



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



**“INFLUENCIA DE LOS FACTORES MOTIVACIONALES EN EL
RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES CAS DE
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO - PERIODO 2017”**

TESIS

PRESENTADA POR:

MIRELLI ACHAQUIHUI FUENTES

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2019



DEDICATORIA

A Dios quien supo guiarme por el buen camino y permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida.

A mis queridos padres Sabino y Serafina que han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual, me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

A mi hermano que siempre ha estado junto a mí, brindándome su apoyo y muchas veces poniéndose en el papel de padre.

A mi novio Víctor Leonel, que durante estos años de carrera ha sabido apoyarme para continuar y nunca renunciar, gracias por su amor incondicional y por su ayuda en mi proyecto de vida.

A mi familia en general por haberme brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.



AGRADECIMIENTOS

- Agradezco a Dios por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida.
- A mi alma mater Universidad Nacional del Altiplano Puno, por brindarme la oportunidad de formarme profesionalmente.
- A la facultad de Ciencias Contables y Administrativas y plana docente por guiarme durante mi formación profesional.
- A mi director y asesor de tesis D. Sc. EDGAR DARIO CALLOHUANCA AVALOS, por su apoyo y orientación brindado durante el desarrollo del presente trabajo de investigación.
- A la Municipalidad Provincial de Puno por brindarme las facilidades para poder desarrollar el presente trabajo de investigación.
- A los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno que me brindaron su ayuda en este proyecto.
- Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto.



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS	
RESUMEN	15
ABSTRACT.....	16

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	19
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	19
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	19
1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
1.3.1. HIPÓTESIS GENERAL	20
1.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	20
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.4.1. OBJETIVO GENERAL	21
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	21



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1.	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	22
2.2.	MARCO TEÓRICO	25
2.2.1.	MOTIVACIÓN	25
2.2.2.	LA MOTIVACIÓN Y EL COMPORTAMIENTO HUMANO	26
2.2.3.	CLASES DE MOTIVOS	28
2.2.4.	TEORÍAS DE MOTIVACIÓN.....	30
2.2.5.	DESEMPEÑO LABORAL.....	35
2.2.6.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	36
2.3.	MARCO CONCEPTUAL	39

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1.	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO	42
3.2.	PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO.....	43
3.3.	PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO	43
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO.....	43
3.4.1.	POBLACIÓN	43
3.4.2.	MUESTRA.....	44
3.5.	DISEÑO ESTADÍSTICO	47
3.5.1.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	47
3.5.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	47
3.5.3.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	47



3.5.4. MÉTODOS	48
3.5.5. TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	48
3.6. PROCEDIMIENTO	53
3.7. VARIABLES	54
3.8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	54

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS.....	55
4.1.1. OBJETIVO ESPECÍFICO 1	55
4.1.2. OBJETIVO ESPECÍFICO 2	69
4.1.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	87
4.2. DISCUSIÓN	89
CONCLUSIONES	92
RECOMENDACIONES.....	93
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	94
ANEXOS	98

TEMA: Recursos Humanos

ÁREA: Gestión Pública y Privada

FECHA DE SUSTENTACIÓN 13 DE JUNIO DEL 2019



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Distribución de los trabajadores que laboran bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno por género – Periodo 2017	49
Figura 2: Tiempo de permanencia de los trabajadores CAS en la Municipalidad	51
Figura 3: Condición laboral de los trabajadores bajo la modalidad CAS de la Municipalidad	52
Figura 4: Cantidad de veces en las que los trabajadores recibieron incentivos y reconocimientos (resoluciones, cartas de felicitación o cursos de capacitación) durante los dos últimos años que vienen laborando en la Municipalidad.	56
Figura 5: La remuneración que perciben los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS de la Municipalidad Provincial de Puno es acorde al trabajo realizado.....	58
Figura 6: Influencia del ambiente en la forma que desempeñan su trabajo los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno	59
Figura 7: Equipos y recursos materiales que dispone la Municipalidad Provincial de Puno para la atención al público	60
Figura 8: La relación que existe entre el jefe inmediato superior y los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno	62
Figura 9: La relación que existe entre los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno	63
Figura 10: Capacitaciones recibidas por parte de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno	64



Figura 11: Calidad de capacitaciones que reciben los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno	65
Figura 12: Sugerencias por parte de los trabajadores contratados que laboran bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno para mejorar la institución. ..	67
Figura 13: Desempeño laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno	68
Figura 14: Nivel de productividad de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno	70
Figura 15: Otorgamiento de incentivos o reconocimientos en base a los méritos alcanzados a los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno	71
Figura 16: Dominio de métodos de trabajo por parte de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno	72
Figura 17: Destrezas para utilizar conocimientos por parte de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno	74
Figura 18: Cumplimiento de responsabilidades por parte de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno.....	75
Figura 19: Desarrollo de alternativas de acción y aprovechamiento de recursos por parte de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno	76
Figura 20: Entrega de trabajos por parte de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno	77
Figura 21: Entrega de trabajos de acuerdo a las proyecciones y necesidades por parte de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno	78



Figura 22: Nivel de compromiso por parte de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno 80

Figura 23: Disposición que tienen los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno para realizar trabajos 81

Figura 24: Principios éticos de confidencialidad y lealtad que existe en los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno 82

Figura 25: Habilidad con las que cuentan los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno para manejar situaciones..... 83

Figura 26: Capacidad que tienen los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno para recibir sugerencias, brindar aportes y tomar decisiones..... 85

Figura 27: Valores y competencias como la puntualidad, organización de documentos y cuidado de equipos con las que cuentan los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno 86



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Muestra estratificada del personal contratado que labora bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno – Periodo 2017.....	45
Tabla 2: Distribución de los trabajadores que laboran bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno por género – Periodo 2017	48
Tabla 3: Tiempo de permanencia de los trabajadores CAS en la Municipalidad.....	50
Tabla 4: Condición laboral de los trabajadores bajo la modalidad CAS de la Municipalidad	52
Tabla 5: Cantidad de veces en las que los trabajadores recibieron incentivos y reconocimientos (resoluciones, cartas de felicitación o cursos de capacitación) durante los dos últimos años que vienen laborando en la Municipalidad	56
Tabla 6: La remuneración que perciben los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS de la Municipalidad Provincial de Puno es acorde al trabajo realizado.....	57
Tabla 7: Influencia del ambiente en la forma que desempeñan su trabajo los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno	59
Tabla 8: Equipos y recursos materiales que dispone la Municipalidad Provincial de Puno para la atención al público	60
Tabla 9: La relación que existe entre el jefe inmediato superior y los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno	61
Tabla 10: La relación que existe entre los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno	63
Tabla 11: Capacitaciones recibidas por parte de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno	64



Tabla 12: Calidad de capacitaciones que reciben los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno	65
Tabla 13: Sugerencias por parte de los trabajadores contratados que laboran bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno para mejorar la institución ...	66
Tabla 14: Desempeño laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno.....	68
Tabla 15: Nivel de productividad de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno	69
Tabla 16: Otorgamiento de incentivos o reconocimientos en base a los méritos alcanzados a los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno	71
Tabla 17: Dominio de métodos de trabajo por parte de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno	72
Tabla 18: Destrezas para utilizar conocimientos por parte de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno.....	73
Tabla 19: Cumplimiento de responsabilidades por parte de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno.....	74
Tabla 20: Desarrollo de alternativas de acción y aprovechamiento de recursos por parte de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno	76
Tabla 21: Entrega de trabajos por parte de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno	77
Tabla 22: Entrega de trabajos de acuerdo a las proyecciones y necesidades por parte de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno	78



Tabla 23: Nivel de compromiso por parte de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno 79

Tabla 24: Disposición que tienen los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno para realizar trabajos 81

Tabla 25: Principios éticos de confidencialidad y lealtad que existe en los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno 82

Tabla 26: Habilidad con las que cuentan los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno para manejar situaciones..... 83

Tabla 27: Capacidad que tienen los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno para recibir sugerencias, brindar aportes y tomar decisiones..... 84

Tabla 28: Valores y competencias como la puntualidad, organización de documentos y cuidado de equipos con las que cuentan los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno 86



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

CAS: Contrato Administrativo de Servicios

MPP: Municipalidad Provincial de Puno

MOF: Manual de Organizaciones y Funciones



RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: “Influencia de los Factores Motivacionales en el Rendimiento Laboral de los Trabajadores CAS de la Municipalidad Provincial de Puno - Periodo 2017”; estudia la influencia que tienen los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios, asimismo, permite reconocer necesidades e intereses para poder planificar e implementar programas de motivación adecuados que sean capaces de estimular a la fuerza de trabajo en orden de obtener un rendimiento excelente de cada empleado. El objetivo general fue: “Determinar los factores motivacionales que influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de la Municipalidad Provincial de Puno”; para alcanzar los objetivos de este trabajo de investigación se empleó el método analítico y deductivo. La población de estudio estuvo compuesta por 282 trabajadores contratados bajo la modalidad CAS. Se optó por el muestreo probabilístico dirigido y la muestra estuvo conformada por 55 trabajadores. Se llegó a las siguientes conclusiones: Se comprobó una significativa vinculación entre los factores motivadores y el rendimiento laboral; se evidenció relación significativa entre la remuneración que perciben los trabajadores con el cumplimiento de responsabilidades; se encontró relación significativa entre los incentivos que se les otorga a los trabajadores con el rendimiento laboral y finalmente, se evidenció una vinculación directa entre las condiciones del ambiente físico y el rendimiento laboral.

Palabras claves: Factores motivadores, rendimiento laboral, remuneración, incentivos, ambiente laboral, municipalidad.



ABSTRACT

The present research work entitled: "Influence of Motivational Factors in the Labor Performance of CAS Workers of the Provincial Municipality of Puno - Period 2017"; studies the influence that motivational factors have on the work performance of workers hired under the modality of Administrative Contract of Services, likewise, it allows to recognize needs and interests in order to plan and implement adequate motivation programs that are capable of stimulating the workforce. work in order to obtain excellent performance from each employee. The general objective was: "To determine the motivational factors that influence the work performance of workers hired under the modality of Administrative Contract of Services (CAS) of the Provincial Municipality of Puno"; To achieve the objectives of this research work, the analytical and deductive method was used. The study population consisted of 282 workers hired under the CAS modality. Directed probabilistic sampling was chosen and the sample was made up of 55 workers. The following conclusions were reached: A significant link between motivating factors and work performance was found; a significant relationship was evidenced between the remuneration received by workers and the fulfillment of responsibilities; A significant relationship was found between the incentives granted to workers and job performance and finally, a direct link was evidenced between the conditions of the physical environment and job performance.

Keywords: Motivating factors, work performance, remuneration, incentives, work environment, municipality.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación es importante estudiarlo porque hoy en día el hecho de fomentar un adecuado rendimiento laboral en las instituciones públicas y privadas se ha convertido en una labor imperiosa por parte de muchos gerentes y jefes; para que la administración del talento humano se lleve a cabo con la máxima eficacia es sumamente importante que los gerentes conozcan la fuerza motivadora de las necesidades humanas, esto permitirá en función de las necesidades, intereses y motivos, planificar e implementar programas de motivación adecuados que sean capaces de estimular a la fuerza de trabajo a efectos de obtener un rendimiento excelente de cada empleado. La ejecución del presente trabajo de investigación pretende contribuir a la ampliación del conocimiento de estudiantes, profesionales, de inversionistas y potenciales inversionistas, asimismo, permitirá identificar la posición del profesional en contabilidad frente a las medidas de desempeño y si estas se centran en la estrategia o en el control. Los aportes principales de la investigación radican en que abre una vía para la reformulación de los factores motivadores en el desempeño laboral y sirve de base para futuras investigaciones en la línea de gestión de administración.

El desarrollo integral de la investigación consta de los siguientes capítulos:

- En el capítulo I, se da a conocer la introducción y el planteamiento del problema del trabajo de investigación.
- En el capítulo II, se muestra la revisión de la literatura.



- En el capítulo III, se desarrolla la metodología de la investigación, población, muestra, técnicas de recolección de datos y técnicas de procesamiento de datos.
- En el capítulo IV, se exponen los resultados y la discusión de los mismos, producto del análisis de cada objetivo formulado.

Finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y sus anexos correspondientes.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente en las instituciones públicas y privadas existe una serie de problemas relacionadas con el rendimiento laboral, que perjudica la productividad y las finanzas de las organizaciones, por eso es fundamental conocer los factores motivacionales para un adecuado rendimiento laboral; un personal no motivado desarrollara sus funciones más lento y muchas veces hasta ineficiente; también suele ocurrir que la desmotivación lleve al empleado a sentir ciertas reacciones como desorganización del comportamiento, agresividad, reacciones emocionales y muchas veces hasta la apatía.

La Municipalidad Provincial de Puno como institución del sector público no es ajena a esta problemática, puesto que no viene brindando un servicio de calidad que permita satisfacer las diversas necesidades de los pobladores de la ciudad de Puno, situación que se ha estado percibiendo ya desde años anteriores, sin embargo, no se le ha dado la debida importancia, en consecuencia, existe quejas por parte de los pobladores respecto a la atención que reciben de la Municipalidad, entre ellos están el mal trato que brindan alguno de los trabajadores, los largos y engorrosos trámites documentarios en los servicios que brinda la Municipalidad, la ausencia de los trabajadores en horas de trabajo,



especialmente cuando sus jefes inmediatos se encuentran en reuniones o están por comisión de servicios y otros.

