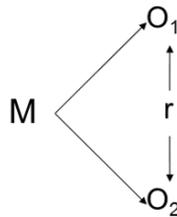
4. Determinar la relación entre los factores motivacionales intrínsecos y el desempeño laboral.

## II. Método

### 2.1 Diseño de investigación

Diseño no experimental de corte transversal, de nivel correlacional; no se manipularon las variables y se realizó una sola medición para determinar la relación entre las variables.

Diagrama:



Donde:

M = Trabajadores de la gerencia de personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2017.

O<sub>1</sub> = Factores motivacionales de los trabajadores de la gerencia de personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2017.

O<sub>2</sub> = Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2017.

r = Relación entre los factores motivacionales y el desempeño laboral.

### 2.2 Variables, Operacionalización

Las variables de esta investigación son:

V1: Factores motivacionales

V2: Desempeño laboral

Tabla 2.2

*Operacionalización de variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Factores motivacionales	“La motivación forma parte de la vida, está presente en las vivencias y hace que muchas de las actividades cotidianas se orienten hacia la búsqueda de objetivos concretos, relacionados con la interacción que se tiene con el ambiente” (Espada, 2003, p.32).	Se midió a través de un cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Personal de la MPT.	Factores intrínsecos  Factores extrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Logro</li> <li>• Reconocimiento</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Remuneración</li> <li>• Entorno laboral</li> <li>• Supervisión</li> <li>• Seguridad laboral</li> </ul>	Ordinal
Desempeño laboral	“Es el comportamiento de la persona que ocupa el cargo. Este desempeño es situacional. Varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionante que influyen mucho en él” (Chiavenato, 2006, p.280).	Se midió con un cuestionario a los colaboradores de la Gerencia de Personal de la MPT.	Productividad laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia del trabajador.</li> <li>• Eficacia del trabajador.</li> <li>• Nivel de producción del personal.</li> <li>• Cumplimiento de las metas del trabajador.</li> </ul>	Ordinal

---

Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción del nivel de calidad de trabajo.</li> <li>• Metas logradas.</li> <li>• Cumplimiento de las tareas asignadas.</li> <li>• Conocimiento dentro del puesto de trabajo.</li> </ul>
Eficiencia laboral	<hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad del personal.</li> <li>• Nivel de conocimientos técnicos.</li> <li>• Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo.</li> <li>• Nivel de adaptabilidad del trabajador.</li> </ul>

---

*Nota:* Basado en la teoría expuesta por Chiavenato (2006) y Porret Gelabert (2008).

## 2.3 Población y muestra

En la presente investigación, la población estuvo conformada por los 57 trabajadores de la gerencia de personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, al año 2017. Mi estudio cubre el 100% de la población.

Tabla 2.3

*Distribución de la población de los trabajadores de la gerencia de personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2017*

Condición	Género		Total	Porcentaje
	Masculino	Femenino		
Nombrados	15	14	29	51.79%
CAS	10	17	27	48.21%
Total	25	31	56	100%

*Nota:* Adaptado del cuadro de asignación del personal (CAP) de la Municipalidad Provincial de Trujillo al año 2017.

### 2.3.1 Unidad de análisis

Un trabajador de la gerencia de personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo al año 2017.

### 2.3.2 Criterios de selección

**2.3.2.1 Criterios de inclusión:** Para la muestra de estudio, se considerados a los servidores públicos que se encuentran laborando y que sean trabajadores CAS o nombrados.

**2.3.2.1 Criterios de exclusión:** Se consideraron excluidos de la muestra de investigación a los trabajadores que no se encuentran laborando en sus oficinas.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnicas.**

Se utilizó la técnica de la encuesta para lograr medir ambas variables de estudio, esta “es una herramienta que cuando es elaborada, diseñada y aplicada permite obtener información relevante sobre qué está pasando con la población” (Navia, 2008, párr. 5)

### **2.4.2 Instrumento.**

Cuestionario como instrumento de recolección de datos, ya que “es un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta” (Casas, 2003, p. 528). El instrumento de factores motivacionales fue elaborado por (Barón, 2013) y el de desempeño laboral por (Quispe, 2015).

