



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CENTRO DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE CAJAMARCA, 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Bach. Bagner Rumeni León Alcántara

Asesor:

MBA. Ing. Cristhian Paúl Céspedes Ortiz

Cajamarca - Perú

2019

## **DEDICATORIA**

A Dios por brindarme sabiduría y fuerzas para seguir adelante.

A mis queridos padres por inculcarme valores, base fundamental para mi desarrollo personal y profesional.

A mis hermanos, Eder, Lender por su apoyo y mi hermano Miuler que desde el cielo guía mi camino.

A Kathy mi novia, por fortalecer mis objetivos y metas.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Privada del Norte sede Cajamarca por mi formación profesional.  
A la Municipalidad Provincial de Cajamarca por permitirme realizar tan importante estudio  
y brindarme las facilidades para recopilar la información.  
Al Dr. Manuel Becerra Vílchez ex alcalde de Cajamarca por sus consejos y sugerencias.  
Al MBA. Juan Carlos Llaque Quiroz por su profesionalismo y apoyo en la presente  
investigación.  
Al Ing. Cristhian Paúl Céspedes Ortiz por su asesoramiento en la presente Tesis.

**¡DIOS LOS BENDIGA!**

## Tabla de contenidos

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO .....	3
ÍNDICE DE TABLAS .....	5
ÍNDICE DE FIGURAS .....	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....	30
CAPÍTULO III. RESULTADOS .....	32
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....	41
REFERENCIAS .....	45
ANEXOS .....	48

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral.....	32
Tabla 2: Nivel de Motivación .....	33
Tabla 3: Nivel de las dimensiones de la Motivación.....	34
Tabla 4: Nivel de Desempeño Laboral .....	35
Tabla 5: Nivel de las dimensiones del Desempeño Laboral .....	36
Tabla 6: Relación entre la Motivación y la dimensión factores actitudinales.....	37
Tabla 7: Relación entre la Motivación y la dimensión factores operativos.....	38
Tabla 8: Relación entre Desempeño Laboral y la dimensión intrínseca.....	39
Tabla 10: Relación entre Desempeño Laboral y la dimensión extrínseca.....	40

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Etapa del ciclo motivacional en la satisfacción de una persona .....	17
Figura 2: Clasificación de las teorías de la motivación.....	18
Figura 3: Jerarquía de las necesidades humanas de Maslow .....	19
Figura 4: El efecto de los factores higiénicos y motivacionales .....	20
Figura 5: Factores que determinan la motivación .....	21
Figura 6: Criterios para la evaluación de desempeño .....	25
Figura 7: Razones para la evaluación del desempeño en organizaciones .....	26
Figura 8: Evaluación 360°.....	27
Figura 9: Nivel de Motivación .....	33
Figura 10: Nivel de las dimensiones de la Motivación .....	34
Figura 11: Nivel de Desempeño Laboral .....	35
Figura 12: Nivel de las dimensiones del Desempeño Laboral .....	36

## RESUMEN

La presente investigación estudia la relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral de los colaboradores del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019. El objetivo principal es determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019. La investigación es No experimental, transversal – Correlacional, considerando una muestra por conveniencia; los instrumentos fueron hojas censales; datos que fueron procesados en Microsoft Excel y SPSS v20.

Los resultados evidencian que existe una relación directa, positiva – media entre la Motivación y el Desempeño Laboral de los colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019. Ya que, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman 0.695 y una significancia bilateral de 0.000 menor a 0.05 ó 5%.

Se concluyó que la Motivación influye significativamente en el Desempeño Laboral de los colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.

**Palabras clave:** Motivación, Desempeño Laboral, relación.

## ABSTRACT

The present research studies the relationship between Motivation and Labor Performance of the collaborators of the center of attention to the citizen of the Provincial Municipality of Cajamarca, 2019. The main objective is to determine the relationship between motivation and work performance of the employees of the citizen care center of the Provincial Municipality of Cajamarca, 2019. The research is non-experimental, transversal - correlational, considering a sample for convenience; the instruments were census sheets; the data were processed in Microsoft Excel and SPSS v20.

The results show that there is a direct, positive-medium relationship between Motivation and Labor Performance of the center of attention to the citizen of the Provincial Municipality of Cajamarca, 2019. Since, the correlation coefficient of Rho of Spearman 0.695 and a bilateral significance of 0.000 less than 0.05 ó 5%.

It was concluded that Motivation significantly influences in the Labor Performance of the collaborators of the center of attention to the citizen of the Provincial Municipality of Cajamarca, 2019.

**Keywords:** Motivation, Work Performance, relationship.



## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

A partir del siglo XXI, en los países subdesarrollados las grandes empresas iniciaron estudios a sus colaboradores con el único fin fortalecer, y mejorar sus condiciones laborales y personales, de tal manera se vea reflejado en una mayor producción. Según algunos estudios obtenidos los colaboradores pueden estar desmotivados por consecuencia de factores como intrínsecos o extrínsecos. Es importante evidenciar el comportamiento de los trabajadores como sus características de personalidad o factores internos como capacidad de aprendizaje, motivación, actitudes, emociones y valores; también los factores externos que resultan del ambiente, de las características organizacionales, como las recompensas y sanciones, factores sociales y políticos, cohesión grupal con él único fin de mejorar su rendimiento laboral (Chiavenato, 2017, pág. 41).

En Latinoamérica la mayor parte de entidades públicas aún piensan que para conseguir motivar al colaborador implica un gasto, más no una inversión corto, mediano y largo plazo, sin embargo una felicitación, reconocimiento, saludo por parte del jefe superior forman parte de una motivación laboral y estas no implicaría ninguna inversión, acciones que mejoraría notablemente el desenvolvimiento del colaborador y ayudaría al crecimiento de la entidad. Como afirma Horovitz (2002) “Los empleados motivados de alguna manera harán que las relaciones de transacción se produzcan sin problema y que sean más efectivas”, y para Ferreiro & Alcázar & (2017), “La motivación es sencillamente el impulso a actuar para lograr satisfacciones”.

En el Perú intenta hacer algo en cuanto al talento humano de las entidades públicas y trata de copiar lo aplicado por países desarrollados a través del ente de gestión de personas al servicio del Estado como es SERVIR – Autoridad Nacional de Servicio Civil; adscrita al Consejo de Ministros, organización que se encarga de dirigir, reglamentar los perfiles de los trabajadores del estado según área, sin embargo pasan los años y cada vez es más complicada su implementación a un 100 %, quizás por bajo presupuesto asignado, o resistencia al cambio por parte de los colaboradores de

las entidades públicas, a esto se suma la burocracia y la corrupción. Como afirma Álvarez (2011), la modernización en las instituciones del Estado no solo implica, modificar, gestionar cambios, conocimientos, definir acciones, sino que, requiere de decisión política, el tiempo necesario para que las organizaciones se adapten, modifiquen de forma adecuada sus estructuras, consoliden sus ideas y, finalmente reciban el respaldo financiero necesario para que dichas iniciativas puedan materializarse en programas, proyectos estratégicos y otras actividades de fortalecimiento institucional, todo ello, lógicamente, con los sistemas de atención, gestión, calidad y soporte que merecen los servicios públicos.

En la Municipalidad de Cajamarca el presupuesto asignado a la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos para ejecutar actividades de formación al trabajador es bajo, para bonos por desempeño no existe, por lo que, es muy difícil programar acciones de motivación extrínseca, aún más si implica un gasto, no cumpliendo con lo programado en el Plan Operativo Institucional – POI. El Centro de Atención al Ciudadano tiene la función de atender y recepcionar sus solicitudes, orientar al usuario, y la eficiencia de este depende en parte de cómo el usuario califique una gestión y/o entidad, por ello es muy importante mantener motivado al colaborador aún más si está de cara al público además de mantener la infraestructura a la vanguardia de la nuevas TIC'S. como describe, Perea (2016), la implementación de tecnología de la información en las municipalidades permitirá al usuario y entidad agilizar sus consulta, procesos; haciendo más accesibles los servicios al usuario, además permite al trabajador brindar una atención de calidad. Estos conceptos trabajándose arduamente y visionándose a un futuro e imponiéndose a lo que aun piensa el ciudadano de a pie sobre las entidades del estado, cambiaría en parte su pensamiento y manera opinar.

La motivación para trabajadores especialmente en aquellos que atienden al usuario, deben tener una alta capacidad de manejo de situaciones, ya que el origen de su motivación es interno pero está apoyado externamente; los estímulos desencadenantes de una determinada motivación son muy variados y a veces difíciles de captar por un observador exterior, la motivación es dinámica por sí misma, influye fuertemente en la vida real y convivimos con ella casi siempre sin notarla aunque su presencia es constante (Artal, 2013). En el centro de atención al ciudadano – CAC

de la Municipalidad de Cajamarca se puede evidenciar que el empleado carece de motivación, este descontento se da por una rotación constante, zona de confort, salarios bajos, nada o poca capacitación, poco trabajo en equipo, desconformidad salarial en relación a sus compañeros de trabajo de la misma área que realizan las mismas funciones, mala actitud para atender al usuario, no utiliza el uniforme de trabajo, afectando el desempeño en sus funciones diarias. El desempeño laboral es el rendimiento del trabajador y la acción que muestra al efectuar sus funciones, tareas, contribuyendo al logro de las metas de la organización (García, 2001).

Por ello realizaré la presente investigación “Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de atención al ciudadano de la municipalidad provincial de Cajamarca, 2019”.

## 1.2. Antecedentes

A nivel Internacional, Rodríguez (2016), en su tesis para optar el título de Master en Gerencia Empresarial en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, titulada “Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad Regional Multidisciplinaria (FAREM-Estelí), en el año 2015”. Objetivo, el estudio de la motivación y su vínculo con el desempeño laboral a partir de los fundamentos teóricos que plantean esta temática desde la perspectiva organizacional donde pretende determinar ente vínculo descubriendo como sienten y perciben los trabajadores su actividad laboral, mediante la identificación de aquellos elementos subyacentes que influyen en la motivación laboral, la metodología utilizada para obtención de datos fueron: la entrevista, escala de valoración y encuesta con una muestra de 17 trabajadores y concluyó que los trabajadores están satisfechos y que FAREM- Estelí es capaz de estimular a trabajar en una misma dirección y a la vez presentaron ciertas debilidades, ya que la temática tratada es compleja.