Por otro lado, existe quejas por parte de los trabajadores de la Municipalidad, respecto a la remuneración que perciben, la falta de equipos y herramientas de trabajo, la falta de ambientes adecuados para desarrollar sus funciones y otros.

Por tanto, los problemas antes señalados generan que el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad no sean los esperados, perjudicando a los usuarios, por lo que, es necesario efectuar una evaluación de los factores motivacionales en la Municipalidad Provincial de Puno, puesto que permitirá determinar fortalezas y debilidades, tomar medidas correctivas, establecer una comunicación más fluida y directa con los trabajadores; y lo más importante, se mejoran las relaciones humanas en el trabajo al estimular la productividad y las oportunidades para los subordinados.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

El problema general de investigación es:

- ¿Cuáles son los factores motivacionales que influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de Municipalidad Provincial de Puno?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

Los problemas específicos de investigación son:



- ¿De qué manera la motivación extrínseca influye en el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de la Municipalidad Provincial de Puno?
- ¿De qué manera la motivación intrínseca influye en el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de Municipalidad Provincial de Puno?

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

La hipótesis general de investigación es:

- Los factores motivacionales influyen significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de la Municipalidad Provincial de Puno.

1.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Las hipótesis específicas de la investigación son:

- La motivación extrínseca incide significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de la Municipalidad Provincial de Puno.
- La motivación intrínseca influye directamente en el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de la Municipalidad Provincial de Puno.



1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

El objetivo general de investigación es:

- Determinar los factores motivacionales que influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de Municipalidad Provincial de Puno.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Los objetivos específicos de la investigación son:

- Conocer el nivel de incidencia de la motivación extrínseca en el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de la Municipalidad Provincial de Puno.
- Determinar el nivel de influencia de la motivación intrínseca en el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de Municipalidad Provincial de Puno.
- Proponer alternativas y soluciones viables para un adecuado rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de la Municipalidad Provincial de Puno.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Ramos (2015), en la tesis titulada: “La Comunicación Interna y su Incidencia en la Productividad de la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda la MERCED LTDA., en la Ciudad de Ambato”. Desarrolla una investigación con el objetivo de Investigar de qué manera influye la comunicación interna en la productividad de la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda la Merced Ltda., en la ciudad de Ambato, llego a concluir que la ausencia de un sistema de comunicación interna genera un ambiente laboral inestable, impidiendo un desarrollo institucional. Esta situación, normalmente, inviabilizará los planes y oscurecerá los objetivos a alcanzar, sin embargo los empleados y directivos consideran que no se sienten integrados dentro de la cooperativa la Merced, lo que puede generar que se trabaje aisladamente y no se sientan comprometidos con la Institución; también recomienda que es importante mantener canales abiertos de comunicación para informar, promover, estimular y dar a conocer toda clase de contenidos, relativos a sus planes, objetivos y acciones a realizar a su personal.

Castillo, N. (2014), en la tesis titulada: “Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos”; concluyó lo siguiente: El objetivo del presente estudio estuvo orientado a analizar la relación entre clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral en una empresa del sector privado. De acuerdo al sustento teórico y empírico de la presente investigación, esta relación podría explicarse considerando que el clima organizacional, se basa en elementos tales como calidad de la supervisión, condiciones laborales y comunicación,



tiende a influir (casi de manera inevitable), en la motivación y satisfacción laboral de los empleados. Al existir una relación directa entre clima y los tipos de motivación introyectada, identificada e intrínseca, se reafirma el hecho señalado previamente, es decir, ambas variables se encuentran estrechamente vinculadas a la calidad de vida profesional y al compromiso laboral. Las condiciones laborales de este grupo son distintas a las del grupo de cargo elevado en términos de la calidad de la supervisión, recursos laborales, reconocimientos, entre otros aspectos, y tal vez por ello, su percepción de clima varíe percibiéndolo como menos favorable, tal como se ha hallado en el presente. Es importante remarcar que, la relación entre clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral reportada a través de los hallazgos de la presente investigación, corrobora, los supuestos teóricos y empíricos considerados internacionalmente, así como en el ámbito nacional.

Cabrera, V. y Castillo H. (2012), en la tesis titulada: “Efectos de Liderazgo y Motivación”, llegaron a las siguientes conclusiones: Al comprender que la motivación se refiere al impulso y esfuerzo para alcanzar una meta, se debe considerar que esto lo lleva adelante las personas. Así mismo, se debe observar a la persona como un ser integral, que ve tanto las oportunidades y amenazas que se dan en el contexto, como las fortalezas y debilidades propias. La empresa debe asegurarle al trabajador un ámbito ameno y contenedor para el desarrollo de las funciones. El trabajo en equipo, el nivel jerárquico y el tipo de liderazgo que se ejercen dentro del plantel determinan la efectividad del trabajo para alcanzar las metas. Las herramientas de motivación sirven para lograr un mejor rendimiento del personal en el desarrollo de sus tareas, así como en su vida personal y en el desarrollo con la comunidad. Por tanto, la importancia de poder aplicar estas herramientas de motivación y liderazgo, desarrollará individuos realizados y una sociedad



más comprometida, al observar la contribución que brinda la organización, desde una perspectiva extendida, hacia la comunidad en la que está inserta.

Ramírez Vielma, R. (2013), en la tesis titulada: “Diseño del Trabajo y Desempeño Laboral Individual”, llegó a las siguientes conclusiones: El desempeño laboral individual es un constructor de naturaleza multidimensional por lo que es posible delimitarlo operacionalmente en cuatro componentes independientes y generalizables a distintos puestos y roles de trabajo: desempeño de tarea, desempeño contextual, desempeño adaptativo y desempeño proactivo. La expansión y/o extensión del número y significado de los componentes, tanto del diseño del trabajo como del desempeño laboral individual, permiten clarificar su eventual asociación, dado que posibilita atender al problema del criterio y, a su vez, alcanzar una mayor correspondencia con los avances científicos actuales en estos temas. En su conjunto, las características motivacionales del trabajo, tanto de tarea como de conocimiento, pueden cumplir un rol en cuanto a la explicación de los diferentes componentes del desempeño individual, particularmente en cuanto al de tarea; no obstante, la contribución relativa de cada una de sus subdimensiones no es homogénea. La autonomía en la toma de decisiones es una característica de diseño del trabajo que juega un rol fundamental en cuanto a la explicación de los diferentes componentes del desempeño laboral individual. Así, su relevancia puede llegar a ser crítica a la hora de planificar cambios orientados al mejoramiento de los resultados individuales.

Delgado, M. y Di, A. (2010), en la tesis titulada: “La Motivación Laboral y su Incidencia en el Desempeño Organizacional: Un Estudio de Caso”, llegaron a las siguientes conclusiones: La motivación laboral es un elemento fundamental para el éxito



empresarial ya que de ella depende en gran medida la consecución de los objetivos de la empresa. Lo cierto es que los directivos de la Empresa de Bienes – Raíces “Multiviviendas, C.A.” no se han percatado de la importancia de esto y siguen practicando una gestión que no tiene en cuenta al talento humano. También se concluye que la retribución económica ha dejado de ser el elemento principal a tener en cuenta a la hora de seleccionar un motivador dejando paso a otras consideraciones como la estabilidad y seguridad en el empleo, el ambiente laboral, el reconocimiento por el trabajo desempeñado y las posibilidades de alguna promoción. De los trabajadores encuestados la mitad de ellos considera que el sueldo que percibe está acorde con la labor que realiza, responsabilidades y expectativas. Ello se da dentro de la relación de salario, expectativas laborales y motivación. Sin embargo, existe otra mitad de los trabajadores que no muestran la misma conformidad. Ante este hecho, se concluye que el factor económico no asegura la permanencia y elevado rendimiento laboral de un trabajador a medida que sus necesidades las a cubriendo debido a que surgirán otras que no guardan relación con el dinero.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. MOTIVACIÓN

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE) motivación es la “Acción y efecto de motivar”, y motivar es “Dar o explicar la razón o motivo que se ha tenido para hacer algo”.

La motivación es el conjunto de aspectos materiales y psicológicos que dan al individuo satisfacción a sus necesidades básicas, provocando un comportamiento



diferente que logra obtener un mejor resultado dentro de los objetivos de una empresa (Robbins Stephen, P., 1999).

Robbins Stephen, P. (1999), define la motivación como “el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la posibilidad de satisfacer alguna necesidad individual”.

Por tanto, de lo expuesto se entiende que la motivación alienta a las personas a hacer todo lo posible por alcanzar sus metas dando su mejor esfuerzo para poder satisfacer sus necesidades. Es la razón por la que se hacen las cosas, ya que siempre existe un motivo que está constituido por factores que controlan la conducta.

Por lo que, la motivación es de importancia para cualquier área, si se aplica en el ámbito laboral se puede lograr que los empleados motivados, se esfuercen por tener un mejor desempeño en su trabajo, por lo que, se debe estimular a los individuos y a los grupos a dar lo mejor de ellos mismos, mismo que favorecerá tanto los intereses de la organización como los suyos propios.

En ese sentido, el presente trabajo representa un diagnóstico situacional inicial sobre los factores de motivación y su influencia respecto al rendimiento laboral, por lo que, enriquecerá las políticas laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, a partir de las recomendaciones que sugiere la presente investigación.

2.2.2. LA MOTIVACIÓN Y EL COMPORTAMIENTO HUMANO

La motivación es uno de los factores internos que requiere mayor atención. Sin un mínimo conocimiento de la motivación de un comportamiento, es imposible comprender el comportamiento de las personas. El concepto motivación es difícil de definir, puesto



que se ha utilizado en diferentes sentidos. De manera amplia, motivo es aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o, por lo menos, que origina una propensión hacia un comportamiento específico. Este impulso a actuar puede provocarlo un estímulo externo (que proviene del ambiente) o puede ser generado internamente en los procesos mentales del individuo. Krech, Crutchfield y Ballachey explican que "los actos del ser humano son guiados por su conocimiento (lo que piensa, sabe y prevé)". Sin embargo, preguntarse por qué actúa de esta o de aquella manera corresponde al campo de la motivación. La motivación se explica en función de conceptos como fuerzas activas e impulsoras, traducidas por palabras como deseo y rechazo. El individuo desea poder, estatutos y rechaza el aislamiento social y las amenazas a su autoestima. Además, la motivación establece una meta determinada, cuya consecución representa un gasto de energía para el ser humano (Chiavenato, 2000).

En lo que atañe a la motivación, las personas son diferentes: las necesidades varían de individuo a individuo y producen diversos patrones de comportamiento. Los valores sociales y la capacidad individual para alcanzar los objetivos también son diferentes. Además, las necesidades, los valores sociales y las capacidades del individuo varían con el tiempo. No obstante, el proceso que dinamiza el comportamiento es más o menos semejante en todas las personas. En otras palabras, aunque varíen los patrones de comportamiento, en esencia el proceso que los origina es el mismo para todas las personas. (Chiavenato, 2000).

Según, Chiavenato (2000) existen tres premisas que explican el comportamiento humano:



- **El Comportamiento es causado.** Existe una causalidad del comportamiento. Tanto la herencia como el ambiente influyen de manera decisiva en el comportamiento de las personas, el cual se origina en estímulos internos o externos.
- **El comportamiento es motivado.** En todo comportamiento humano existe una finalidad. El comportamiento no es casual ni aleatorio; siempre está dirigido u orientado hacia algún objetivo.
- **El Comportamiento está orientado hacia objetivos.** En todo comportamiento existe un ‘impulso’, un ‘deseo’, una ‘una necesidad’, una ‘tendencia’, expresiones que sirven para indicar los ‘motivos’ del comportamiento.

2.2.3. CLASES DE MOTIVOS

Existe números criterios para clasificar la motivación, por lo que, se considera algunas clasificaciones básicas:

2.2.3.1 Motivación intrínseca

La motivación intrínseca se define como el de hacer una actividad para sus satisfacciones inherentes en lugar de alguna recompensa. Cuando una persona está intrínsecamente motivada actúa por diversión o por retos y no por presiones o recompensas externas (Ryan, R. y Deci, E., 2000).

“La motivación intrínseca es aquella tendencia inherente a la búsqueda de la novedad y de los retos, a la extensión y ejercicio de las capacidades personales, a la exploración y al aprendizaje. Lo intrínseco tiene que ver, por tanto, con una dimensión



enriquecedora y de avance en la construcción personal. No se trata tanto de lo que somos, sino que toma en consideración lo que podemos ser y sitúa como motivación intrínseca todo aquello que nos conduce a una mejora personal” (Ryan, R. y Deci, E., 2000).

Ryan, R. y Deci, E. (2000) propusieron que la motivación intrínseca debería estar diferenciada en subcategorías, pero no especificaron cuales. Vallerand, Blais, Brière y Pelletier (1989) se concentraron en esto y revelan que existen tres tipos de motivación intrínseca:

- La motivación de saber Involucra metas de aprendizaje, curiosidad, intelectualidad intrínseca, exploración y finalmente la motivación intrínseca de aprender.
- La motivación de lograr objetivos Implica involucrarse en determinada actividad, por la satisfacción y el placer de experimentar el proceso de lograr o crear algo.
- La motivación de experimentar la simulación Se refiere a cuando un individuo se involucra en una actividad, con el fin de experimentar una sensación simulada.

2.2.3.2 Motivación extrínseca

la motivación extrínseca hace referencia al involucramiento en un tipo de actividad que implique una recompensa externa. El aspecto negativo de las recompensas es que inhiben la motivación intrínseca, pues cambian la orientación del aprendizaje. Por lo tanto, es importante analizar la manera como se estructura la recompensa con relación al comportamiento deseado (Ryan, R. y Deci, E., 2000).