### **2.4.3 Validez y confiabilidad.**

En la presente investigación, los instrumentos a utilizar fueron validados mediante un juicio de expertos en la materia, estos profesionales fueron: Dr. Benites Castillo Santiago, Dra. Otiniano García Nélide Milly y la Dra. Chávez Ventura Gina especialistas en metodología de la investigación.

Para medir el grado de confiabilidad del instrumento, se ha realizado una encuesta piloto a una pequeña parte de la muestra, conformada por 20 servidores públicos de otras gerencias de la MPT, obteniendo como resultado un índice de *alfa de Cronbach* de 0.86, el cual demuestra la alta fiabilidad de los instrumentos.

## **2.5 Método de análisis de datos**

En cuanto a los datos proporcionados por los servidores públicos de la institución de estudio, en relación a su edad, género, tiempo de servicio fueron procesados por el programa Microsoft Office Excel para obtener la frecuencia simple, la misma que se presenta en tabulación y figuras con sus respectivos comentarios.

Finalmente, para el análisis de la hipótesis, es decir la relación entre los factores motivacionales y desempeño laboral de los servidores públicos pertenecientes a la entidad de estudio, se utilizó el coeficiente de correlación

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

de Spearman ( $\rho$ ), resultados que fueron mostrados a través de tablas y figuras con sus respectivas interpretaciones.

Tabla 2.5.

## 2.6 Aspectos éticos

Para realizar la presente investigación, se respetarán los siguientes aspectos: se guardó reserva de la identidad de los investigados, por lo que no se les pidió que proporcionen sus nombres, toda información que no corresponda al autor será debidamente citada respetando los derechos de autor.

### III. Resultados

#### 3.1 Factores motivacionales que destacan entre los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2017.

Tabla 3.1.  
*Factores motivacionales que destacan en los trabajadores de Gerencia de Personal de la MPT, 2017*

Factores	Remuneración		Entorno laboral		Supervisión		Seguridad Laboral	
<u>Extrínsecos</u>	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Bajo	19	34%	0	0%	2	4%	8	14%
Medio	31	55%	26	46%	33	59%	33	59%
Alto	6	11%	30	54%	21	38%	15	27%
Total	56	100%	56	100%	56	100%	56	100%
Factores	Logro		Reconocimiento		Trabajo en equipo			
<u>Intrínsecos</u>	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%		
Bajo	0	0%	4	7%	0	0%		
Medio	32	57%	34	61%	34	61%		
Alto	24	43%	18	32%	22	39%		
Total	56	100%	56	100%	56	100%		

*Nota:* Adaptado de la base de datos de los instrumentos aplicados a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

Como se observa, en la tabla 3.1 los factores motivacionales que más destacan en los factores extrínsecos son el Entorno Laboral (54% en nivel alto), Supervisión con (38% en nivel alto) y Seguridad Laboral con (59% en nivel medio), en los factores intrínsecos, destaca el factor logro con (43% en nivel alto), Reconocimiento y Trabajo en equipo con (61 % nivel medio).

### 3.2 Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2017.

Tabla 3.2

*Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la MPT, 2017*

Nivel	N°	%
Bajo	0	0%
Medio	39	70%
Alto	17	30%
Total	56	100%

*Nota:* Adaptado de la base de datos de los instrumentos aplicados a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

Como se observa, en la tabla 3.2 el nivel de desempeño laboral de los trabajadores se obtuvo un nivel predominante medio con un 70 %.

### 3.3 Relación entre los factores motivacionales extrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2017.

Tabla 3.3

*Correlación de Rho de Spearman entre los factores motivacionales extrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de Municipalidad Provincial de Trujillo, 2017*

			Desempeño Laboral
<i>Rho de Spearman</i>	Factores motivacionales	Coefficiente de correlación	0.052
	extrínsecos	Sig. (bilateral)	0.702
		N	56

*Nota:* Análisis realizado en el programa estadístico SPSS

En la tabla 3.3 se observa que, luego de realizado el análisis de correlación de Rho de *Spearman* se encontró una correlación positiva débil, demostrando mediante un coeficiente de correlación de 0.052. Sin embargo al observar el valor de significancia que es mayor al error alfa o nivel de significación establecido, no se puede señalar que existe asociación entre las variables, por más que el estadístico así lo indique, porque la probabilidad de estarnos equivocando al señalar que hay asociación es muy alta o mayor al nivel de confianza establecido. Por lo tanto se concluye que no existe relación