A nivel nacional, Fernández (2017), en su tesis para optar el Título de Magister en Gestión Pública, titulada “Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Región San Martín-2016”, como objetivo general, fue determinar la relación entre la motivación o independencia

entre dichas variables en el contexto de las organizaciones del gobierno local, para ello, se utilizó el diseño correlacional con una muestra de 67 trabajadores, seleccionados de manera no probabilística, aplicándose dos cuestionarios, para medir la motivación y el desempeño laboral, ambos instrumentos se han validado mediante Juicio de Expertos, obteniéndose una alta confiabilidad según el Alfa de Crombach, para el análisis de la información, se empleó técnicas estadísticas descriptivas y el coeficiente de correlación de Spearman para establecer el grado de correlación, los resultados descriptivos revelan que el 90 % de los encuestados tiene una motivación baja; mientras que el 87% de trabajadores tienen un nivel de desempeño laboral deficiente; y el porcentaje menor considera que es bueno; en cambio el análisis correlacional señala que existe un grado de correlación moderado y positivo, por eso se concluye que existe relación directa significativa entre la motivación y el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Mariscal Cáceres, 2016; o sea, la autorrealización y la seguridad inciden en el desempeño laboral, por cuanto, se estuvo un grado de correlación moderado ( $r=0.519$ ) ente dichas variables y un nivel de significancia ( $p=0,000$ ) que según el examen estadístico bilateral el p-valor es menor ( $p<0.1$ ); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Camacho (2017), en su tesis para obtener el Título de Magister en Gestión Pública, titulada “La motivación y el desempeño laboral del órgano de asesoramiento de la municipalidad provincial de Tambopata Dpto. de Madre de Dios - 2016”, el objetivo determinar la relación entre la Motivación y el Desempeño laboral del órgano de asesoramiento de la Municipalidad Provincial de Tambopata Dpto. de Madre de Dios – 2016. La investigación es de tipo básico sustantivo, diseño descriptivo correlacional de corte transversal; para el procedimiento estadístico se utilizó instrumentos de recolección de datos como cuestionarios a una muestra de 31 trabajadores en diversas dependencias, los resultados obtenidos permiten indicar que los trabajadores de órgano de asesoramiento; perciben una motivación predominantemente regular según el 93.55% de los encuestados, así mismo el desempeño laboral de percibe a un nivel medianamente satisfactorio como demuestra el 83.87 % de los encuestados, del análisis entre las dimensiones de cada variable se observa que la dimensión que mejor predice el desempeño laboral son los factores motivacionales, pues el nivel de correlación entre estas dos

variables alcanza un valor de 0,355 para el coeficiente R de Pearson equivaliendo que el desempeño laboral depende en un 12.60% de los factores motivacionales de los trabajadores, por otro lado la dimensión que mejor predice son las competencias del individuo, pues el nivel de correlación entre estas dos variables alcanza un valor de 0,344 para el coeficiente R de Pearson equivaliendo en afirmar que la motivación depende en un 11.83% de las competencias del individuo. Enfocándonos en el análisis realizado entre la variable independiente “motivación” y la variable dependiente “desempeño laboral” se observa que existe una correlación baja pero significativa entre ambas variables de acuerdo al coeficiente R de Pearson el cual es 0.316 que implica un coeficiente de determinación de 0.099, permitiendo concluir que el desempeño laboral depende de la motivación en un 9.98%.

Ríos (2017), en su tesis para optar el grado de Título de Maestro en Gestión Pública, titulada “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015”, el objetivo general, establecer la relación entre ambas variables, el diseño de investigación descriptivo correlacional, no experimental y como hipótesis que existe relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015, para lo cual se elaboró como instrumento un formulario tipo cuestionario, con una escala de Likert Adaptado de Job Diagnvey Diagnostic Survey de Hackman y Oldham con la finalidad de valorar la Motivación y en el caso de la segunda variable se aplicó un cuestionario tipo Likert Modificado, que valora la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad; con la información recabada en el trabajo de campo, se ha seguido el método cuantitativo con procedimientos estadísticos para obtener la información procesada y presentada en tablas de frecuencias y gráficos; con los que se obtuvo como resultado que el nivel de motivación de los trabajadores es predominantemente alto entre los trabajadores que laboran en la sede central municipal, a partir de estos resultados se evaluó la correlación entre variables, con la aplicación de la prueba de hipótesis de Pearson, llegando a la conclusión central que existe relación directa y significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Navarro (2016), en su tesis para optar el Título de Magister en Gestión Pública, titulada “Motivación y desempeño laboral de los serenos de la municipalidad distrital de Ventanilla, 2016”, objetivo determinar la relación entre motivación y el desempeño laboral de los serenos de la municipalidad distrital de Ventanilla, 2016, y que tanto influye la motivación en el desempeño de los colaboradores de serenazgo y, así poder tomar medidas correspondientes de mejora los incentivos a nuestros colaboradores, la presente investigación es de enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, diseño descriptivo correlacional de diseño transversal, se trabajó con una población finita, realizándose encuestas a 104 colaboradores, siendo una muestra estratificada aplicándose dos instrumentos uno de motivación y el otro de desempeño laboral, los cuales fueron validados por criterio de jueces. La principal conclusión de la investigación indica que existe relación directa ( $r=,390$ ) ( $p\text{-valor}=,000<0.1$ ) y significativa entre variables motivación y desempeño laboral de los serenos de la municipalidad de Ventanilla, con la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyéndose que si existe relación entre las variables motivación y desempeño laboral.

A nivel local, Silva (2018), en su tesis para optar el título en Administración de la Universidad Privada del Norte sede Cajamarca, “Relación de la Motivación en el Desempeño Laboral de los colaboradores del Centro de Salud Lajas, 2017” el presente trabajo de investigación tiene por finalidad determinar la relación de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Lajas, 2017. La importancia del desarrollo de esta investigación reside en conocer la relación de la variable uno en la variable dos y brindar una propuesta de solución a la realidad encontrada, contribuyendo significativamente en la mejora del desempeño laboral de los colaboradores a través de un programa de motivación, además los resultados servirán para contribuir con investigaciones posteriores en el sector de Salud. El marco teórico está sustentado con antecedentes de trabajos de investigación a nivel internacional, nacional y local, además se presentan bases teóricas correspondientes a las variables Motivación y Desempeño Laboral, el alcance de la presente investigación es descriptivo, y corresponde al diseño de investigación no experimental, y transversal, donde se evalúa a la variable independiente, motivación, con cada una de sus dos

dimensiones: Factores de Higiene y Factores de Motivación, luego se evaluará a cada una de las tres dimensiones de la variable independiente desempeño laboral: Participación del Empleado, Formación de Desarrollo Profesional, y Adecuación / Ambiente de Trabajo. Para la medición de ambas variables se utilizará la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, el procesamiento estadístico de los datos se realizará por medio de la aplicación del paquete estadístico SPSS en su versión 24. La motivación es de vital importancia para cualquier área dentro de una organización y más aún cuando se refiere a un organismo del estado, si se aplica en el ámbito laboral se puede lograr que los empleados estén altamente motivados y se esfuercen por tener un mejor desempeño laboral.

Martos (2016), en su tesis para optar el Grado de Maestro en Ciencias de la Universidad Nacional de Cajamarca, titulada “Relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa De Transportes Turismo Días S.A. - Filial Cajamarca, 2016”, el objetivo conocer la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. – filial Cajamarca, teniendo como variables motivación y desempeño laboral. La metodología empleada consideró a 51 Colaboradores de la empresa, a quienes se les aplicó una encuesta tipo Likert. Las dimensiones de la variable motivación son: las necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades sociales, necesidades de estima y necesidades de autorrealización; y las dimensiones de la variable desempeño laboral son: trabajo en equipo, capacitación del trabajador, remuneración, supervisión y oportunidades de ascenso. La relación entre las variables investigadas se estableció mediante el Coeficiente de Correlación de Spearman, encontrándose una relación positiva ( $r = 0.365$ ). Asimismo, los resultados de la investigación reflejan que la mayoría de los colaboradores se sienten motivados a medida que van satisfaciendo sus necesidades fisiológicas, las necesidades de seguridad se vuelven predominantes; así como la capacitación y la remuneración son esenciales para que los colaboradores realicen su trabajo eficientemente y se cumplan con los objetivos de la empresa.

Chiclote y Suárez (2016), en su tesis para optar el Título de Licenciadas en Administración de la Universidad Privada del Norte sede Cajamarca, titulada

“Relación entre el proceso de integrar personas con la motivación de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jesús – Cajamarca, 2016”. Objetivo determinar la relación entre el proceso de Integrar Personas con la Motivación Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jesús – Cajamarca, 2016. La investigación es No experimental, descriptiva – correlacional de corte transversal. La población estuvo conformada por 48 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús – Cajamarca, 2016, considerando una muestra por conveniencia; los instrumentos utilizados fueron Hojas Censales y los datos fueron procesados con el programa SPSS 21. Los resultados obtenidos evidencian que existe una relación directa positiva – débil entre el Proceso de Integrar Personas con la Motivación Laboral, ya que, el coeficiente de correlación  $R = \text{Pearson}$  es de 0.178. Dentro de la Investigación también se encuentra plasmada una propuesta para el proceso de Integrar Personas, la cual ayudará a la municipalidad a integrar Talento Humano más idóneo para cada puesto laboral dentro de la institución.

### 1.3. Bases Teóricas

#### 1.3.1. Motivación.

Chiavenato (2017), “La motivación es todo lo que impulsa a una persona a actuar de una determinada manera o que da origen, por lo menos, a una tendencia concreta, a un comportamiento específico” (pág. 41).

Motivación son aquellos procesos que dan energía y direcciona al comportamiento humano, la dirección de la conducta tiene un propósito, y se guía hacia el logro de resultados. (Reeve, 2010).

Según Manosalva (2016), “La motivación es la voluntad que tienen los individuos para realizar esfuerzos hacia las metas que tienen las organizaciones satisfaciendo al mismo tiempo necesidades individuales”.

Para Davis y Palladino (2008), “La motivación son factores fisiológicos y psicológicos que explican la activación, la dirección y la persistencia del comportamiento por ello la motivación no es posible verla o tocarla se la debe inferir a partir de las conductas observables”.



Robbins y Judge (2013, p.202), define “La motivación son los procesos que incurren en la intensidad, la dirección y la persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo”.

### 1. Ciclo motivacional

El ciclo motivacional inicia con el surgimiento de una necesidad, está rompe el estado de equilibrio del organismo y produce una tensión, insatisfacción, incomodidad y desequilibrio. Ese estado conlleva a un comportamiento o acción capaz de aliviar la tensión o liberarlo de la incomodidad y del desequilibrio; y si es efectivo se produce una satisfacción volviendo a su estado de equilibrio (Chiavenato, 2017, pág. 42).

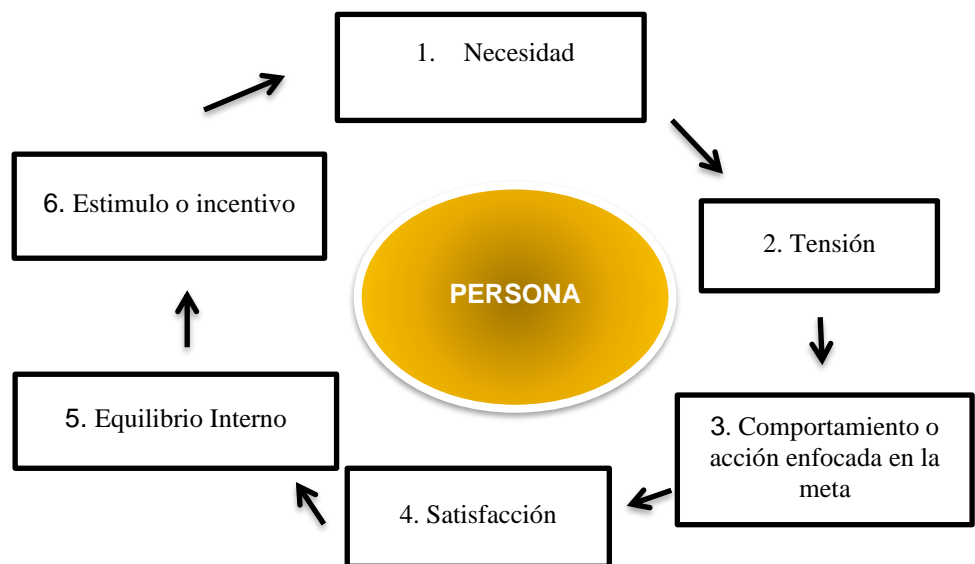


Figura 1. Etapas del ciclo motivacional en la satisfacción de una persona. (Chiavenato 2017 pág. 42).