Varios tipos de motivación extrínseca se distinguieron, los cuales diferían en el grado de autonomía o auto determinación, dependiendo de la profundidad que han tenido las personas con la internalización del principio de regulación externa de la conducta. La forma menos autónoma de la motivación extrínseca se refiere a la regulación externa y cómo el comportamiento es impulsado por factores como premios, castigos, etc. Para el caso de regulación interna, las personas se involucran con actividades para cumplir con una presión interna que se basa en la búsqueda de auto engrandecimiento, y en búsqueda de sentimientos de culpa y vergüenza (Vansteenkiste, Lens y Deci, 2006).

2.2.4. TEORÍAS DE MOTIVACIÓN

A continuación, se mencionan las principales teorías de motivación que sustentan el presente estudio.

2.2.4.1 Teoría de las necesidades

Esta teoría fue creada por A. H. Maslow y es la más conocida de la motivación. Dice que en todos los seres humanos existe una jerarquía de cinco necesidades que son (Robbins Stephen, P., 1999):

- 1. Necesidades Fisiológicas.** Éstas implican la sobrevivencia básica y comprenden la alimentación, sed, aire, sueño, sexo y otras necesidades corporales como la necesidad de una temperatura agradable para poderse sentir bien.
- 2. Necesidades de Seguridad.** Incluyen la seguridad económica y contra el daño físico y emocional. Permiten al individuo sentirse a salvo en su entorno.



3. **Necesidades de Amor.** Éstas son el sentido de pertenencia y de involucrarse socialmente en el trabajo. Abarcan lo que son el afecto, la aceptación y la amistad.
4. **Necesidades de Estima.** También se les llama de estatus e incluyen factores internos de estimación como el respeto a uno mismo, la independencia y el logro. Pero también incluye factores externos de estima como son el estatus, el reconocimiento y la atención.
5. **Necesidades de Autorrealización.** Representan el impulso que tiene una persona de poder ser todo lo que se puede ser, y comprende el crecimiento, la realización del propio potencial y la autorrealización. Es emplear todas las habilidades propias para ampliar al máximo tu talento. Todo esto se refleja en el impulso hacia la competencia.

De estas cinco necesidades las dos primeras, que son las fisiológicas y las de seguridad, se clasifican como necesidades de orden menor o de orden inferior, también se les conoce como primarias ya que son necesidades físicas básicas con las que nacemos y son esenciales para poder sobrevivir (Davis, k. y Newstrom, J., 1999).

Las tres restantes, que son las de amor, estima y autorrealización, se consideran necesidades de orden mayor o de nivel superior, también se les llama secundarias y se satisfacen en el exterior (Robbins Stephen, P., 1999).

El enfoque de Maslow, aunque es demasiado amplio, representa para la administración de recursos humanos un valioso modelo del comportamiento de las personas, basado en la carencia (o falta de satisfacción en una necesidad específica) y complacencia que lo lleva al individuo a satisfacer dicha necesidad. Sin embargo, una vez que sea cubierta disminuirá su importancia y se activará el siguiente nivel superior. En



esta forma una necesidad no tiene que satisfacerse por completo antes de que emerja la siguiente.

En las sociedades modernas muchos trabajadores ya han satisfecho sus necesidades de orden inferior y están motivados por necesidades psicológicas de orden superior. Sin embargo, esto sucederá en países altamente desarrollados, pero en países como el nuestro aún existe mucha gente que trabaja para satisfacer necesidades primarias.

2.2.4.2 Teoría de las expectativas

Esta teoría, establece que la fuerza de una tendencia para actuar en cierta forma depende de la fuerza de la expectativa de que el acto se acompañará de cierto resultado y de la atracción que este último tiene para el individuo (Robbins Stephen, P., 1999).

De acuerdo a Newstrom (2011), la teoría de las expectativas que elaboró Víctor H. Vroom, y ampliaron y perfeccionaron Porter, Lawler y otros, Vroom explica que la motivación es producto de tres factores: cuánto se desea la recompensa (valencia), la estimación propia de la probabilidad de que el esfuerzo produzca un desempeño exitoso (expectativa), y la estimación de que el desempeño permita recibir la recompensa (instrumentalidad). Esta relación la expresa en la siguiente fórmula:

“Valencia X Expectativa X Instrumentalidad = Motivación” (Newstrom, 2011)

La **valencia** se refiere a la fuerza de la preferencia de una persona por recibir una recompensa. Es una expresión de la intensidad del deseo de alcanzar una meta. Por ejemplo, si un empleado desea intensamente un ascenso, esa promoción tiene una valencia alta para él (Newstrom, 2011).

La **expectativa** es la fuerza de la creencia de que el esfuerzo propio relacionado con el trabajo generará la feliz conclusión de una tarea. Por ejemplo, una persona que



vende suscripciones de revistas de puerta en puerta puede saber, por su experiencia, que el volumen de ventas tiene una relación directa con el número de visitas que realiza. Las expectativas se expresan como probabilidades, es decir, la estimación por parte del empleado del grado de desempeño que estará determinado por el monto del esfuerzo realizado. Como la expectativa es la probabilidad de una conexión entre el esfuerzo y el desempeño, su valor puede ir de 0 a 1. Si un empleado considera que no hay posibilidades de que su esfuerzo lo lleve al desempeño deseado, la expectativa es 0. En el otro extremo, si el empleado tiene una confianza absoluta de que puede terminar bien la tarea, la expectativa tiene un valor de 1. Lo normal es que el empleado estime sus expectativas en algún punto entre ambos extremos (Newstrom, 2011).

La **instrumentalidad** representa la convicción del empleado de que recibirá una recompensa una vez que concluya la labor. En este caso, el empleado elabora otro juicio subjetivo respecto de la probabilidad de que la organización aprecie su desempeño y administre las recompensas en forma correspondiente. El valor de la instrumentalidad se ubica entre 0 y 1. Por ejemplo, si un empleado ve que los ascensos se suelen basar en los datos del desempeño, la instrumentalidad tendrá una alta calificación. Sin embargo, si no está clara la base de estas decisiones o si se sospecha favoritismo, se estimará una baja instrumentalidad (Newstrom, 2011).

La “teoría de expectativas” plantea que a los empleados los motivará desarrollar cierto nivel de esfuerzo cuando crean que eso los llevará a obtener una buena evaluación de su desempeño; que ésta conducirá a premios organizacionales como un bono, aumento de salario o ascenso; y que los premios satisfarán las metas personales de los empleados.



2.2.4.3 Teoría de la equidad

La “teoría de la equidad”, fue creada por J. Stacy Adams, y dice que a las personas no sólo les interesa la cantidad de premios que reciben por sus esfuerzos, sino que también la relación que éste tiene con lo que los demás reciben.

Newstrom (2011) la teoría de equidad de J. Stacy Adams afirma que los empleados tienden a juzgar la equidad mediante la comparación de los resultados que reciben con los aportes que realizan, y también al comparar esta proporción (no siempre el nivel absoluto de las recompensas) con las de otras personas, como muestra la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Resultados propios}}{\text{Aportes propios}} = \frac{\text{Resultados de otros}}{\text{Aportes de otros}} \quad (\text{Newstrom, 2011})$$

Los **aportes** incluyen todos los ricos y diversos elementos que los empleados creen que brindan, o contribuyen, a su trabajo: su educación, antigüedad, experiencias previas de trabajo, lealtad y compromiso, tiempo y esfuerzo, creatividad y desempeño, etc. Los **resultados** son las recompensas que suponen que recibirán de su trabajo y de sus patrones; los resultados incluyen el sueldo directo y los bonos, prestaciones, seguridad en el empleo, beneficios sociales y recompensas psicológicas (Newstrom, 2011).

Se infiere de las teorías presentadas de manera breve que, coinciden en ver al empleado como el ser que busca el reconocimiento dentro de la organización y la satisfacción de sus necesidades.



2.2.5. DESEMPEÑO LABORAL

2.2.5.1 Definición

Para entender mejor el desempeño laboral se definirá en primer lugar el verbo desempeñar “cumplir las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio, actuar, trabajar dedicarse a alguna actividad satisfactoriamente” (Arias, 1999).

Chiavenato (2000) el desempeño, se ve en el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.

De lo antes indicado, se puede decir que el desempeño laboral son las acciones que realizan los trabajadores en función a los objetivos fijados.

2.2.5.2 Características

Flores, R. (2008) las características de desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

- **Adaptabilidad.** Se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.
- **Comunicación.** Se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera afectiva ya sea en grupo o Individualmente.
- **Iniciativa.** Se refiere a la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.
- **Conocimientos.** Se refiere el nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que



tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.

- **Trabajo en equipo.** Se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permite el consenso.
- **Desarrollo de talentos.** Se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.

2.2.6. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Davis, K. y Newstrom, J. (1999) señalan que para poder alcanzar el desempeño deseado es necesario seguir cuatro pasos:

1. **Establecimiento de Objetivos.** Determinación entre el administrador y el empleado para ver cuáles son los niveles adecuados de desempeño que se quieren alcanzar. Por lo general estos objetivos corresponden al siguiente año calendario.
2. **Planeación de las Acciones.** Planeación participativa o incluso independiente del empleado para lograr alcanzar los niveles establecidos de desempeño que se desean. Es recomendable darle autonomía a los empleados para que usen su ingenio y se sientan más comprometidos con el éxito del plan.



3. **Revisiones Periódicas.** Evaluación informal conjunta por parte del administrador y los empleados, de los avances en dirección a los objetivos. Algunas veces se realiza de forma espontánea.
4. **Evaluación Anual.** Es más formal que las periódicas y evalúa el éxito del empleado en el cumplimiento de los objetivos anuales junto con el reinicio del ciclo de planeación.

Desde el punto de vista de Davis, K. y Newstrom, J. (1999), la evaluación del desempeño cumple un papel muy importante en los sistemas de retribución. Se trata de un proceso que consiste en evaluar el desempeño de los empleados y compartir los resultados obtenidos con ellos para poder buscar medios para elevar su desempeño. Hace que se muestre aprecio por las contribuciones del personal y también sirve para poder hacer que los trabajadores hagan lo que se les indica de forma correcta.

Chiavenato (2000), señala que cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, proporciona beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios son, generalmente, el evaluado, el jefe, la empresa y la comunidad.

1. **Beneficios para el jefe:**

- Evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base en las variables y los factores de evaluación y, sobre todo, contando con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad.
- Proponer medidas y disposiciones orientadas a mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados.



- Comunicarse con sus subordinados para que comprendan la mecánica de evaluación del desempeño como un sistema objetivo, y que mediante ese sistema puedan conocer, cuál es su desempeño.

2. Beneficios para el subordinado:

- Conocer las reglas de juego, es decir, los aspectos de comportamiento y de desempeño que más valora la empresa en sus empleados.
- Conocer cuáles son las expectativas de su jefe acerca de su desempeño, y sus fortalezas y debilidades, según la evaluación del jefe.
- Saber qué disposiciones o medidas toma el jefe para mejorar su desempeño (programas de entrenamiento, capacitación, etc.), y las que el propio subordinado deberá tomar por su cuenta (autocorrección, mayor esmero, mayor atención al trabajo, cursos por su propia cuenta, etc.).
- Autoevaluar y autocriticar su autodesarrollo y autocontrol.

3. Beneficios para la organización:

- Puede evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazos, y definir la contribución de cada empleado.
- Puede identificar los empleados que necesitan actualización o perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad, y seleccionar a los empleados que tienen condiciones para ascenderlos o transferirlos.
- Puede dar mayor dinámica a su política de recursos humanos, ofreciendo oportunidades a los empleados (no sólo de ascensos, sino de progreso y de desarrollo personal), estimulando la productividad y mejorando las relaciones humanas en el trabajo.



2.3. MARCO CONCEPTUAL

Administración. Manera de integrar las organizaciones o partes de ellas. Proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de recursos organizacionales para alcanzar determinados objetivos de manera eficiente y eficaz (Chiavenato, 2004).

Comportamiento. Conjunto de acciones que los organismos ejercen sobre el medio exterior para modificar algunos de sus estados o para alterar su propia situación con relación a aquel (Piaget, J. 1977).

Clima laboral. Una cualidad relativamente perdurable del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros e influyen en su comportamiento, y se puede describir en términos de los valores de un conjunto específico de características o atributos de la organización (Tagiuri, 1968).

Desempeño Laboral. Se puede definir, según Bohórquez, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (Araujo y Guerra, 2007).

Eficacia. Alcanzar objetivos y resultados. Un trabajo eficaz es provechoso y exitoso (Chiavenato, 2004).

Eficiencia. Ejecutar bien y correctamente las tareas. El trabajo eficiente es un trabajo bien ejecutado (Chiavenato, 2004).

Empresa. Es toda iniciativa humana que busca reunir e integrar recursos humanos y no humanos (financieros, físicos, tecnológicos, mercadológicos, etc.) cuyo propósito es lograr el autosostenimiento y obtener ganancias mediante la producción y la comercialización de bienes o servicios (Chiavenato, 2000).



Incentivos. Recompensas o estímulos, son "pagos" hechos por la organización a sus trabajadores (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de progreso, estabilidad en el cargo, supervisión abierta, elogios, etc.) a cambio de las contribuciones, cada incentivo tiene un valor de utilidad que es subjetivo, ya que varía de un individuo a otro: lo que es útil para uno puede ser inútil para otro (Robbins Stephen, P., 2004).