### 3.4 Relación entre los factores motivacionales intrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2017.

Tabla 3.4

			Desempeño Laboral
	Factores	Coefficiente de correlación	0.063
<i>Rho de Spearman</i>	motivacionales intrínsecos	Sig. (bilateral)	0.644
		N	56

En la tabla 3.4 se observa que, luego de realizado el análisis de correlación de Rho de *Spearman* se encontró una correlación positiva débil, demostrando mediante un coeficiente de correlación de 0.063. Sin embargo al observar el valor de significancia que es mayor al error alfa o nivel de significación establecido, no se puede señalar que existe asociación entre las variables, por más que el estadístico así lo indique, porque la probabilidad de estarnos equivocando al señalar que hay asociación es muy alta o mayor al nivel de confianza establecido. Por lo tanto se concluye que no existe relación

### 3.5 Relación entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2017.

Tabla 3.5

*Relación entre factores motivacionales y desempeño laboral*

		Desempeño Laboral	
<i>Rho</i> de	Factores Motivacionales	Coefficiente de correlación	0.035
<i>Spearman</i>		Sig. (bilateral)	0.800
		N	56

En la tabla 3.5 se observa que, luego de realizado el análisis de correlación de Rho de *Spearman* se encontró una correlación positiva débil, demostrando mediante un coeficiente de correlación de 0.035. Sin embargo al observar el valor de significancia que es mayor al error alfa o nivel de significación establecido, no se puede señalar que existe asociación entre las variables, por más que el estadístico así lo indique, porque la probabilidad de estarnos equivocando al señalar que hay asociación es muy alta o mayor al nivel de confianza establecido. Por lo tanto se concluye que no existe relación

### 3.6 Contrastación de hipótesis

Siendo la hipótesis planteada,

H<sub>1</sub>: Existe relación directa entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2017.

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2017.

Tabla 3.6

*Correlación de Rho de Spearman entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de Municipalidad Provincial de Trujillo, 2017*

		Desempeño Laboral
Rho de	Factores Motivacionales	Coefficiente de correlación
		0.035
Spearman		Sig. (bilateral)
		0.800
		N
		56

*Nota:* Análisis realizado en el programa estadístico SPSS

Luego del análisis de correlación de Rho de Spearman realizado, se determinó que no existe una correlación, a pesar que el coeficiente de correlación es 0.035 por la significación es mayor al error alfa o nivel de significación establecido, no se puede señalar que existe asociación entre las variables, a pesar que el estadístico así lo indica, porque la probabilidad de estarnos equivocando al señalar que hay asociación es muy alta o mayor al nivel de confianza establecido. Por lo tanto se rechaza H<sub>1</sub>. Y se acepta H<sub>0</sub>, que indica que No existe relación directa entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2017.

#### IV. Discusión

De acuerdo a los resultados mostrados en el capítulo anterior, los factores motivacionales que más destacan en los factores extrínsecos son el entorno laboral 54%, en supervisión con 43 %, en los factores intrínsecos, destacan el factor logro con 43%., estos resultados concuerdan en parte con lo mostrado por Barón (2013) quien sustentó en su investigación “que el factor motivacional intrínseco presente en el desempeño laboral, con más alto porcentaje es el logro, 44% de enfermeras buscan la identificación con su sede de trabajo y alcanzar todas sus metas y objetivos propuestos” (p. 65). Del mismo modo Olvera (2013) en su investigación nos menciona que “los factores motivacionales de mayor influencia en el personal son el salario que es un factor extrínseco y el reconocimiento que es un motivador intrínseco” (p.43), así mismo “el medio preferido para obtener retribución es la expectativa, estos inciden en el desempeño laboral del personal administrativo del área comercial de la empresa constructora Furoiani” (p. 43).