Chiavenato (2017), el constante flujo de necesidades se da porque la satisfacción de ciertas necesidades es temporal, es decir, la motivación humana es crítica: la conducta es un proceso continuo de resolución de problemas y satisfacción de necesidades a medida que surgen. (pág. 43).

## 2. Teorías de la Motivación.

Chiavenato, (2017), clasifica en tres grupos: a). Teoría de contenidos, estudia los factores internos del ser humano, b). Teoría del proceso, c). Teoría del refuerzo, estudia las consecuencias de la conducta humana exitosa o errada

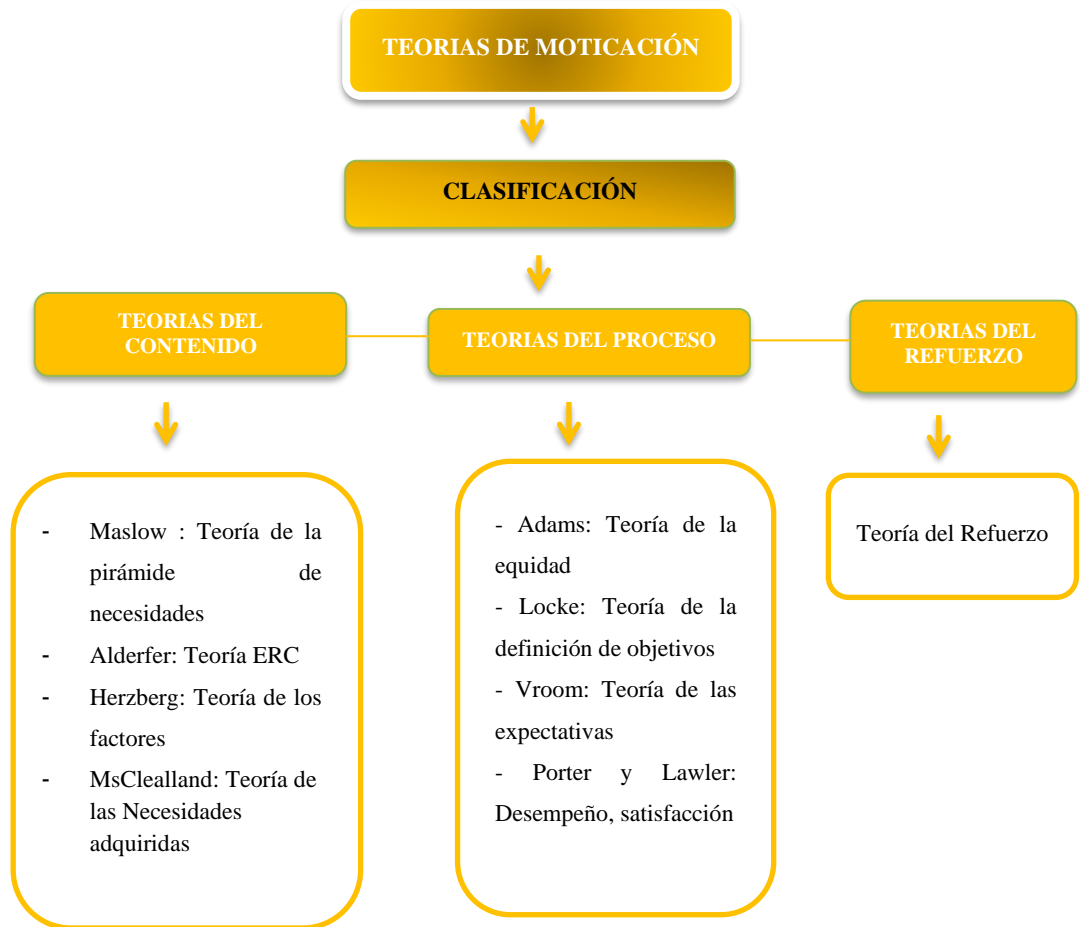


Figura 2. Clasificación de las teorías de la motivación. (Chiavenato, 2017).

Las teorías más conocidas sobre motivación se relacionan con las necesidades humanas y para la presente investigación acogeré la Teoría de Maslow y Herzberg, sin embargo también describiré otras.

**Teoría de la pirámide de las necesidades de Maslow o Jerarquía de las necesidades de Maslow.** Para Robbins y Judge (2013 p.203), esta teoría es la mejor conocida, su creador es Maslow quien clasificó en 5 necesidades de orden superior e inferior. Las de orden inferior son las necesidades fisiológicas y de seguridad, las de orden superior son las necesidades sociales, de estima y autorrealización.

Maslow citado por Chiavenato (2017), “Las necesidades humanas están organizadas en una pirámide de acuerdo a su importancia respecto a la conducta humana” (pág. 43).

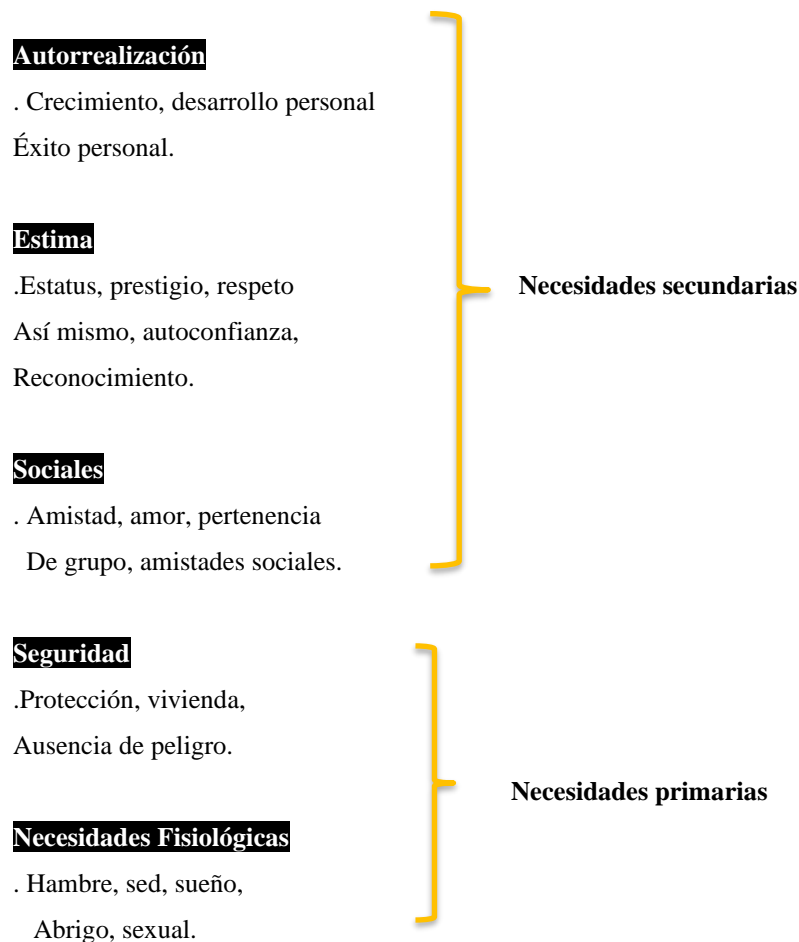


Figura 3. Jerarquía de las necesidades humanas de Maslow. (Chiavenato, 2017)

**Teoría de los dos factores de Herzberg.** Herzberg sugirió que cuando se desea motivar a un empleado, debe ser con factores que se asocian a su trabajo, como reconocimiento, la responsabilidad, oportunidades de ascenso, oportunidades de desarrollo personal y el logro (Robbins & Judge, 2013 p.205).

Herzberg citado por Chiavenato (2017), esta teoría para que pueda trabajar depende de dos factores: Higiénicos (extrínsecos) que son las condiciones que rodean a la persona en su trabajo, y motivacionales (intrínsecos) que son las tareas y las obligaciones.

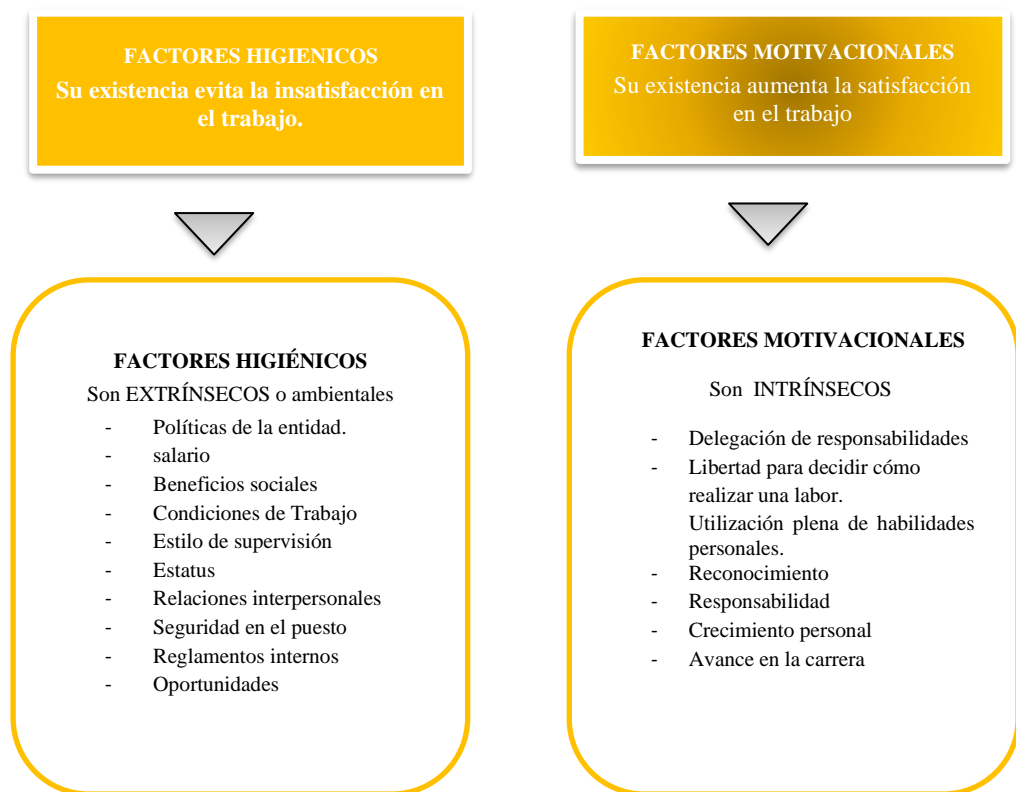


Figura 4. El efecto de los factores higiénicos y motivacionales. (Chiavenato, 2017).