Ingreso. Cualquier partida u operación que afecte los resultados de una empresa aumentando las utilidades o disminuyendo las pérdidas. No debe utilizarse como sinónimo de entradas en efectivo, ya que éstas se refieren exclusivamente al dinero en efectivo o su equivalente que se recibe en una empresa sin que se afecten sus resultados (Franco Díaz, 1983).

Jefe. Superior o cabeza de una corporación, partido u oficio (Real Academia Española, 2014, definición 1).

Motivación. La motivación es el conjunto de aspectos materiales y psicológicos que dan al individuo satisfacción a sus necesidades básicas, provocando un comportamiento diferente que logra obtener un mejor resultado dentro de los objetivos de una empresa (Robbins Stephen, P., 1999).

Motivación intrínseca. La motivación intrínseca se refiere a la satisfacción de haber realizado una actividad sin necesidad de haber recibido una recompensa por ello. (Schunk, 2012).

Motivación extrínseca. La motivación extrínseca se encuentra asociada a factores externos; la persona no se siente motivada por la naturaleza de la tarea, sino que la concibe como un medio para conseguir otros fines (Romero Ariza, M. y Pérez Ferrera, M., 2009).



Municipalidad. Es la entidad social integrada por tres elementos inseparables como la población, el territorio y el poder municipal (capacidad de autogobierno) (Malláp, J. 2013).

Necesidad. Es el sentimiento ligado a la vivencia de una carencia, lo que se asocia al esfuerzo orientado a suprimir esta falta, a satisfacer la tendencia, a la corrección de la situación de carencia (Dorsch, F., 2002).

Organización. Entidad social compuesta por personas y recursos, estructurada y orientada deliberadamente hacia un objetivo común. Fundón de Ja administración (Chiavenato, 2004).

Rendimiento. Proporción entre el producto o el resultado obtenido y los medios utilizados (Real Academia Española, 2014, definición 2).

Rendimiento laboral. El rendimiento laboral es el valor total esperado por la organización respecto a los episodios conductuales discretos que un individuo lleva a cabo en un periodo de tiempo determinado (Motowidlo, S. J., 2010).

Relación. Conexión, correspondencia de algo con otra cosa (Real Academia Española, 2014, definición 2).



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La Municipalidad Provincial de Puno se encuentra ubicado en la ciudad de Puno, Provincia de Puno y Distrito de Puno.

La ciudad de Puno, capital de distrito, provincia y del departamento de Puno, está ubicado a orillas del Lago Titicaca a 3827 m.s.n.m., lago navegable más alto del Mundo. Se encuentra en la región de la sierra a los 15° 50' 26" de latitud sur, 70° 01' 28" de longitud Oeste del meridiano de Greenwich. Puno como ciudad, es el centro urbano de mayor jerarquía a nivel regional, pues como capital de región representa el centro de decisión política, económica y financiera, además es centro administrativo y de servicios y presenta la principal oferta de servicios turísticos de nivel regional; ocupa una extensión de 460.63 Km² , y alberga a una población distrital de 125 663 habitantes al año 2007- INEI, la población urbana representa el 90.5 % del total de la población provincial (229 236 habitantes).

El departamento de Puno está ubicado al extremo sur este del Perú, entre los 13°00'00" y 17°17'30" de latitud sur y los 71°06'57" y 68°48'46" de longitud oeste del meridiano de Greenwich; cuenta con una extensión territorial de 71 999,00 km² (6% del territorio nacional) siendo el quinto departamento más grande en el ámbito nacional. Limita por el norte con la región Madre de Dios, por el este con la República de Bolivia, por el sur con la región Tacna y la República de Bolivia y por el oeste con las regiones de Moquegua, Arequipa y Cusco. Puno, es uno de los pocos departamentos andinos que se caracteriza por poseer un relieve plano que oscila entre los 3,800 y 4,000 m.s.n.m.,



asimismo, la región esta subdividida en 13 provincias y 109 distritos, distribuidos de la siguiente manera: Puno 15 distritos, Azángaro 15 distritos, Carabaya 10 distritos, Chucuito 7 distritos, El Collao 5 distritos, Huancané 8 distritos, Lampa 10 distritos, Melgar 9 distritos, Moho 4 distritos, San Antonio de Putina 5 distritos, San Román 4 distritos, Sandia 10 distritos y Yunguyo 7 distritos.

3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

El estudio tuvo una duración de dos (02) años; la elaboración de la investigación duró un (01) año y el recojo de información, procesamiento, análisis y sustentación duró un (01) año.

3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO

Los materiales utilizados en el presente trabajo de investigación fueron extraídos de la Planilla de Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno año 2017, asimismo, para determinar las variables independiente y dependiente que son los factores motivacionales y rendimiento laboral respectivamente, se trabajó con la información obtenida de la encuesta realizada a los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de la Municipalidad Provincial de Puno.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.4.1. POBLACIÓN

La población es el conjunto de todos los elementos que se estudian y acerca de los cuales se intenta sacar conclusiones (Levin & Rubin, 2004). El concepto de población en estadística, se define como un conjunto finito o infinito de personas u objetos que presentan características comunes.



La población está constituida por los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de la Municipalidad provincial de Puno, siendo un total de 282 trabajadores de acuerdo a la Planilla de Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno año 2017.

3.4.2. MUESTRA

Según (Arias, 2012) la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible.

El tamaño de muestra se determinó aplicando la siguiente fórmula por tratarse de una población finita.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

Z: Coeficiente de confianza para un nivel de confianza determinado

d: Error máximo admisible

p: Probabilidad de éxito

q: Probabilidad de fracaso

Aplicando la formula descrita en el caso de los trabajadores tenemos:

$$n = \frac{282 * 1,645^2 * 0.5 * 0.5}{0.1^2 * (282 - 1) + 1,645^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 55$$



Para realizar la muestra estratificada se utilizó la constante que es la división entre la muestra y la población para aplicar los instrumentos en cada una de las gerencias y áreas de la Municipalidad Provincial de Puno.

Después de realizar la división salió como resultado que la constante es: 0.195035461.

Este valor de la constante se tuvo que multiplicar por los colaboradores que trabajan en cada gerencia y área para saber a cuantos colaboradores se les aplicó el instrumento.

Tabla 1: Muestra estratificada del personal contratado que labora bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno – Periodo 2017

DEPENDENCIAS	CONTRATADOS CAS	TOTAL	MUESTRA
Gerencia de Administración Tributaria	1	1	0
Gerencia de Asesoría Jurídica	1	1	0
Gerencia de Desarrollo Humano y Participación Ciudadana	2	2	0
Gerencia de Desarrollo Humano y Participación Ciudadana (DEVIDA)	4	4	1
Gerencia de Desarrollo Humano y Participación Ciudadana (PAN)	2	2	0
Gerencia de Desarrollo Humano y Participación Ciudadana	11	11	2
Gerencia de Desarrollo Urbano	2	2	0
Gerencia de Planificación y Presupuesto	1	1	0
Gerencia de Transportes y Seguridad Vial	1	1	0
Gerencia Municipal	1	1	0
Instituto Vial Provincial de Puno	1	1	0
Museo Municipal Carlos Dreyer	4	4	1
Oficina de Control Institucional	1	1	0
Oficina de Defensa Civil	2	2	0



Oficina de Ejecución Coactiva	2	2	0
Oficina de Tecnología Informática	2	2	0
Procuraduría Pública Municipal	1	1	0
Programa Especial Bahía del Lago	5	5	1
Programa Especial Complejos Culturales y Recreativos	5	5	1
Programa Especial Policlínico Municipal	4	4	1
Programa Especial Terminal Terrestre	86	86	17
Sub Gerencia de Actividades Económicas	3	3	1
Sub Gerencia de Cooperación Técnica Internacional y Reinversión	1	1	0
Sub Gerencia de Contabilidad	4	4	1
Sub Gerencia de Finanzas y Operaciones	11	11	2
Sub Gerencia de Gestión Ambiental y Salud Pública	28	28	5
Sub Gerencia de Inspección de Transito	12	12	2
Sub Gerencia de Logística	10	10	2
Sub Gerencia de Parque, Jardines y Conservación de Áreas Verdes	6	6	1
Sub Gerencia de Personal	2	2	0
Sub Gerencia de Programas Sociales	2	2	0
Sub Gerencia de Planeamiento y Control Urbano	1	1	0
Sub Gerencia de Promoción Educación Cultura y Deporte	2	2	0
Sub Gerencia de Promoción Social y Participación Ciudadana	2	2	0
Sub Gerencia de Protección Ciudadana y Defensa Civil	42	42	8
Sub Gerencia de Recaudación Tributaria	3	3	1
Sub Gerencia de Registro de Transportes	4	4	1
Sub Gerencia de Tesorería	4	4	1
Unidad de Imagen Institucional y Protocolo	2	2	0
Unidad de Registro Civil	4	4	1
TOTAL	282	282	55

FUENTE: Planilla de Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno año 2017
ELABORADO POR: Ejecutora de tesis



3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO

3.5.1. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación realizada es de nivel descriptivo, por cuanto en primer lugar se describen las teorías sobre factores motivacionales, la implicancia que tiene en las personas, así como su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS de la Municipalidad Provincial de Puno.

3.5.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio de investigación corresponde al tipo de investigación básica, ya que busca incrementar el conocimiento de los principios fundamentales de la naturaleza o realidad por sí misma, cuyo propósito es dar solución a situaciones o problemas concretos. Por lo tanto, la investigación busca ampliar los conocimientos existentes y definir las estrategias de solución acerca de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS de la Municipalidad Provincial de Puno.

3.5.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación que correspondió al presente trabajo fue descriptivo correlacional. Este diseño significa que el rendimiento laboral de los trabajadores es consecuencia de los factores motivadores que vive cada trabajador en el centro de labores al que pertenece.

3.5.4. MÉTODOS

3.5.4.1 Método analítico

Este método permitirá analizar la influencia de los factores motivacionales que existe en el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS de la Municipalidad Provincial de Puno.

3.5.4.2 Método deductivo

Mediante este método se obtuvo conclusiones generales a partir de premisas particulares, respecto a la influencia de los factores motivacionales existentes en el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS de la Municipalidad Provincial de Puno.

3.5.5. TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la variable independiente que son los factores motivacionales se les aplicó los cuestionarios como instrumentos de investigación y como técnicas se empleó las encuestas, asimismo, para la variable dependiente que es el rendimiento laboral se aplicó los cuestionarios como instrumentos y se utilizó la técnica de la encuesta.

Tabla 2: Distribución de los trabajadores que laboran bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno por género – Periodo 2017

GÉNERO DE LOS TRABAJADORES CAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	31	56.4%
Femenino	24	43.6%
TOTAL	55	100%

FUENTE: Planilla de Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno año 2017
ELABORADO POR: Ejecutora de tesis

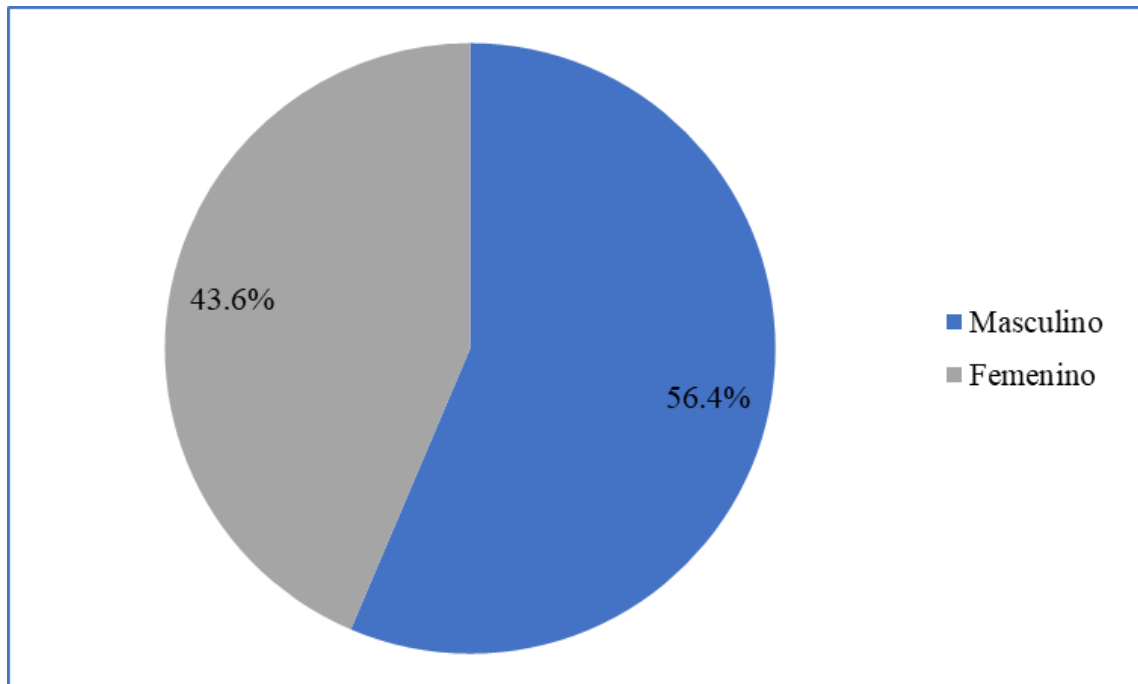


Figura 1: Distribución de los trabajadores que laboran bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno por género – Periodo 2017
FUENTE: Tabla 2

De la Tabla 2 y Figura 1, sobre la distribución de los trabajadores que laboran bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno por género – Periodo 2017, se puede visualizar lo siguiente:

El 56.4% de los trabajadores CAS son de género masculino, mientras el 43.6% son de género femenino.