De igual forma, el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo se encuentra en un nivel predominante medio con un 70 %. Estos resultados concuerdan con lo determinado por Jara y Ubalde (2015), “en lo referente a la variable desempeño del talento humano del personal de plataforma y operaciones, los factores actitud de trabajo y nivel de comunicación el 55,45% y 65,45% respectivamente” (p.181) considerando “como bueno, por otro lado un 62,73% cree que la autonomía para realizar su trabajo es regular” (p. 181).

Por otro lado, luego de realizado el análisis de correlación de *Rho* de *Spearman* entre factores motivacionales extrínsecos y desempeño laboral se encontró que no existe una correlación, demostrando mediante un coeficiente de correlación de 0.052, por el nivel de significancia que es 0.702 siendo este demasiado elevado. De igual forma, en el análisis de correlación entre factores motivacionales intrínsecos mediante *Rho* de *Spearman* se encontró que no existe una correlación demostrando mediante un coeficiente de correlación de 0.063 y un valor de significancia de 0.644 entre los factores motivacionales intrínsecos y el desempeño laboral. Estas conclusiones difieren con lo determinado por Palomino y Huallanca (2014), quienes concluyeron, “se contrastó estadísticamente que los factores

motivacionales referido a la responsabilidad, crecimiento personal, trabajo en sí, logro, ascenso y reconocimiento influyen efectivamente en el rendimiento laboral de los analistas de crédito, tomando en cuenta la calidad de trabajo, grado de conocimiento del puesto de trabajo y el cumplimiento de metas” (p.121), para tal prueba se contrastó con “el coeficiente de correlación de Spearman, con un grado de correlación muy fuerte de 0,989, donde estadísticamente se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptándose la hipótesis alterna ( $H_a$ )” (p. 121).

Finalmente, luego de realizado el análisis de correlación de Rho de Spearman se encontró que no existe una correlación entre las variables de estudio, demostrado mediante un coeficiente de correlación de 0.035 y un valor de significancia de 0.8. Estos resultados difieren con los resultados expuestos por Jara y Ubalde (2015), quienes en su investigación determinaron que “existe una relación significativa entre el factores motivacionales y el desempeño del talento humano del Banco de Crédito del Perú BCP - Cusco caso: oficina principal Cusco” (p.180) es como sigue “(p-value <0.05), presentando un valor del coeficiente de correlación de Pearson  $R_s = 0.713$  y con significancia, a nivel de 0,01 (bilateral), entre las variables estudiadas” (p. 180).

## V. Conclusiones

- a. No existe relación entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2017, demostrando mediante un coeficiente de correlación de 0.035 y un valor de significancia de 0.8.
- b. Los factores motivacionales que destacan entre los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2017 son: factores extrínsecos: Entorno Laboral y supervisión con un promedio de 54% y 38 % nivel alto respectivamente, en los factores intrínsecos: logro con un promedio de 43 % nivel alto
- c. El nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2017 es medio con un 70%.
- d. No existe relación entre los factores motivacionales extrínsecos y el desempeño laboral, demostrado mediante un coeficiente de correlación de 0.052 y un valor de significancia de 0.702
- e. No existe relación entre los factores motivacionales intrínsecos y el desempeño laboral. correlación positiva débil, demostrada mediante un coeficiente de correlación de 0.063 y un valor de significancia de 0.644

## **VI. Recomendaciones**

Se recomienda al Gerente de Personal de la MPT, lo siguiente:

1. Desarrollar un programa de incentivos motivacionales por cada cierto tiempo, el cual permitirá elevar el nivel de desempeño laboral y se verá retribuido por los servidores públicos.
2. Gestionar procesos de ascensos meritocráticos en el cual todos los servidores públicos de la MPT tenga las mismas oportunidades de desarrollo profesional, cumpliendo siempre con la normatividad establecida dentro del marco de la ley.
3. Mejorar los ambientes laborales de la MPT, para que estos sean más acogedores y cómodos para el desarrollo de las labores diarias de los trabajadores.
4. Desarrollar programas de capacitación para el servidor público donde le permita mejorar en su desempeño laboral.