**Teoría de las necesidades adquiridas de McClelland.** Esta teoría también se concentra en el contenido, sostiene la dinámica del comportamiento humano y parte de tres motivos o necesidades básicas: a). La necesidad de realización, su principal interés es desarrollarse admitiendo responsabilidades

personales, también podemos distinguirla por querer hacer bien las cosas, buscan retroalimentarse de tal manera afrontar el éxito o fracaso, b). Necesidad del poder, impulso que controla a otras personas o influir en ellas, c). Necesidad de filiación, su principal rasgo es ser requeridos y aceptados por otros, persiguen la cooperación y la amistad en lugar de la lucha, buscan buenas relaciones y comprensión.

**Teoría de la equidad.** El creador fue Adams, y fue una de las primeras que se refirió al proceso de motivación; basada específicamente en la comparación que hacen las personas entre sus aportaciones, recompensas con las de otros. Por ejemplo los colaboradores comparan sus entradas como su esfuerzo, experiencia, educación y competencias, y los resultados que logran como remuneración, aumentos y reconocimientos en comparación a los de otros colaboradores.

**Teoría de las expectativas.** Vroom citado por Chiavenato (2017), se limita a la motivación para producir, rechaza las nociones preconcebidas y reconoce las diferencias individuales. En cada individuo existen tres factores que determinan su motivación para producir (pág. 47).

Objetivos Individuales	Relación percibida entre el logro de objetivos y la alta productividad	Percepción de influencia en su productividad
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dinero</li> <li>- Seguridad en el puesto</li> <li>- Aceptación social</li> <li>- Reconocimiento y trabajo interesante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Si un trabajador trabaja por dinero y trabaja en base a ello por la producción tendrá más fuerte motivación.</li> <li>-Pero si es más importante la aceptación social en su grupo, tendrá una productividad inferior.</li> </ul>	<p>Si un empleado cree que la realización de un gran esfuerzo tiene poco efecto en el resultado, tenderá a no esforzarse mucho, como ocurre con personas en un puesto sin capacitación adecuada.</p>

Figura 5. Factores que determinan la motivación. (Chiavenato, 2017).

**Teoría del refuerzo.** Se basa en un enfoque cognitivo y sostiene que los fines que persigue una persona orienta su comportamiento. Para lograr mejorar o influir en las personas existen 4 estrategias las cuales modifican el comportamiento organizacional: a). El refuerzo positivo que es la aprobación de la actitud de un trabajador o la entrega de un premio económico por su sugerencia, b). El refuerzo negativo que es la exigencia que un trabajador deje de cometer faltas, c). La sanción se basa en que el trabajador que llega tarde puede ser objeto de una reprimida o puede perder el bono de puntualidad, d). La extinción basada en que el jefe mira, apoya u orienta aquel colaborador que comete una falta reciba la aprobación de sus colegas y los guía que dejen de alentar esa conducta.

## **2. Características personales que influyen en la motivación.**

Para Soto & Echevarría (2012), las características que influyen en la motivación, a). Satisfacción cuando los seres humanos consiguen sus objetivos, b). Demografía cuando los seres humanos se sienten motivados dependiendo de elementos demográficos, la edad, estado civil, el sexo y los niveles socioeconómicos, c). Experiencia Laboral se basa en la antigüedad de la persona en la compañía, el interés de formar a un nuevo empleado o de promover a uno actual o, si es necesario, traer una persona de otra empresa para ocupar una vacante en la compañía puede llevar a diferentes configuraciones del plan de motivación; dependiendo de cada caso, se tendrá que hacer mayor o menos énfasis en las variables económicas o en las no económicas, con el fin de retener a los buenos empleados o de atraer a personas que son de interés para la compañía por sus resultados en las otras empresas, d). Características Psicológicas esta característica se basa en la capacidad de control interno, la motivación del logro, la inteligencia de la persona, las habilidades que tiene (habilidad = aptitud + capacitación) dependiendo de estos factores se puede esperar un nivel de motivación frente a los planes diseñados por la entidad.

## **7.1.2. Desempeño Laboral**

### **1. Definición del Desempeño Laboral**

Para Stoner (2006), “Manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Desde otra perspectiva Álvarez (2011), “ El desempeño laboral es un ejercicio selectivo que realiza el seguimiento y la evaluación sistemática de los planes, políticas, programas y proyectos de las entidades y dependencia del sector público, para contribuir a la consecución de los objetivos establecidos en los planes de desarrollo, generando información necesaria para valorar objetivamente y mejorar de manera continua el desempeño de las políticas públicas, de los programas presupuestarios, así como determinar el impacto que los recursos públicos generan la población” (pág. 505),

### **2. Características**

El desempeño laboral tiene las siguientes características como constancia y persistencia, fuerte orientación hacia las metas, destrezas interpersonales, administración del tiempo, manejo del estrés, visualización de la meta y creer firmemente en su causa.

### **3. Factores que influyen en el desempeño laboral del personal**

Los factores que influyen en el desempeño laboral son los siguientes: las habilidades, capacidades, necesidades, cualidades, de tal manera interactúan con la naturaleza del trabajo y de la entidad para producir comportamientos positivos o negativos del trabajador. También las entidades consideran otros factores como la equidad, actitudes y opiniones del trabajador acerca de su trabajo, esto con el fin de mejorar el desempeño laboral.

#### **4. Evaluación del desempeño Laboral**

Chiavenato (2018 pág. 245), “Es el proceso que mide el desempeño del trabajador, entendido como cumple con los requisitos de su trabajo”. También en otro concepto nos afirma “Calificación de proveedores y los clientes internos adjudican a las competencias individuales de cada persona con las que tienen relaciones de trabajo y proporcionan datos e información respecto a su desempeño y sus competencias individuales, las cuales servirán para buscar una mejora”. De tal manera la evaluación de desempeño se puede enfocar en el puesto que ocupa la persona o en las competencias que aporta a la organización para contribuir al éxito de ésta.

##### **¿Por qué se evalúa el desempeño?**

Chiavenato (2018), para saber cómo ejerce su trabajo, obtener información necesaria de tal manera hacer las correcciones correspondientes ya que sin esta retroalimentación los colaboradores caminan a ciegas. Un concepto parecido es el de Whitmore (2003), las empresas realizan la evaluación de desempeño con el único fin que todo trabajador o persona pueda recibir realimentación o capacitación.

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

Álvarez (2011, p. 505), “La evaluación de desempeño en las entidades públicas tiene como objetivo básico el incremento en la productividad en los procesos y productos, así como en la eficiencia y calidad de la inversión pública, se muestra mediante la mejora y valor agregado en la gestión y los resultados obtenidos”.

Según Chiavenato (2018), la evaluación de desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas. Para ello debe cumplir lineamientos básicos: a). la evaluación debe cubrir no sólo el desempeño actual de las actividades, sino también la consecución de metas y objetivos, b). La evaluación debe dar importancia al colaborador que ocupa el puesto y



no en la impresión que se tiene de los hábitos personales que observa en el trabajo, c). La evaluación debe ser aceptada por las dos partes, el evaluador y el evaluado, d). La evaluación del desempeño debe servir para mejorar la productividad del colaborador en la organización y lo debe llevar a estar mejor equipado para producir con eficacia y eficiencia.

**¿Qué se evalúa?** Los criterios para evaluar el desempeño laboral deben ser los siguientes

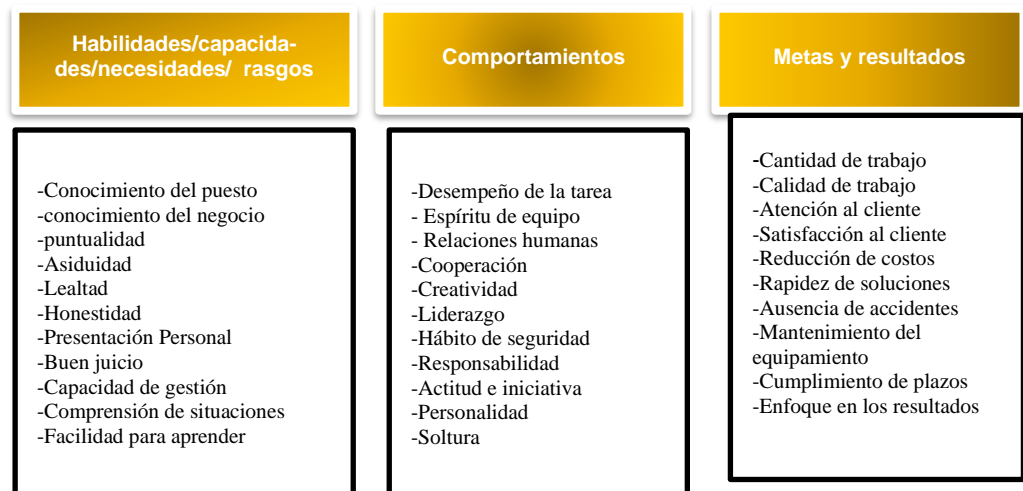


Figura 6. Criterios para la evaluación de desempeño. (Chiavenato, 2018).

### Razón para evaluar el desempeño de los empleados

Para Aamodt (2010), la razón para evaluar el desempeño laboral son las siguientes: a). Proporcionar capacitación a los empleados, b). Determinar los incrementos salariales, c). La toma de decisiones para ascenso, d). Toma de decisión para despido, e). La importancia de realizar investigación de personal.

Según Chiavenato (2018) Las principales razones por las que se evalúa el desempeño en las organizaciones:

Recompensas	Realimentación	Desarrollo	Relaciones	Percepción	Potencial de desarrollo
Argumenta: -Aumento de salario -Promociones -Transferencias -Despidos	Proporciona información: . Como interactúa con el cliente interno y externo. -Desempeño laboral -Actitudes y competencias	Permite que cada trabajador conozca sus puntos fuertes y débiles.	Mejorar su interacción interpersonal	Información como piensas del trabajador	Conocer el potencial del trabajador

Figura 7. Razones para la evaluación del desempeño en las organizaciones. (Chiavenato, 2018).

### Responsabilidad en la evaluación del desempeño.

Según Chiavenato (2018) el principal interesado de la evaluación de desempeño debe ser propio colaborador, pero también la organización. Muchas organizaciones tienen diferentes modos de ejecutar la evaluación de desempeño: El gerente: Responsable de evaluar a sus subordinados y comunicar, el individuo y el gerente, el equipo de trabajo, la evaluación hacia arriba, la comisión de la evaluación de desempeño, y el órgano de recursos humanos.

### Evaluación de 360°.

La evaluación 360°, es un sistema de evaluación sofisticado y uno de los más exactos en cuanto a la evaluación de desempeño laboral de un trabajador, este permite que un empleado sea evaluado por todo su entorno (Jefes superiores e inmediatos, compañeros de labores, proveedores y clientes (Alles, 2010).

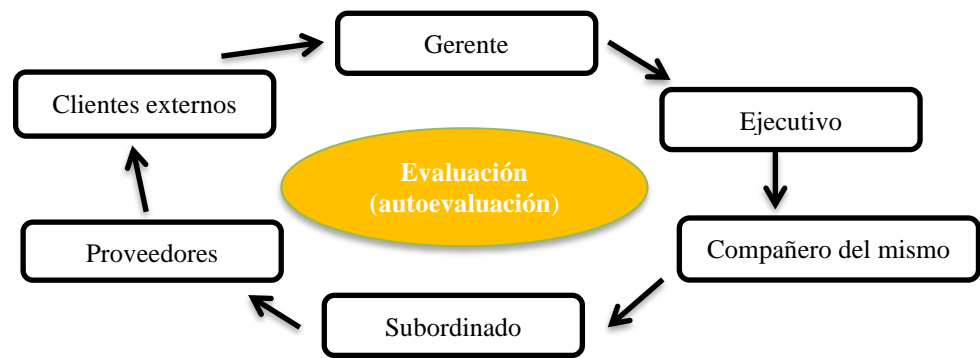


Figura 8. Evaluación 360°. (Chiavenato, 2018).