De lo antes indicado se afirma que la mayoría de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS de la Municipalidad Provincial de Puno, son de género masculino.



Tabla 3: Tiempo de permanencia de los trabajadores CAS en la Municipalidad

TIEMPO DE PERMANENCIA DE LOS TRABAJADORES CAS EN LA MUNICIPALIDAD/MESES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	2	3.6%
2	3	5.5%
3	2	3.6%
4	3	5.5%
5	2	3.6%
6	3	5.5%
7	3	5.5%
8	2	3.6%
9	4	7.3%
10	2	3.6%
11	4	7.3%
12	3	5.5%
13	3	5.5%
14	3	5.5%
15	1	1.8%
16	1	1.8%
19	2	3.6%
20	1	1.8%
21	1	1.8%
22	1	1.8%
23	1	1.8%
25	1	1.8%
26	1	1.8%
28	1	1.8%
30	2	3.6%
32	1	1.8%
33	1	1.8%
35	1	1.8%
TOTAL	55	100%

FUENTE: Planilla de Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno año 2017
ELABORADO POR: Ejecutora de tesis

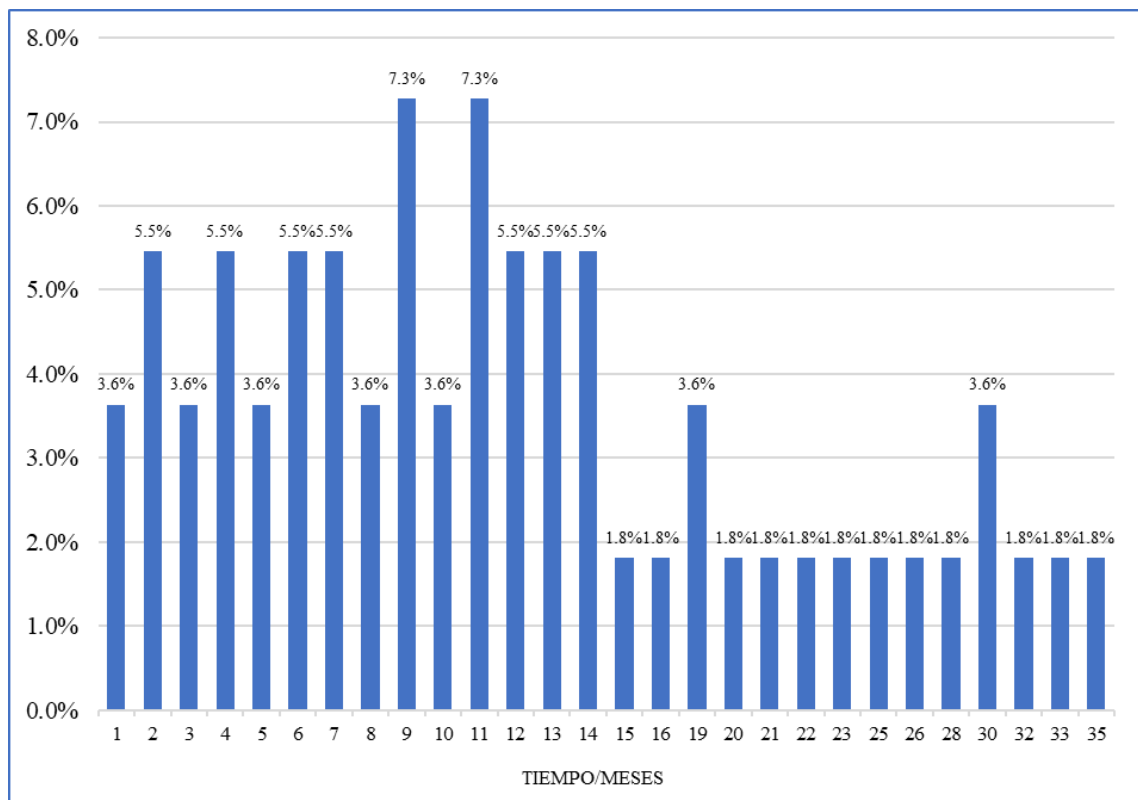


Figura 2: Tiempo de permanencia de los trabajadores CAS en la Municipalidad

FUENTE: Tabla 3

De la Tabla 3 y Figura 2, sobre el tiempo de permanencia de los trabajadores CAS en la Municipalidad, se puede visualizar lo siguiente:

Los que vienen laborando por treinta y seis (36) meses en la Municipalidad Provincial de Puno, representan el 1.8%, mientras que los que viene laborando por un (01) mes representan el 3.6%.

De los resultados alcanzados, se afirma que, en la Municipalidad Provincial de Puno, el tiempo de permanencia que tiene los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS, no supera los treinta y seis (36) meses.

Tabla 4: Condición laboral de los trabajadores bajo la modalidad CAS de la Municipalidad

CONDICIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES BAJO LA MODALIDAD CAS DE LA MUNICIPALIDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Contratado	55	100%
TOTAL	55	100%

FUENTE: Planilla de Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno año 2017
ELABORADO POR: Ejecutora de tesis

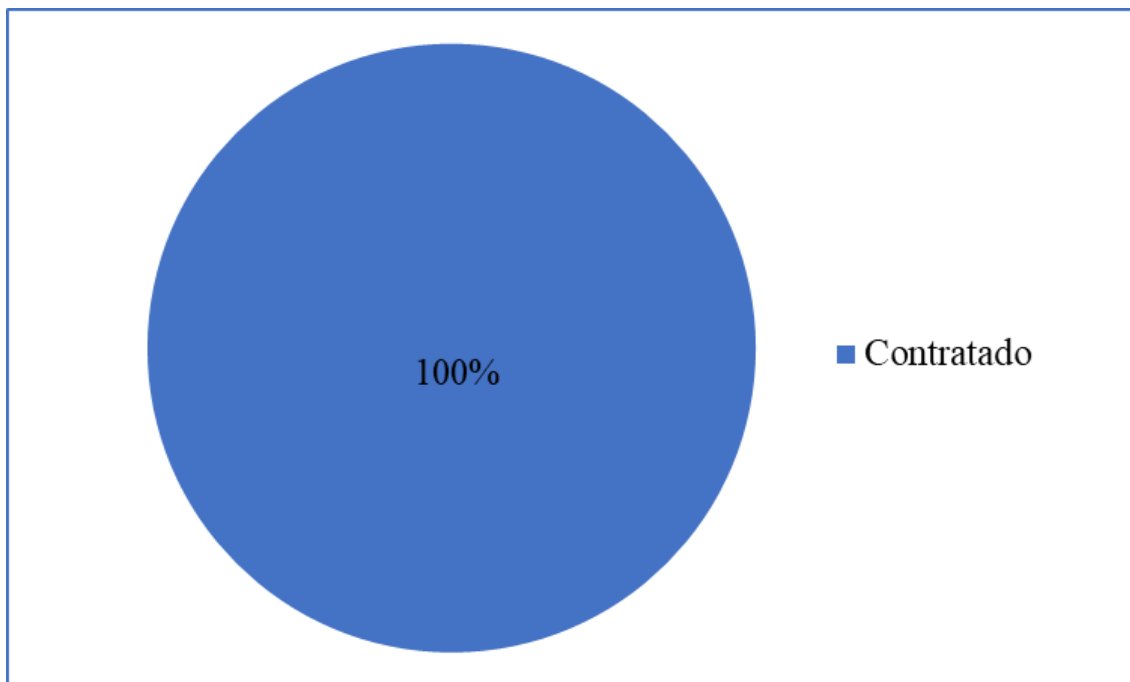


Figura 3: Condición laboral de los trabajadores bajo la modalidad CAS de la Municipalidad

FUENTE: Tabla 4

De la Tabla 4 y Figura 3, referente a la condición laboral de los trabajadores bajo la modalidad CAS de la Municipalidad, se puede visualizar lo siguiente:

El 100% de los trabajadores investigados tiene la condición de contratado. Por tanto, el presente trabajo de investigación se centra solo a los trabajadores en condición de contratado bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios.



3.6. PROCEDIMIENTO

Para la realización de esta investigación se desarrollaron las siguientes actividades:

a) Coordinaciones

- Se realizó un cronograma de actividades para la ejecución del proyecto de investigación.
- Se solicitó a la Municipalidad Provincial de Puno la autorización para la ejecución del proyecto.
- Se coordinó con los jefes de cada dependencia de la Municipalidad Provincial de Puno con el propósito de informar el procedimiento de recolección de datos de acuerdo al cronograma de actividades.
- Se solicitó la participación de los jefes y trabajadores de cada dependencia de la Municipalidad Provincial de Puno, previa explicación de los objetivos de estudio, el instrumento y la confidencialidad.

b) Ejecución del proyecto

- Ya contando con el consentimiento de jefes y trabajadores de cada dependencia de la Municipalidad Provincial de Puno se procedió a la aplicación del instrumento.
- Cada instrumento se aplicó en un tiempo promedio de 10 min.
- Seguidamente cada instrumento fue revisado y codificado para posteriormente ser sistematizado en Excel.



3.7. VARIABLES

- **General**
 - **Variable independiente**
Factores motivacionales
 - **Variable dependiente**
Rendimiento laboral
- **Específico 1**
 - **Variable independiente**
Motivación extrínseca
 - **Variable dependiente**
Rendimiento laboral
- **Específico 2**
 - **Variable independiente**
Motivación Intrínseca
 - **Variable dependiente**
Rendimiento laboral

3.8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Para lograr los objetivos planteados en el presente trabajo de investigación, los resultados obtenidos de la encuesta efectuada a los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de la Municipalidad Provincial de Puno, se procedieron a sistematizar en el programa Excel mediante tablas y figuras para una mejor comprensión, y posterior a ello, se procedió a efectuar una interpretación que a continuación, se presenta:



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

En este capítulo se expone, analiza e interpreta los resultados de la investigación realizada, en base a los objetivos planteados en el presente trabajo de investigación.

4.1.1. OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Conocer el nivel de incidencia de la motivación extrínseca en el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de la Municipalidad Provincial de Puno.

A fin de determinar el nivel de incidencia de la motivación extrínseca en el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios de (CAS) de la Municipalidad Provincial de Puno. Se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta y la observación directa, siendo su instrumento el cuestionario que se muestra en los anexos de este trabajo de investigación.

Para ello, les presentaremos la tabulación, elaboración de gráficos y el análisis de interpretación de los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario de preguntas, el cual es como sigue:

Tabla 5: Cantidad de veces en las que los trabajadores recibieron incentivos y reconocimientos (resoluciones, cartas de felicitación o cursos de capacitación) durante los dos últimos años que vienen laborando en la Municipalidad

¿HA RECIBIDO UD. INCENTIVOS Y RECONOCIMIENTOS (RESOLUCIONES, CARTAS DE FELICITACIÓN O CURSOS DE CAPACITACIÓN) DURANTE LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS QUE VIENE LABORANDO EN LA MUNICIPALIDAD?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ninguno	16	29.1%
Uno	14	25.5%
Más de uno	25	45.4%
TOTAL	55	100%

FUENTE: Anexo 2

ELABORADO POR: Ejecutora de tesis

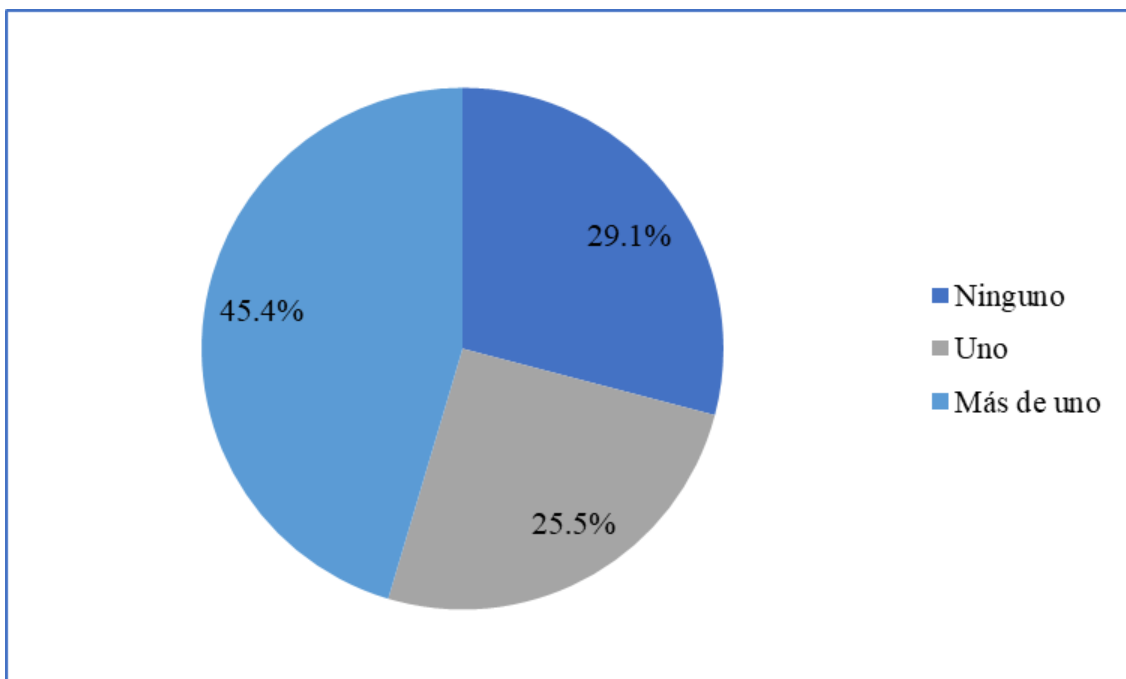


Figura 4: Cantidad de veces en las que los trabajadores recibieron incentivos y reconocimientos (resoluciones, cartas de felicitación o cursos de capacitación) durante los dos últimos años que vienen laborando en la Municipalidad

FUENTE: Tabla 5

De la Tabla 5 y Figura 4, referente a la cantidad de veces en las que los trabajadores recibieron incentivos y reconocimientos (resoluciones, cartas de felicitación



o cursos de capacitación) durante los dos últimos años que vienen laborando en la Municipalidad, se puede visualizar lo siguiente:

El 45.4% de trabajadores CAS manifestó que recibieron más de un incentivo o reconocimiento; mientras que el 25.5% señaló que solo recibió un reconocimiento; y solamente el 29.1% manifestó que no recibió ningún incentivo o reconocimiento.