## VII. Referencias Bibliográficas

- Aguirre, H. y Gonzáles, J. (2014). Factores motivacionales, variables deportivas y sociodemográficas en deportistas universitarios. *Tesis psicológica*, 9(1), 130-145.
- Barón, J. (2013). *Factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención Red Chiclayo – MINSA 2012* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo.
- Caballero, A. (2013). *Factores que influyen como motivantes para un buen desempeño laboral en los docentes de una escuela del nivel medio superior* (Tesis de maestría inédita). Universidad Autónoma de Nuevo León. México.
- Chiavenato, I. (2006). *Administración de Recursos Humanos* (5ª ed). México: McGraw Hill.
- De la Torre, F. (2000). *Relaciones humanas en el ámbito laboral*. México: Editorial Trillas.
- Flores, J. (2001). *Estudios organizacionales, pequeñas y medianas empresas*. Universidad Autónoma Metropolitana, México.
- French, W. (2009). *Administración de Personal Desarrollo de Recursos Humanos*. Ed. Limusa. México: Werther.
- García, C, Ochoa, Fernández, Félix y Campoy (2015). Factores motivacionales que influyen en los trabajadores de las pymes. *Culcyt*, 12(57), 22-31.
- Gibson, J., Ivancevch, J. y Donnelly, J. (2001). *Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos* (10ª ed.). Santiago de Chile: McGraw-Hill Interamericana.
- Jaén, M. (2010). *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales* (Tesis de doctorado inédita). Universidad Complutense de Madrid. Madrid.
- Jara, V. y Ubalde, Y. (2015). *Influencia de los factores motivacionales en el desempeño del talento humano del Banco de Crédito del Perú BCP – Cusco Caso: Oficina principal – área de procesos y plataforma – 2013 – 2014* (Tesis

de licenciatura inédita). Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Cusco.

Palomino, C. y Huallanca, S. (2014) *Factores de motivación y su influencia en el desempeño laboral de los analistas de crédito de la COOPAC, Santa Maria Magdalena* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho.

Schultz, D. (1991). *Psicología industrial*. México: McGraw-Hill.

Serrano, K. (2016). *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabaylo* (Tesis de maestría inédita). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.

## VIII. Anexos

### Anexo 1: Cuestionario de Factores Motivacionales.

#### CUESTIONARIO FACTORES MOTIVACIONALES

**Estimado Colaborador:**

El presente cuestionario se realiza con fines de investigación, se describen varios aspectos sobre Factores Motivacionales, las preguntas que se muestran deberán leerse atentamente y contestarse de acuerdo a las instrucciones respectivas.

**INSTRUCCIONES:** Lea atentamente cada afirmación y marque la respuesta que usted crea que se adecue a su necesidad.

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

I. DATOS PERSONALES

1. Edad:.....
2. Estado civil:.....
3. Zona de residencia:.....
4. Nivel de educación:.....

N°	INDICADORES	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Motivación extrínseca						
REMUNERACION:						
01	La remuneración recibida por su trabajo mensualmente es la adecuada:					
02	Recibe Incentivos laborales: (canastas, apoyo alimentarios, etc.)					
ENTORNO LABORAL:						
03	El entorno donde labora es el adecuado.					
04	El apoyo recibido por parte del equipo que lo acompaña es bueno:					
05	El jefe del área le brinda facilidades para el desarrollo de su trabajo.					
SUPERVISIÓN:						
06	El número de capacitaciones recibidas al año son satisfactorias:					
07	La dotación de recursos humanos de su institución es el adecuado.					

SEGURIDAD LABORAL:					
08	El número de atenciones brindadas al día es el deseado:				
09	El abastecimiento de materiales e implementos en su centro de trabajo es el correcto:				
10	Se cumple con las normas de bioseguridad				
11	El cumplimiento de sus derechos en la institución es evaluado:				
12	El ambiente donde labora diariamente (iluminación, riesgos, etc.) es el adecuado				
Motivación intrínseca					
LOGRO					
13	Se identifica con su sede de trabajo.				
14	Considera que su trabajo en el área le ha brindado la oportunidad de alcanzar su realización y desarrollo personal.				
15	Considera que su trabajo en el área le ha brindado la oportunidad de desarrollar sus competencias como profesional.				
16	Se le asigna nuevas responsabilidades				
RECONOCIMIENTO					
17	El reconocimiento recibido por su institución hacia su labor profesional es la que usted espera:				
18	Ha recibido premios, felicitaciones o reconocimientos de su desempeño laboral.				
TRABAJO EN GRUPO					
19	El apoyo brindado por su supervisor y/o jefe ante su labor diaria es bueno.				
20	Recibe críticas u opiniones constructivas sobre su trabajo, para mejorar y crecer profesionalmente.				