### **Beneficios de la evaluación del desempeño**

Los resultados de evaluación de desempeño beneficiaran, a). La organización ya que permitirá evaluar el potencial a corto mediano y a largo plazo de cada trabajador, perfeccionar al trabajador y seleccionar a colaboradores que tienen condiciones de ascender, dinamizar la política en recursos humanos ofreciendo oportunidades como ascensos, progreso y de desarrollo personal, estimular y mejorar las relaciones humanas, b). El jefe podrá determinar el desempeño y comportamiento de los trabajadores, proponer medidas y disposiciones orientadas a desempeño laboral del trabajador, c). Beneficios para el trabajador como cuáles son las expectativas del jefe y de desempeño que más valora la empresa en sus empleados y sus fortalezas según la evaluación del jefe, saber las medidas adoptadas por el jefe para mejorar su desempeño como capacitaciones, entrenamientos, cursos, de tal manera el trabajador se esmere, preste mayor atención al trabajo, llevar cursos por cuenta propia y por ultimo autoevaluarse y autocriticarse para mejorar.

#### 1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral de los colaboradores del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019?

#### 1.5. Justificación del Problema.

La presente investigación permite brindar información valiosísima al jefe del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

**Justificación Teórica:** Se revisó diferentes bibliografías, teniendo como base la teoría de Herzberg y Idalberto Chiavenato; asimismo, la investigación tiene como finalidad determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.

**Justificación Aplicativa o Práctica:** Con los resultados obtenidos se podrá hacer un diagnóstico de los colaboradores del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca con respecto a la motivación y desempeño laboral; de tal manera se recomiende algunos lineamientos de mejoras al área.

**Justificación Valorativa:** Además de valorar las teorías en mención, también nos sirve como antecedente para futuros trabajos de investigación, asimismo, nos ayuda a determinar la situación de los colaboradores del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.

**Justificación Académica:** La presente investigación los servirá para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, facultad de Negocios en la Universidad Privada del Norte sede Cajamarca.

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral de los colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.

### **1.6.2. Objetivos específicos**

Analizar el nivel de Motivación de los colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.

Analizar el nivel de Desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.

Determinar la relación entre la Motivación y las dimensiones del Desempeño Laboral de los colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.

Determinar la relación entre el Desempeño Laboral y las dimensiones de la Motivación de los colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.

## **1.7. Hipótesis**

### **1.7.1. Hipótesis general**

Existe relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.

## CAPITULO II: METOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

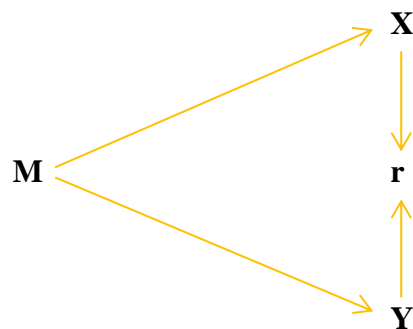
#### Diseño de investigación

El tipo de Diseño es no experimental, Transversal - Correlacional, pues permitirá determinar la relación entre dos variables Motivación y Desempeño Laboral en un tiempo determinado.

**No Experimental.** Porque se limitó a observar las características de los colaboradores del centro de atención al ciudadano, 2019; sin intervenir en los mismos, ni manipular dichas variables.

**Es transversal.** Porque no existió continuidad en el eje del tiempo, sólo se dio en un tiempo determinado.

**Es Correlacional.** Porque se buscó medir el grado de relación que existe entre las variables Motivación y el Desempeño Laboral de los colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.



Dónde:

**M:** 22 Colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

**X:** Motivación

**Y:** Desempeño Laboral.

**r:** Relación entre la Motivación y Desempeño Laboral.

## **2.2. Población y muestra**

### **Población**

La población para la presente investigación está conformada por veintidós colaboradores de Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.

### **Muestra**

Veintidós colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019. Siendo una muestra no probabilística no se utilizó ninguna fórmula, realizó por conveniencia, ya que, el número de colaboradores es finito y susceptible en medición.

## **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

La técnica que se utilizó para recolección de datos fue el censo, la misma que contó con el instrumento la hoja censal, la aplicación fue personalizada a cada unidad de estudio, perteneciente a los Colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019. Se precisa que el instrumento consta de 49 preguntas, agrupadas en 24 preguntas para Motivación y 25 preguntas para Desempeño Laboral; utilizando una escala de Likert de 1 al 5, validado por un experto en la especialidad; así como se sometió al análisis de confiabilidad de Alfa de Cronbach mediante el uso de SPSS v20 (anexo 4y5) de los datos recogidos del censo en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca.

## **2.4. Procedimiento**

Después de realizar Censo a los colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019, se procedió a descargar en una base de datos en Excel, y se procesó en el SPSS v20 para validar la hipótesis, por ser una investigación de Ciencias Sociales, el nivel de significancia usado es del 5%.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

#### Resultado 1. Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de atención al ciudadano de la municipalidad provincial de Cajamarca, 2019.

**Tabla 1.**

*Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de atención al ciudadano de la municipalidad provincial de Cajamarca, 2019.*

			Motivación	Desempeño laboral
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Motivación</b>	Coefficiente de correlación	1	0.695
		Sig. (bilateral)		0.000
	N	22	22	
	<b>Desempeño laboral</b>	Coefficiente de correlación	0.695**	1
Sig. (bilateral)		0.000		
N		22	22	

En la *Tabla 1*, se evidencia el coeficiente de correlación calculado Rho de Spearman (0.695), el cual indica una relación media y positiva entre la motivación y el desempeño de los colaboradores del centro de atención al ciudadano de la municipalidad provincial de Cajamarca, 2019. Según el valor de significación bilateral de Rho de Spearman (0.000), es suficiente para indicar que la relación entre las variables es significativa, dado que este valor es menor al 0.05 (%), es decir, que la motivación que se les brinde a los colaboradores, afectara tanto positivamente como significativamente al desempeño laboral.



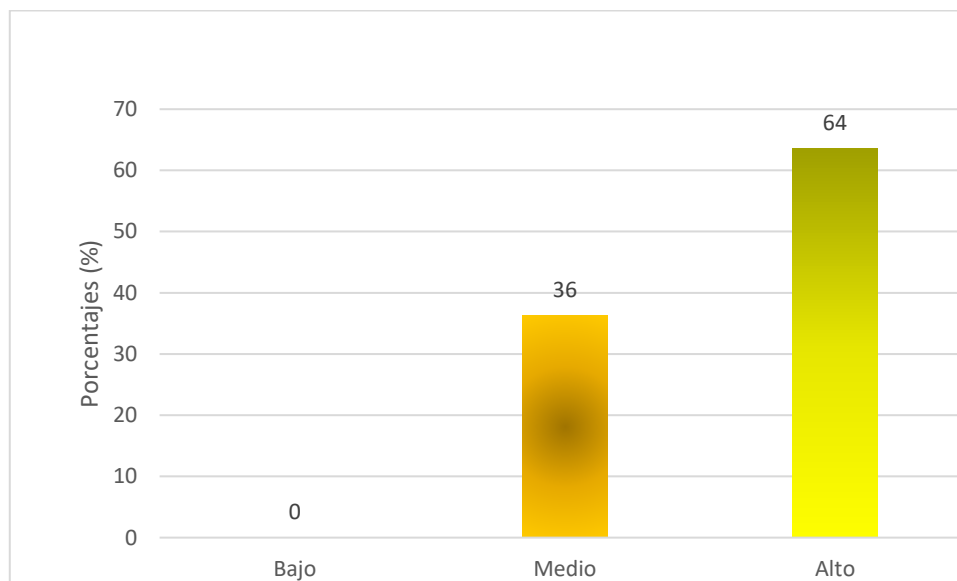
**Resultado 2.** Nivel de Motivación de los colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.

Tabla 2.

*Nivel de Motivación de los colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0	0	0
Medio	8	36	36	36
Alto	14	64	64	100
Total	22	100	100	

Fuente: Censo aplicado a los colaboradores del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad provincial de Cajamarca, 2019.



*Figura 9.* Nivel de Motivación de los colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.

Según la *Tabla 2* y *Figura 9*, se evidencia que de 22 colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019 censados (100 %), 14 colaboradores que representa un (64 %) tienen un nivel alto de motivación y 8 (36 %) presentan un nivel medio.

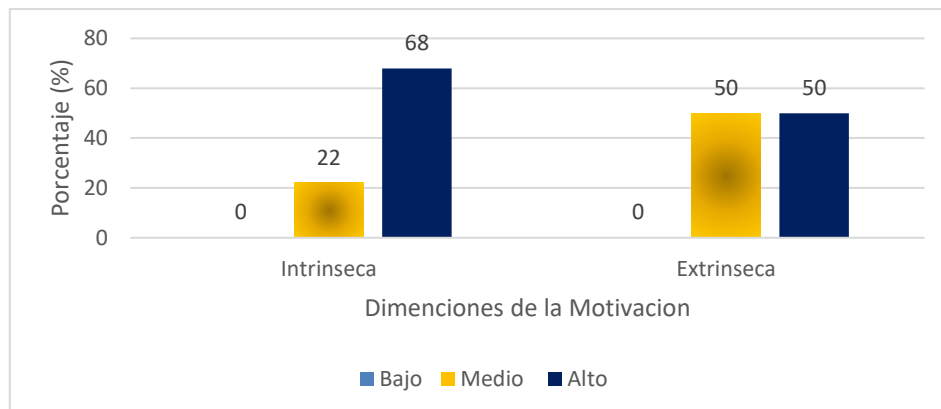
**Resultado 3.** Nivel de las dimensiones de la motivación de los colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.

**Tabla 3.**

*Nivel de las dimensiones de la Motivación.*

Niveles	Intrínseca		Extrínseca	
	N	%	N	%
Bajo	0	0	0	0
Medio	7	22	11	50
Alto	15	68	11	50
Total	22	100	22	100

Nota: Censo aplicado a los colaboradores del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad provincial de Cajamarca, 2019.



*Figura 10.* Nivel de las dimensiones de la Motivación de los colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.

En la *Tabla 3* y *Figura 10*, se evidencia que de 22 colaboradores que representa el (100%) del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019. Con respecto a la motivación intrínseca, 68 % de los colaboradores presentaron un nivel alto y el 22 % un nivel medio, mientras que, en la motivación extrínseca, el 50 % presentaron un nivel alto y otro 50 % un nivel medio. Estos resultados evidencian que se alcanza mayor nivel con la motivación intrínseca siendo esta adecuada para el colaborador ya que ayuda no se sienta insatisfecho.