De los resultados obtenidos se afirma que la mayoría de los trabajadores contratados bajo la modalidad de CAS, recibieron más de un incentivo o reconocimiento.

Tabla 6: La remuneración que perciben los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS de la Municipalidad Provincial de Puno es acorde al trabajo realizado

¿LA REMUNERACIÓN QUE PERCIBE UD. ES ACORDE AL TRABAJO REALIZADO?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ni una ni otra	6	10.9%
En desacuerdo	21	38.2%
De acuerdo	28	50.9%
TOTAL	55	100%

FUENTE: Anexo 2

ELABORADO POR: Ejecutora de tesis

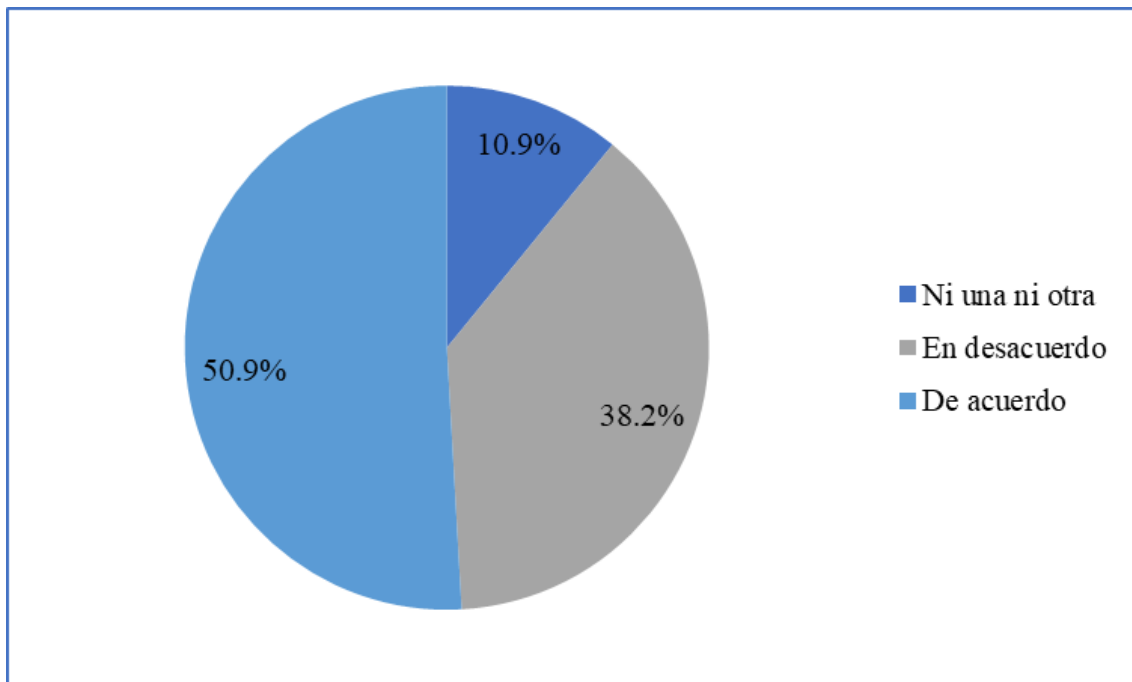


Figura 5: La remuneración que perciben los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS de la Municipalidad Provincial de Puno es acorde al trabajo realizado
FUENTE: Tabla 6

De la Tabla 6 y Figura 5, sobre a la remuneración que perciben los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS de la Municipalidad Provincial de Puno es acorde al trabajo realizado, se puede visualizar lo siguiente:

El 38.2% indicó que está en desacuerdo; y el 10.9% señaló que no está de acuerdo ni en desacuerdo.

De los resultados alcanzados, se afirma que la remuneración que perciben los trabajadores Contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno, no es acorde al trabajo realizado.

Tabla 7: Influencia del ambiente en la forma que desempeñan su trabajo los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno

¿DE QUÉ MANERA LAS CONDICIONES DEL AMBIENTE FÍSICO DE SU TRABAJO INFLUYEN EN LA FORMA QUE DESEMPEÑA SU TRABAJO?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No sabe, ni opina	8	14.5%
Negativamente	16	29.1%
Positivamente	31	56.4%
TOTAL	55	100%

FUENTE: Anexo 2

ELABORADO POR: Ejecutora de tesis

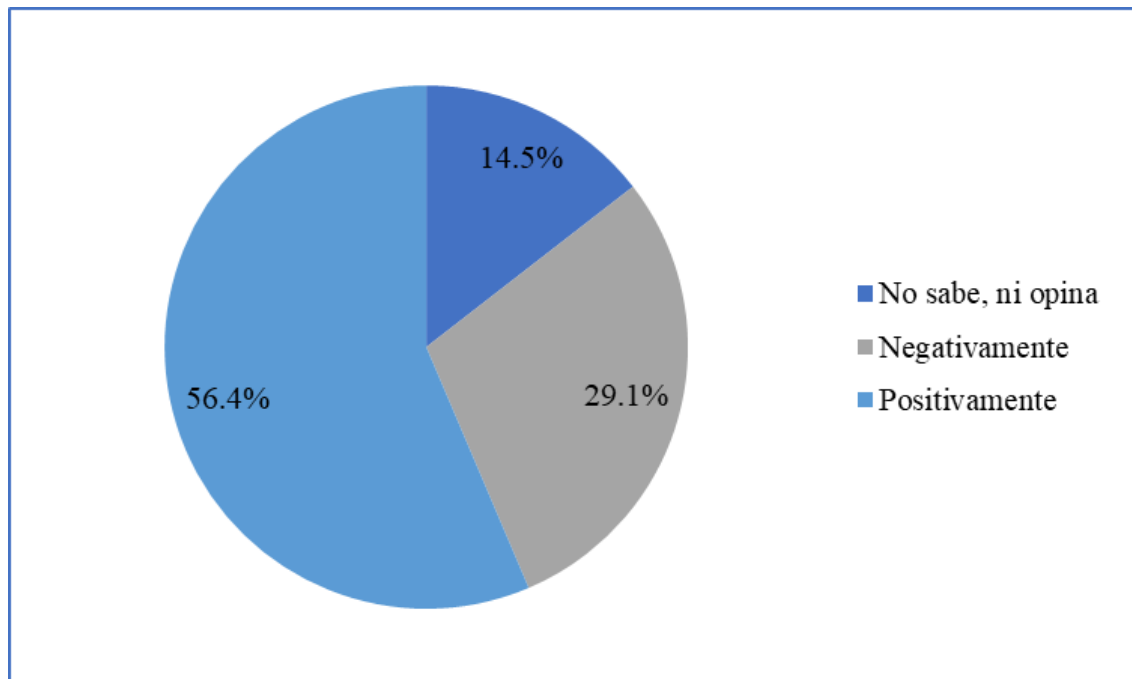


Figura 6: Influencia del ambiente en la forma que desempeñan su trabajo los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno

FUENTE: Tabla 7

De la Tabla 7 y Figura 6, sobre la Influencia del ambiente en la forma que desempeñan su trabajo los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno, se puede visualizar lo siguiente:

El 56.4% señaló que influye positivamente, mientras el 29.1% manifestó que influye negativamente y el 14.5% señalo que no sabe, ni opina.

De lo antes indicado, se afirma que el ambiente físico influye positivamente en la forma que desempeñan su trabajo los trabajadores contratados CAS de la Municipalidad Provincial de Puno.

Tabla 8: Equipos y recursos materiales que dispone la Municipalidad Provincial de Puno para la atención al público

¿CÓMO CONSIDERA UD. LA DISPOSICIÓN DE EQUIPOS Y RECURSOS MATERIALES QUE EMPLEA SU INSTITUCIÓN PARA LA ATENCIÓN AL PÚBLICO?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mala	3	5.5%
Regular	17	30.9%
Buena	35	63.6%
TOTAL	55	100%

FUENTE: Anexo 2

ELABORADO POR: Ejecutora de tesis

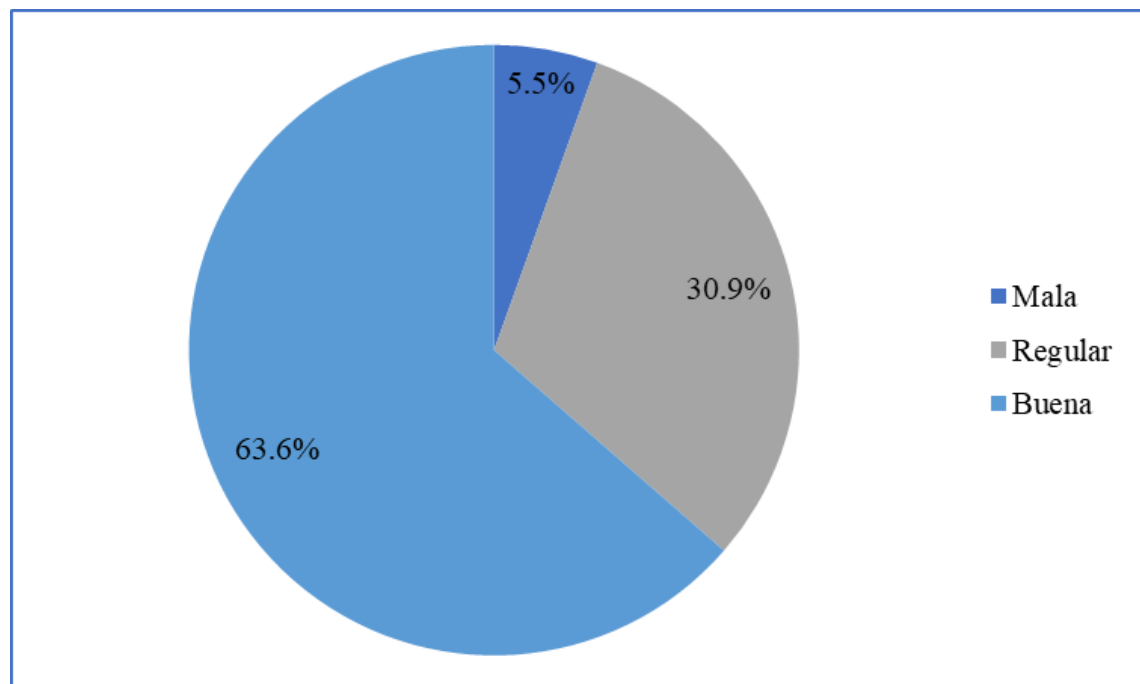


Figura 7: Equipos y recursos materiales que dispone la Municipalidad Provincial de Puno para la atención al público

FUENTE: Tabla 8



De la Tabla 8 y Figura 7, referente a los equipos y recursos materiales que dispone la Municipalidad Provincial de Puno para la atención al público, se observa lo siguiente:

El 63.6% manifestó que es buena, el 30.9% señaló que es regular, y el 5.5% indicó que es mala.

De los resultados alcanzados, se afirma que la Municipalidad Provincial de Puno cumple con dotar a los trabajadores contratados CAS de equipos y materiales para la atención al público.

Tabla 9: La relación que existe entre el jefe inmediato superior y los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno

¿CÓMO CONSIDERA LA RELACIÓN ENTRE UD. Y SU JEFE INMEDIATO SUPERIOR?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mala	1	1.8%
Regular	12	21.8%
Buena	42	76.4%
TOTAL	55	100%

FUENTE: Anexo 2

ELABORADO POR: Ejecutora de tesis

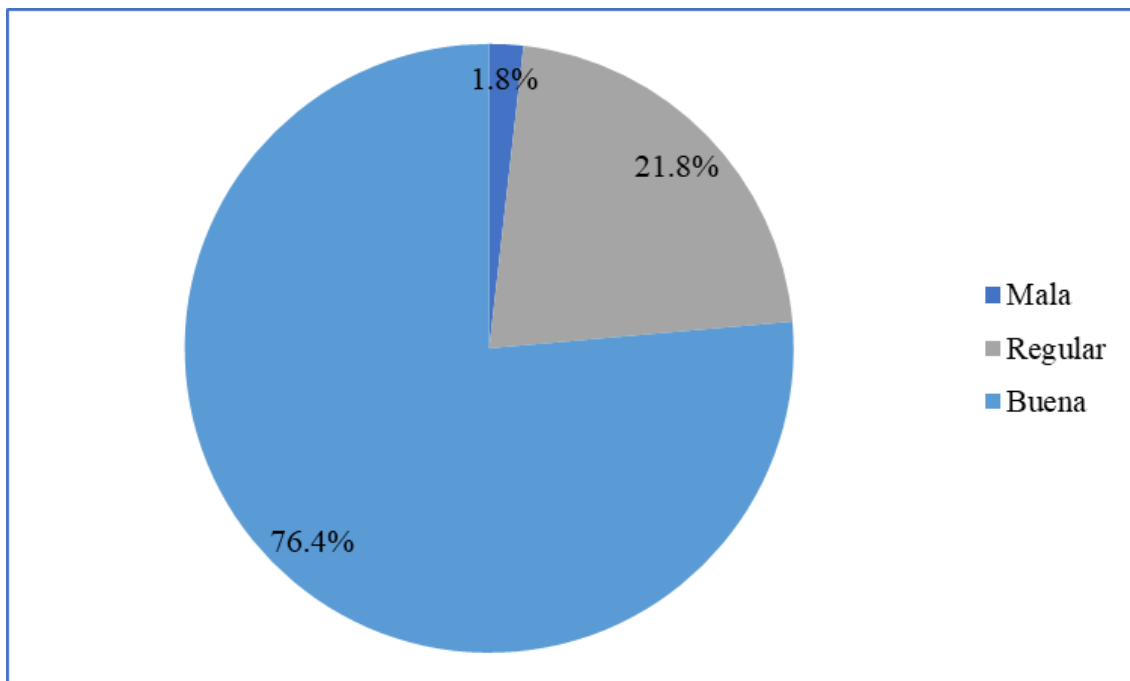


Figura 8: La relación que existe entre el jefe inmediato superior y los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno

FUENTE: Tabla 9

De la Tabla 9 y Figura 8, referente a relación que existe entre el jefe inmediato superior y los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno, se puede visualizar lo siguiente:

El 76.4% manifestó que su relación era buena; el 21.8% indicó que regular, y solamente el 1.8% señaló que es mala.