## Anexo 2: Cuestionario de Desempeño Laboral

### CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

Estimado colaborador:

El presente cuestionario se realiza con fines de investigación, se describen varios aspectos sobre el desempeño laboral, las preguntas que se muestran deberán leerse atentamente y contestarse de acuerdo a las instrucciones respectivas.

Instrucciones: Lea atentamente cada afirmación y marca la respuesta que ud. Crea conveniente.

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

N°	INDICADORES	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
	<b>PRODUCTIVIDAD LABORAL</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1	¿Logra eficientemente las tareas asignadas?					
2	¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?					
3	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?					
4	¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?					
5	Ud. contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la organización?					
	<b>EFICACIA</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
6	¿Ud. cumple con Las metas dentro de los cronogramas establecidos?					
7	¿Usted cumple con las tareas asignadas?					
8	¿Ud. conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?					
9	¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?					
10	¿Ud. logra la realizar las actividades que le ha asignado?					
	<b>EFICIENCIA LABORAL</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
11	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?					
12	¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?					
13	¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?					
14	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?					
15	¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?					

### Anexo 3: Validación de Instrumentos

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** *Cuestionario*

**OBJETIVO:**

**DIRIGIDO a:** *Personal IPT*

**APellidos y Nombres del Evaluador:** *OTINIANO GARCÍA NELIDA MILCY ESTHER*

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** *DOCTOR*

**VALORACIÓN:** De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel ✓	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) ✓	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b>	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	3. Moderado nivel 4. Alto nivel ✓	El ítem es relativamente importante. El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
---	--------------------------------------	---

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio	
2. Bajo Nivel	
3. Moderado nivel	
4. Alto nivel	✓

<b>OBSERVACIONES</b>	<i>Puede aplicar el instrumento, es adecuado.</i>

*OTINIANO GARCÍA*  
FIRMA DEL EVALUADOR

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

**OBJETIVO:**

**DIRIGIDO a:**

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Chávez Ventura, Gina María

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctor

**VALORACIÓN:** De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo )	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel )	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem es relativamente importante. El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
---	------------------------------------	---

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio	
2. Bajo Nivel	
3. Moderado nivel	
4. Alto nivel	/

<b>OBSERVACIONES</b>	<i>Adeuado</i>

  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** *Cuestionario*

**OBJETIVO:**

**DIRIGIDO a:** *Personal CAP*

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** *Benites Castillo Santiago*

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** *Doctor*

**VALORACIÓN:** De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b>	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel <input checked="" type="checkbox"/>
4. Alto nivel

<b>OBSERVACIONES</b>	<i>Es el adecuado.</i>

  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

## Anexo 3: Carta Aceptación

**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE TRUJILLO**

**“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”**

**GERENCIA DE PERSONAL**

Trujillo, 21 de Julio del 2017

**OFICIO N° 240-2017 -MPT/GPER**

**Señor(a):  
CLAUDIA MORI UGARTE**

**PRESENTE:**

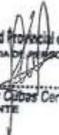
**ASUNTO:** Autorización para realizar trabajo de investigación

De nuestra especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted cordialmente, y en atención del documento de la referencia, se comunica que de acuerdo a lo solicitado se le autoriza realizar su investigación sobre “Factores motivacionales y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de personal de la municipalidad provincial de Trujillo, 2017” esperando que dicha investigación pueda contribuir a las mejoras del área al cual represento y pueda usted obtener el grado de maestro.

Sin otro particular reitero a Usted, los sentimientos de mi consideración.

Atentamente

  
**Municipalidad Provincial de Trujillo**  
**GERENCIA DE PERSONAL**  
Abg. Karina María Cubes Cervantes  
GERENTE

C.c.  
Archivo  
GPER.