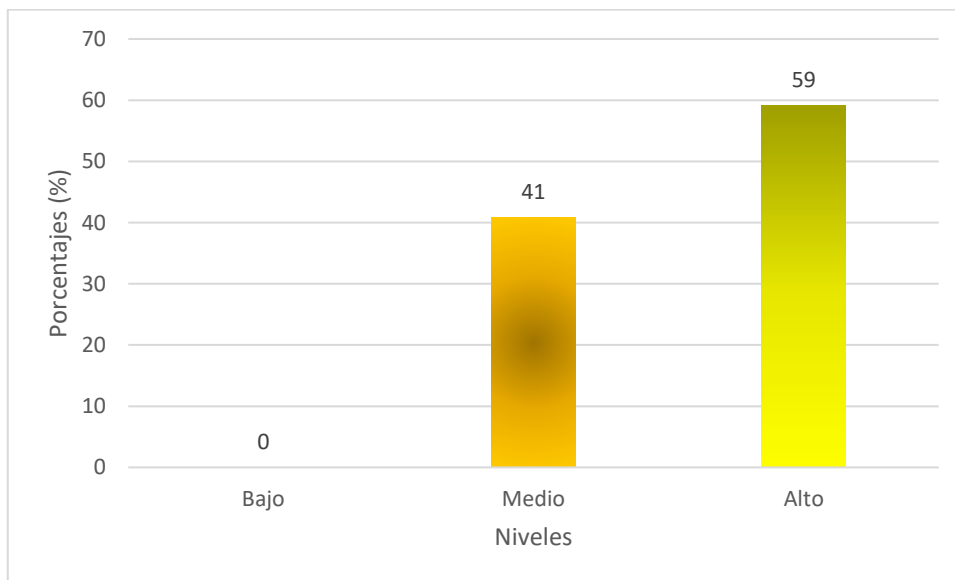
**Resultado 4.** Nivel de Desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.

**Tabla 4.**

*Nivel de Desempeño laboral.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0	0	0
Medio	9	41	41	41
Alto	13	59	59	100
Total	22	100	100	

Nota: Censo aplicado a los colaboradores del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad provincial de Cajamarca, 2019.



*Figura 11.* Nivel de Desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.

En la *Tabla 4* y *Figura 11*, se evidencia que de 22 colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019 que representa el (100%). 13 colaboradores (59 %) tienen un nivel alto de desempeño laboral, mientras que 9 (41%) un nivel medio.

**Resultado 5.** Nivel de las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.

Tabla 5.

*Nivel de las dimensiones del Desempeño laboral*

Niveles	Factores actitudinales		Factores operativos	
	N	%	N	%
Bajo	0	0	0	0
Medio	6	27	18	82
Alto	16	73	4	18
Total	22	100	22	100

Nota: Censo aplicado a los colaboradores del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad provincial de Cajamarca, 2019.

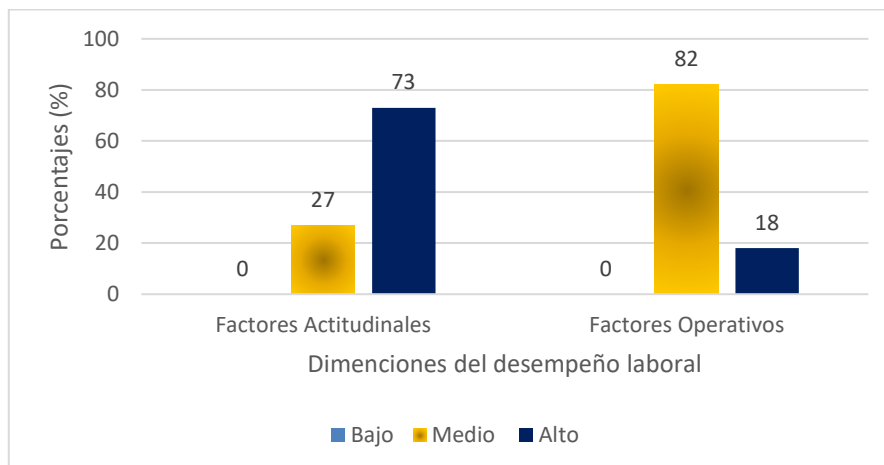


Figura 12. Nivel de las dimensiones del Desempeño laboral.

En la *Tabla 5* y *Figura 12*, se evidencia que de 22 colaboradores que representa el (100%) del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019. Con respecto a los Factores Operativos, 73 % de los colaboradores presentaron un nivel alto y el 27 % un nivel medio, mientras que, en los factores operativos, el 82 % presentaron un nivel medio y 18 % un nivel alto. Estos resultados evidencian que se alcanza mayor nivel en los actitudinales.

**Resultado 6.** Relación entre la motivación y las dimensiones del desempeño de los colaboradores del centro de atención al ciudadano de la municipalidad provincial de Cajamarca, 2019.

**- Relación entre la motivación y la dimensión factores actitudinales**

Tabla 6.

*Relación entre la motivación y la dimensión factores actitudinales*

		Motivación	Factores actitudinales
<b>Rho de Spearman</b>		de	
		1	0.463
	<b>Motivación</b>	Sig. (bilateral)	0.030
		N	22
		de	
	<b>Factores actitudinales</b>	Sig. (bilateral)	0.030
	N	22	

Nota: Censo aplicado a los colaboradores del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad provincial de Cajamarca, 2019.

En la *Tabla 6*, se evidencia el coeficiente de correlación calculado de Rho Spearman (0.463), el cual indica una relación media y positiva entre la motivación y los factores actitudinales de los colaboradores del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019. Según el valor de significación bilateral de Rho de Spearman (0.030), indica que la relación entre las variables es significativa, dado que este valor es menor al 0.05 (%), es decir, que la motivación que se les brinde a los colaboradores, afectara tanto positivamente como significativamente a los factores actitudinales.

**- Relación entre la motivación y la dimensión factores operativos.**

Tabla 7.

*Relación entre la motivación y la dimensión factores operativos.*

			<b>Motivación</b>	<b>DL2 (Factores operativos)</b>
<b>Rho de Spearman</b>		Coefficiente de correlación	1	0.697
	<b>Motivación</b>	Sig. (bilateral)		0.000
		N	22	22
<b>Rho de Spearman</b>		Coefficiente de correlación	0.697**	1
	<b>DL2 (Factores operativos)</b>	Sig. (bilateral)	0.000	
		N	22	22

Nota: Censo aplicado a los colaboradores del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad provincial de Cajamarca, 2019.

En la *Tabla 7*, se observa el coeficiente de correlación calculado de Rho de Spearman (0.697), el cual indica una relación media y positiva entre la motivación y los factores operativos de los colaboradores del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019. Según el valor de significación bilateral de Rho de Spearman (0.000), indica que la relación entre las variables es significativa, dado que este valor es menor al 0.05 (%), es decir, que la motivación que se les brinde a los colaboradores, afectara tanto positivamente como significativamente a los factores operativos.

**Resultado 7.** Relación entre el desempeño laboral y las dimensiones de la motivación de los colaboradores del centro de atención al ciudadano de la municipalidad provincial de Cajamarca, 2019.

**- Relación entre el desempeño laboral y la dimensión intrínseca**

Tabla 8.

*Relación entre el desempeño laboral y la dimensión intrínseca*

			<b>Desempeño laboral</b>	<b>M1 (Intrínseca)</b>
<b>Rho de Spearman</b>		Coefficiente correlación	de 1	0.526
	<b>Desempeño laboral</b>	Sig. (bilateral)		0.012
		N	22	22
		Coefficiente correlación	de 0.526*	1
<b>M1 (Intrínseca)</b>		Sig. (bilateral)	0.012	
		N	22	22

Nota: Censo aplicado a los colaboradores del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad provincial de Cajamarca, 2019.

En la *Tabla 8*, se evidencia el coeficiente de correlación calculado de Rho de Spearman (0.526), el cual indica una relación media y positiva entre el desempeño laboral y la motivación intrínseca de los colaboradores del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019. Según el valor de significación bilateral de Rho de Spearman (0.012), indica que la relación entre las variables es significativa, dado que este valor es menor al 0.05 (%), es decir, que el desempeño laboral está afectado positivamente y significativamente por la motivación intrínseca.

**- Relación entre el desempeño laboral y la dimensión extrínseca**

Tabla 9.

*Relación entre el desempeño laboral y la dimensión extrínseca.*

			<b>Desempeño laboral</b>	<b>Extrínseca</b>
<b>Rho de Spearman</b>		Coeficiente de correlación	1	0.720
	<b>Desempeño laboral</b>	Sig. (bilateral)		0.000
		N	22	22
		Coeficiente de correlación	0.720**	1
	<b>Extrínseca</b>	Sig. (bilateral)	0.000	
		N	22	22

Nota: Censo aplicado a los colaboradores del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad provincial de Cajamarca, 2019.

En la *Tabla 9*, se evidencia el coeficiente de correlación calculado de Rho de Spearman (0.720), el cual indica una relación media y positiva entre el desempeño laboral y la motivación extrínseca. Según el valor de significación bilateral de Rho de Spearman (0.000), indica que la relación entre las variables es significativa, dado que este valor es menor al 0.05 (%), es decir, que el desempeño laboral está afectado positivamente y significativamente por la motivación extrínseca de los colaboradores del centro de atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.



## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

De acuerdo al Objetivo General, Martos (2016), demostró mediante el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman que existe una relación positiva entre la Motivación y Desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transporte Turismo Días S.A. – Filial Cajamarca, 2016, reflejando que los colaboradores se sienten motivados a medida que van satisfaciendo sus necesidades fisiológicas, las necesidades de seguridad se vuelven predominantes, así como la capacitación y remuneración son muy importantes; en relación con la presente investigación se contrasta con los resultados obtenidos que existe una relación media y positiva entre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019. Esto corrobora las teorías de los Factores de Maslow y Herzberg descrito por Chiavenato (2017), que motivar a un empleado, debe ser con factores que se asocian a su trabajo, como necesidades fisiológicas, seguridad, sociales, estima y autorrealización, factores intrínsecos y extrínsecos.

En cuanto a la hipótesis, Fernández (2016), mediante la correlación de Rho de Spearman obtuvo el grado de correlación moderado (0.519) y un nivel de significancia (0,000) existiendo un grado de correlación moderado y positivo entre la Motivación y Desempeño Laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial Mariscal Cáceres, región San Martín-2016, de tal manera se acepta la hipótesis del investigador, a mayor motivación, mayor es el desempeño laboral. En relación a la presente investigación se obtienen los siguientes datos coeficiente de correlación de Rho de Spearman (0.695) y el valor de significancia bilateral de 0.000, con lo cual se acepta la hipótesis planteada existe relación directa entre la Motivación y Desempeño Laboral de los colaboradores del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019. Por ello Robbin y Judge (2013), afirma que la Motivación son los procesos que incurren en la intensidad, la dirección y la persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo.

En relación al objetivo específico analizar el nivel de motivación, Rodríguez (2015), determina que los trabajadores administrativos de la Facultad Regional Multidisciplinaria (FAREM-Estelí) están satisfechos y motivados asimismo es capaz de estimular a trabajar en una misma dirección. En cuanto a la presente investigación observamos una motivación alta en el nivel intrínseca, siendo este el nivel más importante, luego la motivación extrínseca de tal manera es importante para mantener motivado al colaborador del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019. Las motivaciones pueden ser extrínsecas dadas espontáneamente y proviene de las necesidades psicológicas y afinidad de la persona, la motivación extrínseca que proviene de incentivos y consecuencias del ambiente como alimento, dinero, atención, privilegios, aprobación, becas, trofeos, reconocimiento en público (Reeve, 2010).