De los resultados alcanzados, se afirma que, en la Municipalidad Provincial de Puno, existe buena relación entre el jefe inmediato superior y los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS.

Tabla 10: La relación que existe entre los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno

¿CÓMO CONSIDERA LA RELACIÓN ENTRE UD. Y SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mala	2	3.6%
Regular	8	14.5%
Buena	45	81.8%
TOTAL	55	100%

FUENTE: Anexo 2

ELABORADO POR: Ejecutora de tesis

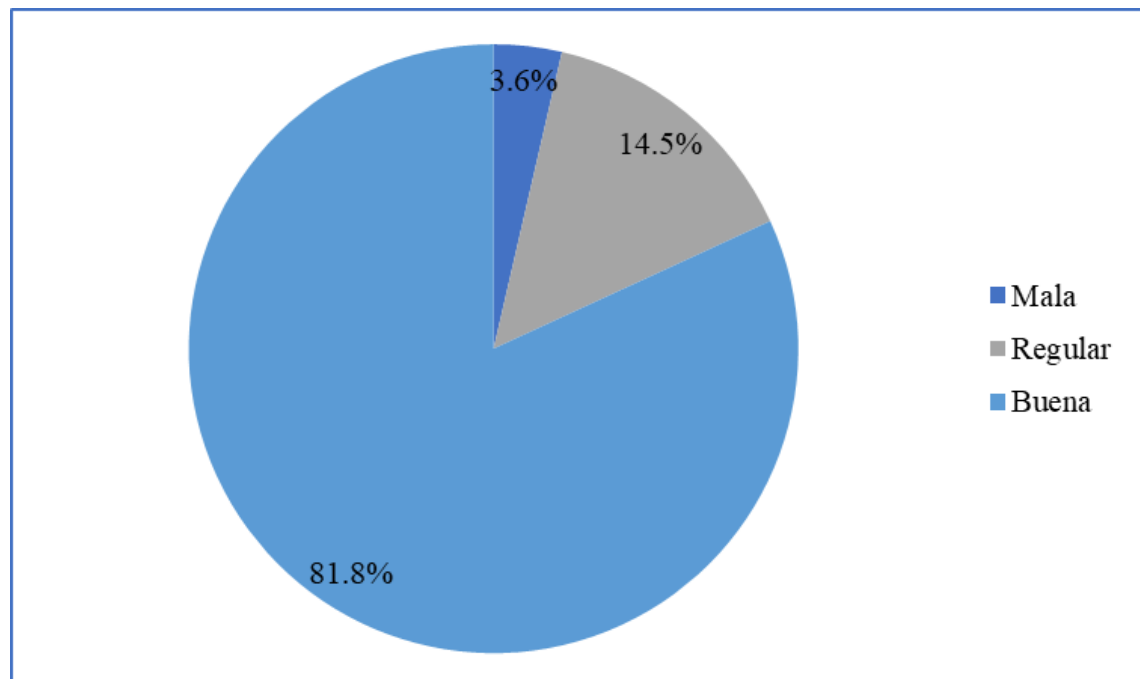


Figura 9: La relación que existe entre los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno

FUENTE: Tabla 10

De la Tabla 10 y Figura 9, referente a relación que existe entre los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno, se puede observar lo siguiente:

El 81.8% manifiesta que es buena; mientras que el 14.5% señala que es regular; y el 3.6% indica que su relación es mala.

De los resultados alcanzados, se afirma que, en la Municipalidad Provincial de Puno, existe buena relación entre los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS.

Tabla 11: Capacitaciones recibidas por parte de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno

¿CUÁNTAS CAPACITACIONES HA PERCIBIDO EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 0 a 1	12	21.8%
De 2 a 4	29	52.7%
Más de 4	14	25.5%
TOTAL	55	100%

FUENTE: Anexo 2

ELABORADO POR: Ejecutora de tesis

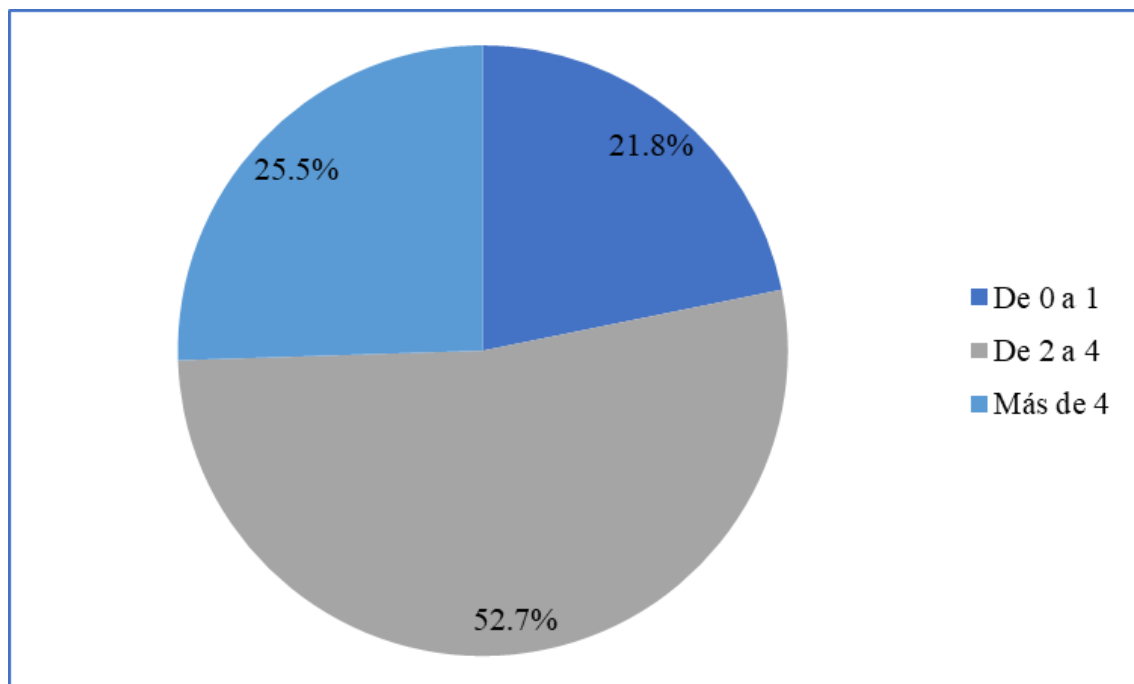


Figura 10: Capacitaciones recibidas por parte de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno

FUENTE: Tabla 11

De la Tabla 11 y Figura 10, sobre capacitaciones recibidas por parte de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno, se observa lo siguiente:

El 52.7% manifestó que fue de dos a cuatro, mientras que el 25.5% señaló que fueron más de cuatro; y el 21.8% indicó que fue solo una capacitación.

De los resultados alcanzados, se afirma que la mayoría de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS, recibieron capacitaciones por parte de la municipalidad.

Tabla 12: Calidad de capacitaciones que reciben los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno

¿CÓMO CONSIDERA UD. LAS CAPACITACIONES OTORGADAS POR SU INSTITUCIÓN PARA EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Malo	3	5.4%
Regular	20	36.4%
Buena	32	58.2%
TOTAL	55	100%

FUENTE: Anexo 2

ELABORADO POR: Ejecutora de tesis

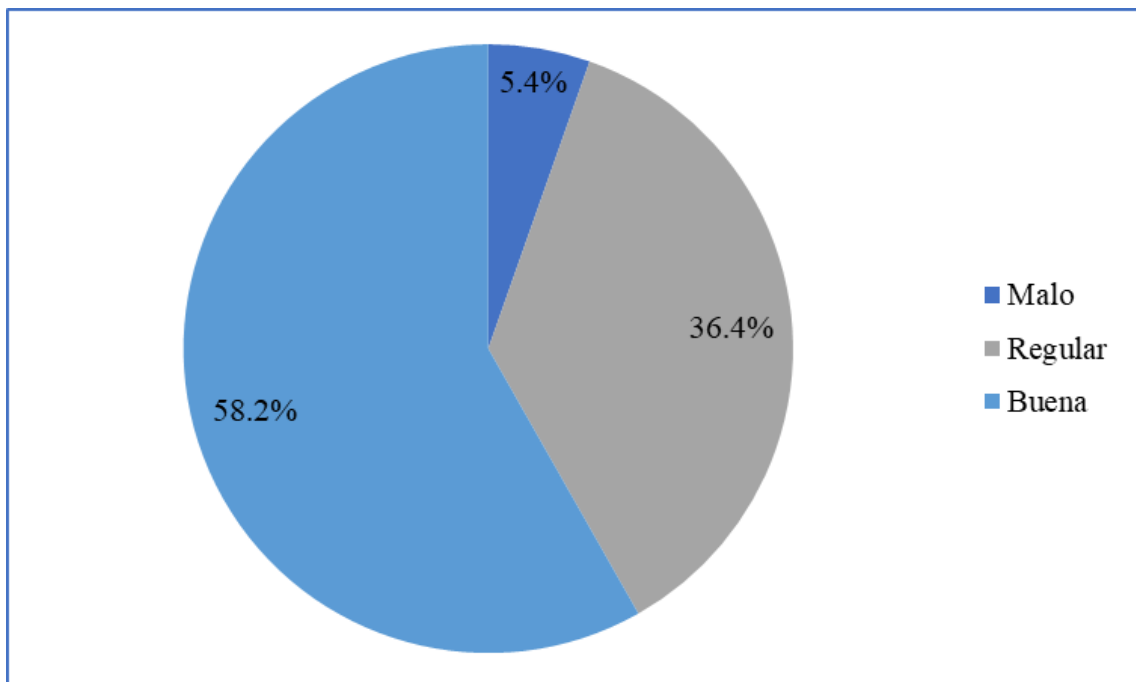


Figura 11: Calidad de capacitaciones que reciben los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno

FUENTE: Tabla 12

De la Tabla 12 y Figura 11, sobre la calidad de capacitaciones que reciben los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno, se puede observar lo siguiente:

El 58.2% señaló que fue buena; 36.4% manifestó que ha sido regular la capacitación y el 5.4% indicó que fue mala la capacitación.

De lo antes señalado, se observa que las capacitaciones que brinda la Municipalidad Provincial de Puno a los trabajadores contratados CAS es buena en cuanto se refiere a la calidad.