En cuanto al objetivo específico nivel de Desempeño Laboral, Silva (2018), en su investigación, “Relación de la Motivación en el Desempeño Laboral de los colaboradores del Centro de Salud Lajas, 2017” determina la importancia reside en conocer la relación de la variable uno en la variable dos y brindar una propuesta de solución a la realidad encontrada, contribuyendo significativamente en la mejora del desempeño laboral de los colaboradores a través de un programa de motivación, la motivación es de vital importancia para cualquier área dentro de una organización y más aún cuando se refiere a un organismo del estado, si se aplica en el ámbito laboral se puede lograr que los empleados estén altamente motivados y se esfuercen por tener un mejor desempeño laboral. En relación a la presente investigación los colaboradores del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019, según los resultados se evidencia 59 % de nivel alto de desempeño laboral y 41 % nivel medio, esto muestra que el colaborador hace todos los esfuerzos en la entidad para cumplir con sus tareas representado un avance considerable en los factores actitudinales no obstante los colaboradores deben estar sometidos evaluaciones constantes de desempeño. Como afirma Stoner (2006), el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad; Chiavenato (2018), las evaluaciones de desempeño son importantes ya que permite saber cómo ejerce su trabajo,

obtener información necesaria para hacer correcciones necesarias, ya que sin esta retroalimentación los trabajadores caminan a ciegas.

## 4.2 Conclusiones

Existe una relación media y positiva entre la Motivación y Desempeño Laboral de los Colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019; dado que el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo 0.695 a su vez la Significancia bilateral 0.000.

El nivel de Motivación de los colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019 es alto, dado que de 22 colaboradores, 14 se sienten altamente motivados, evidenciando que la motivación extrínseca se encuentra mejor posicionada.

El nivel de Desempeño Laboral de los Colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019 es alto, dado que de 22 colaboradores, 13 tienen un alto desempeño laboral, evidenciando que los factores actitudinales se encuentran mejor posicionados.

La relación entre la Motivación con cada una de las dimensiones del Desempeño Laboral, existe una relación media y positiva dado que los valores de significancia bilateral de Rho de Spearman es menor al 0.05 %, es decir, que la motivación que se les brinde a los colaboradores, afectara tanto positivamente como significativamente a las dimensiones del Desempeño Laboral.

La relación entre el Desempeño Laboral y las dimensiones de la Motivación, tiene una relación media y positiva dado que los valores de significancia bilateral de Rho de Spearman es menor al 0.05 %, es decir que el desempeño laboral está afectado positivamente y significativamente por las dimensiones de la motivación.

#### **4.3. Recomendaciones**

Lograr convenios con universidades, institutos locales, nacionales e internacionales para que brinden capacitaciones presenciales y on-line, de tal manera permita reforzar e innovar sus conocimientos orientados a atención al usuario.

Implementar un buzón de sugerencias virtual, a través de esta herramienta el usuario podrá expresar sus inquietudes, inconformidades y sugerencias, de tal manera; con esta información obtener una oportunidad de mejora. Así mismo cuidarnos el medio ambiente.

Hacer partícipe al trabajador en la toma de decisiones, de tal manera el trabajador se sentirá más en confianza.

Comunicación permanente entre Alcalde, Funcionarios de alto nivel y colaborador de esta manera se sienta la humildad, ejemplo, profesionalismo y consideración de la autoridad que los dirige, esto permite afianzar el compromiso con la entidad y sociedad.

Ubicar al colaborador en los puestos según su perfil profesional.

Incorporar un plan de gestión de compensaciones que permite establecer líneas de carrera, bonos de productividad, equidad interna en salarios de los colaboradores, beneficios sociales, estabilidad laboral, prestigio y reputación, desarrollarse profesionalmente. Los cuales deberán ser plasmados por el Oficina General de Gestión de Recursos Humanos con el fin de motivar y retener a las personas claves.

Realizar la evaluación de desempeño 360° anualmente al colaborador de tal manera se obtenga información valiosísima para una correcta toma de decisiones para el Jefe(a) de Centro de Atención al Ciudadano y Director(a) de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos.

## REFERENCIAS

- Alles, A. (2011) *Desempeño por competencias evaluación 360. Segunda Edición*. Buenos Aires Argentina: Ediciones Granica s.a.
- Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional un enfoque aplicado*. México D.F. : Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Álvarez, J. (2011). *Gestión por Resultados e Indicadores de Medición- Actualidad Gubernamental*. Perú: Pacifico Editores.
- Artal, M (2013). *Dirección de Ventas: Organización del departamento de ventas y gestión* (Doceavo edición) Esic editorial.
- Davis, S. & Palladino, J. (2008). *Psicología* (Quinta Edición). México: Pearson Educación México, S.A de C.V.
- Ferreiro, F & Alcázar, M (2017). *Gobierno de personas en la empresa: Personas y Organizaciones*. Tomo 3. Perú. Quad/Graphics Perú S.A.
- García, M. (2001). *La Importancia de la Evolución del Desempeño*. España: Prentice Hall.
- Horovitz, J. (2002) *Los secretos del servicio al cliente*. 2da edición. Pearson Educación S.A.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de los Recursos Humanos: El Capital Humanos de las Organizaciones* (Vol. Décima Edición). México: McGRAW-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2018). *Gestión del Talento Humano* (Vol. Cuarta Edición). México, D.F.: McGRAW-Hill/Interamericana Editores, S.A.DE. C.V.
- Manosalva, M. (2016). *Incentivar Comunicación Efectiva entre Jefe y Subordinado*. Perú:Grupo de Capacitación Pública S.A.
- Robbins, S. & Judge, T. (2013), *Comportamiento Organizacional* (Decimo Quinta Edición). Mexico: Pearson Educación de México S.A. de C.V.
- Reeve, J (2010), *Motivación y Emociones* (Quinta Edición). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Perea, E (2016), *La Gestión de Alto Rendimiento para la Efectividad en la Administración Pública*. Perú: Grupo de Capacitación Pública S.A.
- Stoner, J. W. (2006), *Administración de Empresas Públicas*. España: MC Graw Hill.
- Whitmore, J (2003). *Coaching el Método para Mejorar el Rendimiento de las Personas*. Barcelona: Book Print.

### Medios tecnológicos

Castillejos (2016), *La Motivación y su Influencia en el Nivel de Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Complejo Turístico Baños Del Inca año 2016.*

Universidad Nacional de Cajamarca. Cajamarca, Perú. Recuperado de:  
<http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1958>

Camacho, J. (2017), *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del órgano de asesoramiento de la municipalidad provincial de Tambopata dpto. De Madre de Dios - 2016.* Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de:  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_075204eacdcb787231591c46a92df12e/Description#tabnav](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_075204eacdcb787231591c46a92df12e/Description#tabnav)

Chiclote, M. & Suárez, M. (2018). *Relación entre el proceso de integrar personas con la motivación laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jesús – Cajamarca, 2016*". Universidad Privada del Norte. Recuperado de:  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN\\_2eace4515af1f996c83bea1c5a082698](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_2eace4515af1f996c83bea1c5a082698)

Fernández, E.(2016). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Región San Martín - 2016.* Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de:  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_b2bae3816e7aacb4f5edf2dc6a0c6dc7](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_b2bae3816e7aacb4f5edf2dc6a0c6dc7)

Martos (2016), *Relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa De Transportes Turismo Días S.A. - Filial Cajamarca, 2016,* Universidad Nacional de Cajamarca. Cajamarca, Perú. Recuperado de:  
<http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1967>

Navarro (2016), *Motivación y desempeño laboral de los serenos de la municipalidad distrital de ventanilla, 2016.* Lima, Perú, recuperado de:  
<http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/202862>

Psicología Global (2012). *Motivación. Teorías de las Necesidades de McChelland.* By Admin. Recuperado de: <http://www.psicologiaglobal.com/?p=317>

Ríos, R. (2017), *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015.* Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de:  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_3623c5155bca30b2d2c74e366504e17b](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_3623c5155bca30b2d2c74e366504e17b)

- Rodríguez, M. (2016), *Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad Regional Multidisciplinaria (FAREM – Estelí), en el año 2015*. Universidad Autónoma de Nicaragua. Nicaragua, recuperado de: <http://repositorio.unan.edu.ni/2724/1/17458.pdf>
- Santacruz, J. (2016), *La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016*. Universidad Central de Ecuador. Quito Ecuador, recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12711/1/T-UCE-018-003-2017.pdf>
- Silva (2018), “*Relación de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del centro de salud lajas, 2017*”. Universidad Privada del Norte Cajamarca. Cajamarca, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/14152>
- Soto, G.; Ruíz, J.; Echevarría, J. (2012), *Gerencia de Ventas*. Mc Graw Hill. Teoría de la Equidad, Recuperado de: <http://adamssuteoria.blogspot.pe/2007/10/teoria-de-la-equidad.html>

## ANEXOS

### Anexo 1.

#### Matriz de Operacionalización de la variable 1 Motivación.

VARIABLE N° 01	DEFINICION DE CONCEPTO	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>MOTIVACIÓN</b>	Chiavenato (2017), La motivación es un impulso intrínseco o extrínseco de una persona para actuar de una determinada manera o que da origen, por lo menos, a una tendencia concreta, a un comportamiento específico.	Se determinará mediante el censo de 24 preguntas que establecerá los niveles de motivación intrínsecos y extrínsecos de los colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019	<b>Intrínseca</b>	-Nivel de crecimiento profesional.	1. La entidad me brinda oportunidad de ascender. 2. La entidad me brinda facilidades para estudiar. 3. La entidad me capacita en función a mi puesto de trabajo. 4. Mi puesto que actualmente ocupo esta en relación a mi formación profesional.
				-Nivel de responsabilidad	5. Mi jefe confía en mi trabajo. 6. Demuestro puntualidad con el horario de trabajo. 7. Los resultados de mi trabajo me motivan porque contribuyo al desarrollo social. 8. Cumplo eficazmente con mis labores diarias.
				-Nivel de reconocimiento	9. Recibo opiniones o críticas constructivas sobre mi trabajo para mejorar. 10. Mi jefe me felicita cuando cumplo eficazmente mi trabajo. 11. Recibo un trato justo en mi trabajo.
			<b>Extrínseca</b>	-Nivel de salario	12. Gano lo suficiente para atender a los que dependen de mí y satisfacer mis necesidades. 13. Mi sueldo está de acorde a mis funciones que realizo. 14. La entidad tiene un mismo nivel salarial entre colaboradores que tienen el mismo perfil y realizan las mismas funciones. 15. Considero que mi sueldo está por encima que el de mi entorno social.
				-Nivel de estabilidad laboral	16. Me siento estable de permanecer en mi trabajo. 17. Mi trabajo actual es interesante. 18. Tengo rotaciones laborales constantemente a diferentes áreas.
				-Nivel de relaciones interpersonales.	19. Mi jefe tiene buena relación laboral conmigo. 20. Nos apoyamos mutuamente con mis compañeros en el trabajo diario. 21. Participé activamente en las actividades no laborales de la entidad.
				-Nivel de seguridad en el trabajo.	22. El lugar donde trabajo cuenta con la infraestructura adecuada. 23. Recibo capacitaciones en seguridad, y salud ocupacional en el trabajo. 24. La distribución física del área donde trabajo es adecuada para desempeñarme cómodamente y eficientemente.

Dato: De acuerdo a los conceptos de investigación



**Anexo 2.**

*Matriz de Operacionalización de la variable 2 Desempeño Laboral.*

VARIABLE 2	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>Desempeño Laboral</b>	Stoner (2006), Manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad.	El Desempeño Laboral estará dada por el resultados de 25 preguntas del censo que determinará los factores actitudinales y factores operativos de los colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019	<b>Factores Actitudinales</b>	-Nivel de Cumplimiento de Normas	1. Utilizo el uniforme de trabajo. 2. Denuncio si observé una indisciplina o corrupción de parte de un compañero de trabajo o usuario. 3. Arrojo mi basura en los contenedores adecuados ubicados en la entidad.
				-Nivel de Cooperación	4. Mi jefe toma en cuenta mis sugerencias de mejora del trabajo diario del área donde laboro. 5. Apoyo a mis compañeros a atender los usuarios fuera de mi turno de atención. 6. Comparto mis aprendizajes con mis compañeros de trabajo para una mejora en la atención al usuario.
				-Nivel de Responsabilidad	7. Me importa terminar mi trabajo a tiempo. 8. Llego puntual a mi trabajo. 9. Soy leal con el trabajo que realizo. 10. Soy ordenado en el trabajo que realizo.
				-Nivel de Iniciativa	11. Realizo trabajos adicionales que ayudan al fortalecimiento de la entidad. 12. Me capacito por mi cuenta. 13. Tengo capacidad de recibir sugerencias, brindar aportes y toma de decisiones
			<b>Factores operativos</b>	-Nivel de establecimiento de objetivos	14. Me involucro con objetivos de la entidad. 15. El trabajo que desempeño está de acorde con mis expectativas. 16. Mi trabajo contribuye al alcance de objetivos institucionales.
				-Nivel de reconocimiento de Trabajo	17. Mi jefe me permite tomar decisiones con autonomía. 18. Recibo algún reconocimiento (felicitaciones, certificado trabajador del mes), cuando realizo un buen trabajo. 19. El gerente tiene una comunicación constante con los colaboradores de nuestra área donde trabajo.
				-Nivel de participación del empleado	20. Brindo mi opinión de mejora en las reuniones laborales del área donde trabajo. 21. Participé activamente en las actividades que realiza la entidad. 22. Participo y apoyo en la organización de los cumpleaños de mis compañeros de trabajo del área donde laboro.
				-Nivel de desarrollo personal.	23. Mi trabajo contribuye a mi superación personal y profesional. 24. Mis compañeros están satisfechos con la ayuda que presto en mi trabajo. 25. Estoy preparado para asumir un ascenso.

Dato: De acuerdo a los conceptos de investigación

### Anexo 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

*Relación entre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores del centro de atención al ciudadano de la municipalidad provincial de Cajamarca 2019.*

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral de los colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar el nivel de motivación de los colaboradores del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.</li> <li>Analizar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.</li> <li>Determinar la relación entre la motivación y las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019</li> <li>Determinar la relación entre el desempeño laboral y las dimensiones de la motivación de los colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019</li> </ul>	<p><b>Hi.</b></p> <p>Existe relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.</p>	<p><b>VARIABLE 1</b></p> <p>Motivación</p>	Extrínseca	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>correlacional</li> </ul> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No experimental transversal</li> </ul> <p><b>Unidad de análisis</b></p> <p>El colaborador del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.</p> <p><b>Población</b></p> <p>Los 22 colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Los 22 colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.</p> <p><b>Técnica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Censo /hoja Censal</li> </ul> <p><b>Procesamiento de datos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Programa estadístico SPSS y Microsoft Excel</li> </ul>
				Intrínseca	
			<p><b>VARIABLE 2</b></p> <p>Desempeño laboral</p>	Factores Actitudinales	
				Factores Operativos	

Caso: Información obtenida de las bases teóricas de la investigación.

Anexo 4.

## HOJA CENSAL PARA MEDIR LA MOTIVACIÓN

Estimado colaborador, el presente censo **es anónimo**, la cual tiene por objetivo realizar el estudio de tesis y obtener el grado de Lic. En Administración. Para lo cual solicito que responda de manera consiente.

### INDICACIONES

Marque con una “X” en el casillero de su preferencia del Ítems correspondientes, utilice la siguiente escala.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
1	La entidad me brinda oportunidad de ascender.					
2	La entidad me brinda facilidades para estudiar.					
3	La entidad me capacita en función a mi puesto de trabajo.					
4	Mi puesto que actualmente ocupo esta en relación a mi formación profesional.					
5	Mi jefe confía en mi trabajo.					
6	Demuestro puntualidad con el horario de trabajo.					
7	Los resultados de mi trabajo me motivan porque contribuyo al desarrollo social.					
8	Cumplo eficazmente con mis labores diarias.					
9	Recibo opiniones o críticas constructivas sobre mi trabajo para mejorar.					
10	Mi jefe me felicita cuando cumplo eficazmente con mi trabajo					
11	Recibo un trato justo en mi trabajo.					
12	Gano lo suficiente para atender a los que dependen de mí y satisfacer mis necesidades					
13	Mi sueldo está de acorde a mis funciones que realizo.					
14	La entidad tiene un mismo nivel salarial entre colaboradores que tienen el mismo perfil y realizan las mismas funciones.					
15	Considero que mi sueldo está por encima que el de mi entorno social.					
16	Me siento estable de permanecer en mi trabajo.					
17	Mi trabajo actual es interesante.					
18	Tengo rotaciones laborales constantemente a diferentes áreas.					
19	Mi jefe tiene buena relación laboral conmigo.					
20	Nos apoyamos mutuamente con mis compañeros en el trabajo diario					
21	Participó activamente en las actividades no laborales de la entidad.					
22	El lugar donde trabajo cuenta con infraestructura adecuada.					
23	Recibo capacitaciones en seguridad, salud en el trabajo.					
24	La distribución física del área donde trabajo es adecuada para desempeñarme cómodamente y eficientemente.					

Anexo 5.

## HOJA CENSAL PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

Estimado colaborador, el presente censo **es anónimo**, la cual tiene por objetivo realizar el estudio de tesis y obtener el grado de Lic. En Administración. Para lo cual solicito que responda de manera consiente.

### INDICACIONES

Marque con una “X” en el casillero de su preferencia del Ítems correspondientes, utilice la siguiente escala.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Utilizo el uniforme de trabajo.					
2	Denuncio si observó una indisciplina o corrupción de parte de un compañero de trabajo o usuario.					
3	Arrojo mi basura en los contenedores adecuados ubicados en la entidad.					
4	Mi jefe toma en cuenta mis sugerencias de mejora del trabajo diario del área donde laboro.					
5	Apoyo a mis compañeros a atenderé los usuarios fuera de mi turno de atención.					
6	Comparto aprendizajes con mis compañeros de trabajo para una mejora en la atención al usuario.					
7	Me importa terminar mi trabajo a tiempo.					
8	Llego puntual a mi trabajo.					
9	Soy leal con el trabajo que realizo.					
10	Soy ordenado en el trabajo que realizo.					
11	Realizo trabajos adicionales que ayudan al fortalecimiento de la entidad.					
12	Me capacito por mi cuenta.					
13	Tengo capacidad de recibir sugerencias, brindar aportes y toma de decisiones.					
14	Me involucro con los objetivos de la entidad.					
15	El trabajo que desempeño está de acorde con mis expectativas.					
16	Mi trabajo contribuye al alcance de los objetivos institucionales.					
17	Mi jefe me permite tomar decisiones con autonomía.					
18	Recibo algún reconocimiento (felicitaciones, certificado trabajador del mes), cuando realizo un buen trabajo.					
19	El gerente tiene una comunicación constante con los colaboradores de nuestra área donde trabajo.					
20	Brindo mi opinión de mejora en las reuniones laborales del área donde trabajo.					
21	Participo activamente en las actividades que realiza la entidad.					
22	Participo y apoyo en la organización de cumpleaños de mis compañeros de trabajo del área donde laboro.					
23	Mi trabajo contribuye a mi superación personal y profesional.					
24	Mis compañeros están satisfechos con la ayuda que presto en mi trabajo.					
25	Estoy preparado para asumir un ascenso.					

Anexo n° 6. Carta de autorización de tesis.



Formato 4

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA OBTENCIÓN DE TÍTULO PROFESIONAL**

Yo Hayde Pérez Valdez (Nombre del representante del área de la empresa)  
 identificado con DNI N° 42450271, en mi calidad de Jefe del Centro de Atención al Ciudadano (Nombre del puesto del representante del área de la empresa)  
 del área de CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (Nombre del área de la empresa)  
 de la empresa/institución MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA (Nombre de la empresa)  
 con R.U.C N° 20, ubicada en la ciudad de CAJAMARCA

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

Al señor BAGNER RUMENI LEÓN ALCÁNTARA (Nombre completo del bachiller)  
 identificado con DNI N° 43603304, bachiller en la carrera de ADMINISTRACIÓN (Nombre de la carrera profesional)  
 para que utilice la información del área de CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA (Nombre completo del área) de esta empresa/institución;  
 con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis (X) o Trabajo de Suficiencia Profesional ( ) y de esta manera optar al Título Profesional.

Cajamarca 4 de enero del 2019.

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

( ) **Sólo Para Modalidad Suficiencia Profesional:** Adjunta Vigencia Poder Del Representante Legal de la Empresa con vigencia no menor a 90 días.

 Abg. Hayde Pérez Valdez  
 Jefe de Unidad de Atención al Ciudadano  
 Firma del Representante de la Empresa  
 DNI: \_\_\_\_\_

El Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Bachiller será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; y asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Ruif  
 Firma del Bachiller  
 DNI: 43603304

Anexo 7. Confiabilidad de Censo Motivación aplicado en la Municipalidad Distrital de Baños del inca.

**GRADOS DE CONFIABILIDAD  
ALFA DE CRONBASH – MOTIVACIÓN**

Alfa de Cronbach: 0.8504

Item eliminado	Alfa de Cronbach
-----	-----
1	0.8459
2	0.8369
3	0.8290
4	0.8376
5	0.8525
6	0.8560
7	0.8506
8	0.8483
9	0.8434
10	0.8624
11	0.8512
12	0.8296
13	0.8454
14	0.8413
15	0.8308
16	0.8337
17	0.8338
18	0.8506
19	0.8434
20	0.8512
21	0.8498
22	0.8437
23	0.8483
24	0.8502

Anexo 8. Confiabilidad del Censo Desempeño Laboral aplicado en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca.

**ALFA DE CRONBACH - DESEMPEÑO LABORAL**

Alfa de Cronbach:

0.9454

Item eliminado	Alfa de Cronbach
-----	-----
1	0.9494
2	0.9456
3	0.9438
4	0.9444
5	0.9444
6	0.9398
7	0.9424
8	0.9442
9	0.9412
10	0.9402
11	0.9403
12	0.9418
13	0.9408
14	0.9457
15	0.9487
16	0.9467
17	0.9389
18	0.9439
19	0.9438
20	0.9402
21	0.9415
22	0.9461
23	0.9419
24	0.9439
25	0.9390