Tabla 13: Sugerencias por parte de los trabajadores contratados que laboran bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno para mejorar la institución

¿EN SU SITUACIÓN PERSONAL, QUE TENDRÍA QUE MEJORASE EN LA INSTITUCIÓN?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Remuneración	38	69.1%
Reconocimientos	11	20.0%
Relaciones interpersonales	1	1.8%
Ambiente Físico/disposición de recursos	1	1.8%
Capacitación	4	7.3%
TOTAL	55	100%

FUENTE: Anexo 2

ELABORADO POR: Ejecutora de tesis

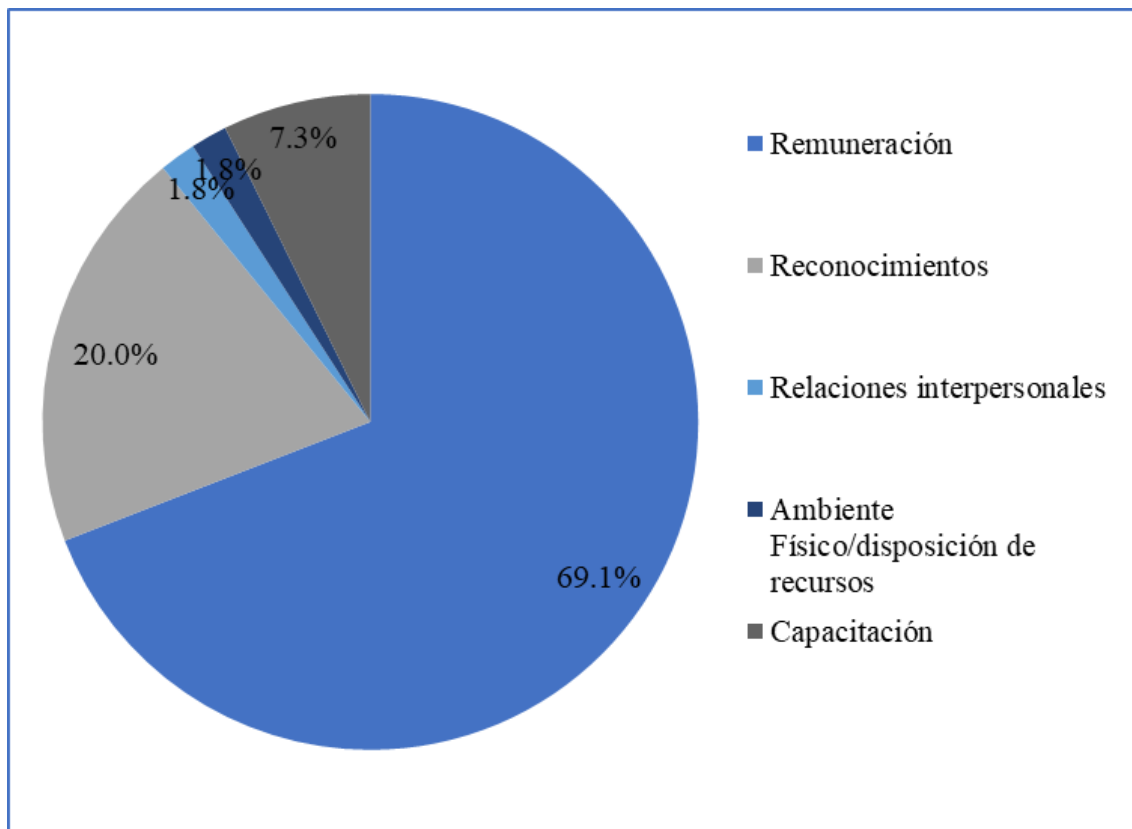


Figura 12: Sugerencias por parte de los trabajadores contratados que laboran bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno para mejorar la institución
FUENTE: Tabla 13

De la Tabla 13 y Figura 12, referente a las sugerencias por parte de los trabajadores contratados que laboran bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno para mejorar la institución, se puede observar lo siguiente:

El 69.1% manifestó que la remuneración debería ser mejor, el 20% señaló que se les debe reconocer a los trabajadores, el 1.8% indicó que las relaciones interpersonales deben mejorar, el 1.8% reveló que debería mejorarse el ambiente físico y disposición de recursos; y tan solo el 7.3% manifestó que debería mejorarse la capacitación.

Tabla 14: Desempeño laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno

¿ACTUALMENTE CÓMO CONSIDERA UD. SU DESEMPEÑO LABORAL?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No medible	5	9.1%
Inaceptable	6	10.9%
Aceptable	44	80.0%
TOTAL	55	100%

FUENTE: Anexo 2

ELABORADO POR: Ejecutora de tesis

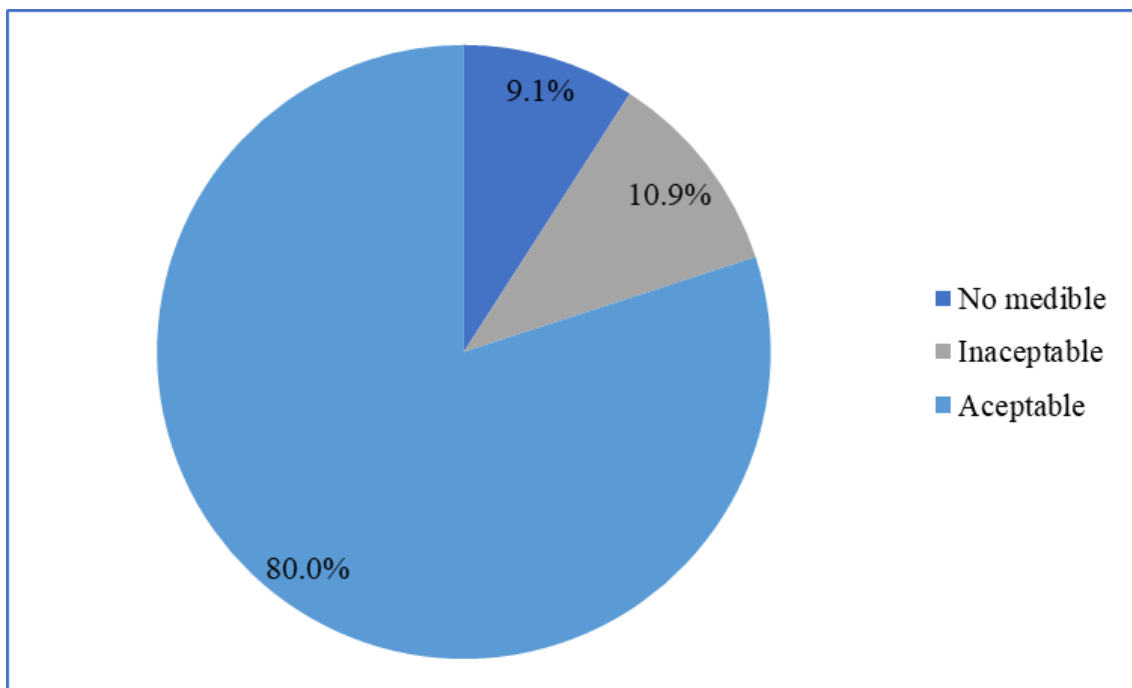


Figura 13: Desempeño laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno

FUENTE: Tabla 14

De la Tabla 14 y Figura 13, referente al desempeño laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno, se puede observar lo siguiente:

El 80% manifestó que es aceptable, mientras que el 10.9% señaló que es inaceptable; y el 9.1% indicó que no se podía medir su desempeño laboral.



De lo antes indicado, se infiere que la mayoría de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS de la Municipalidad Provincial de Puno, tienen un buen rendimiento laboral.

4.1.2. OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Determinar el nivel de influencia de la motivación intrínseca en el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de Municipalidad Provincial de Puno.

A fin de determinar el nivel influencia de la motivación intrínseca en el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de Municipalidad Provincial de Puno. Se emplea como técnica de recolección de datos la encuesta y la observación directa, siendo su instrumento el cuestionario que se muestra en los anexos de este trabajo de investigación.

Para ello, les presentaremos la tabulación, elaboración de gráficos y el análisis de interpretación de los resultados de la aplicación del cuestionario de preguntas el cual es como sigue:

Tabla 15: Nivel de productividad de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno

¿CÓMO CONSIDERA UD. SU NIVEL DE PRODUCTIVIDAD?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No opino	7	12.7%
Inaceptable	12	21.8%
Aceptable	36	65.5%
TOTAL	55	100%

FUENTE: Anexo 2

ELABORADO POR: Ejecutora de tesis

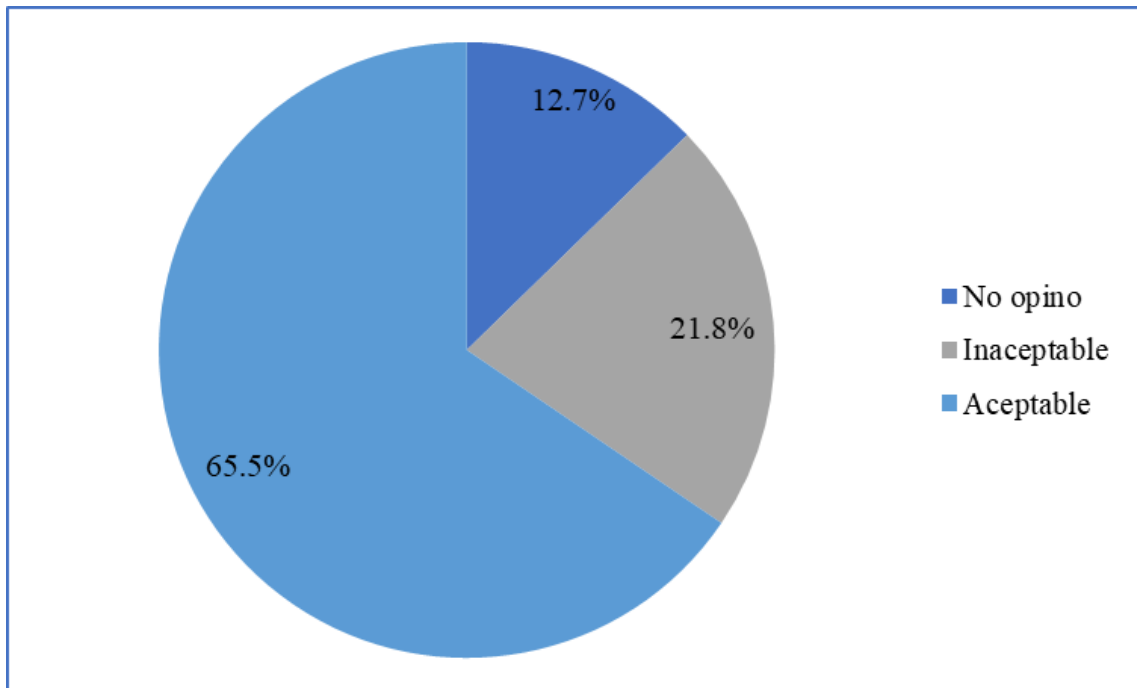


Figura 14: Nivel de productividad de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno
FUENTE: Tabla 15

De la Tabla 15 y Figura 14, sobre nivel de productividad de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno, se puede observar lo siguiente:

El 65% señaló que es aceptable, el 21.8% reconoció que es inaceptable y el 12.7% de los encuestados prefirieron no opinar.

De los resultados alcanzados, se infiere que la mayoría de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS de la Municipalidad Provincial de Puno, son productivos para la institución.

Tabla 16: Otorgamiento de incentivos o reconocimientos en base a los méritos alcanzados a los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno

¿CONSIDERA UD. QUE LA MUNICIPALIDAD DEBERÍA DAR INCENTIVOS O RECONOCIMIENTOS A SU PERSONAL EN BASE A LOS MÉRITOS ALCANZADOS?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	3.6%
A veces	10	18.2%
Siempre	43	78.2%
TOTAL	55	100%

FUENTE: Anexo 2

ELABORADO POR: Ejecutora de tesis

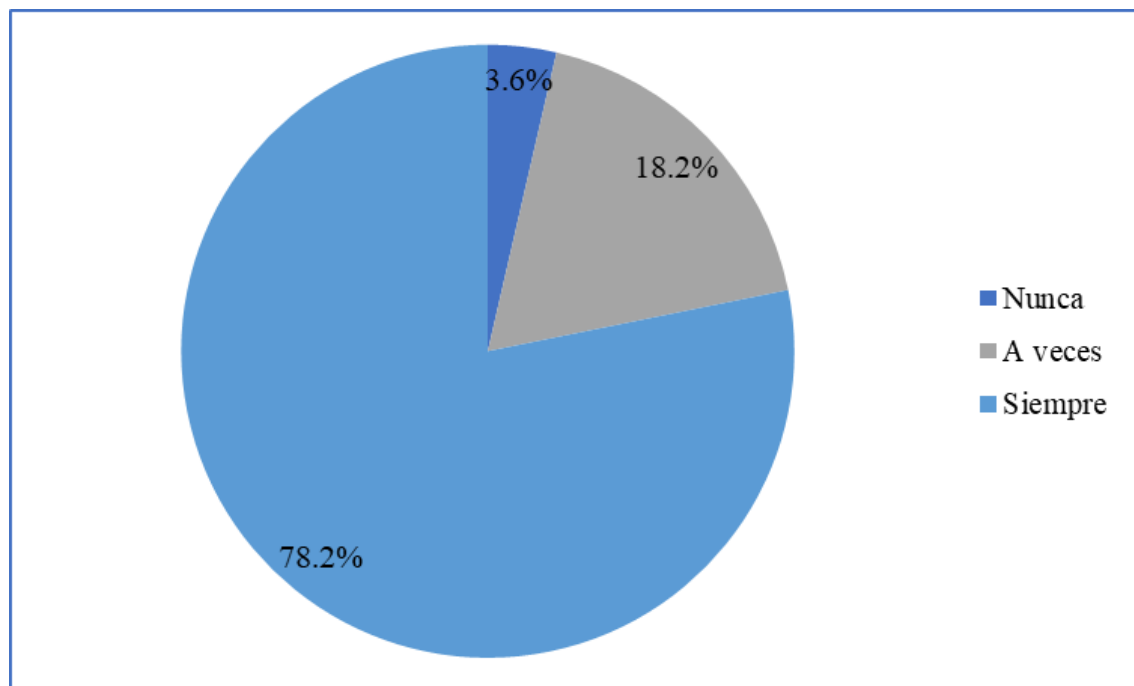


Figura 15: Otorgamiento de incentivos o reconocimientos en base a los méritos alcanzados a los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno

FUENTE: Tabla 16

De la Tabla 16 y Figura 15, sobre otorgamiento de incentivos o reconocimientos en base a los méritos alcanzados a los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno, se puede observar lo siguiente:

El 78.2% manifestó que siempre debería ser así; mientras que el 18.2% señaló que debería ser a veces y solamente el 3.6% indicó que nunca la institución debería dar incentivos ni reconocimientos a los trabajadores.

De los resultados alcanzados, se infiere que los incentivos o reconocimientos que otorga la institución a los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS, deben efectuarse en base a los méritos alcanzados.

Tabla 17: Dominio de métodos de trabajo por parte de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno

DOMINIO DE MÉTODOS DE TRABAJO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfactorio	10	50%
Sobresaliente	7	35%
Excelente	3	15%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Anexo 3

ELABORADO POR: Ejecutora de tesis

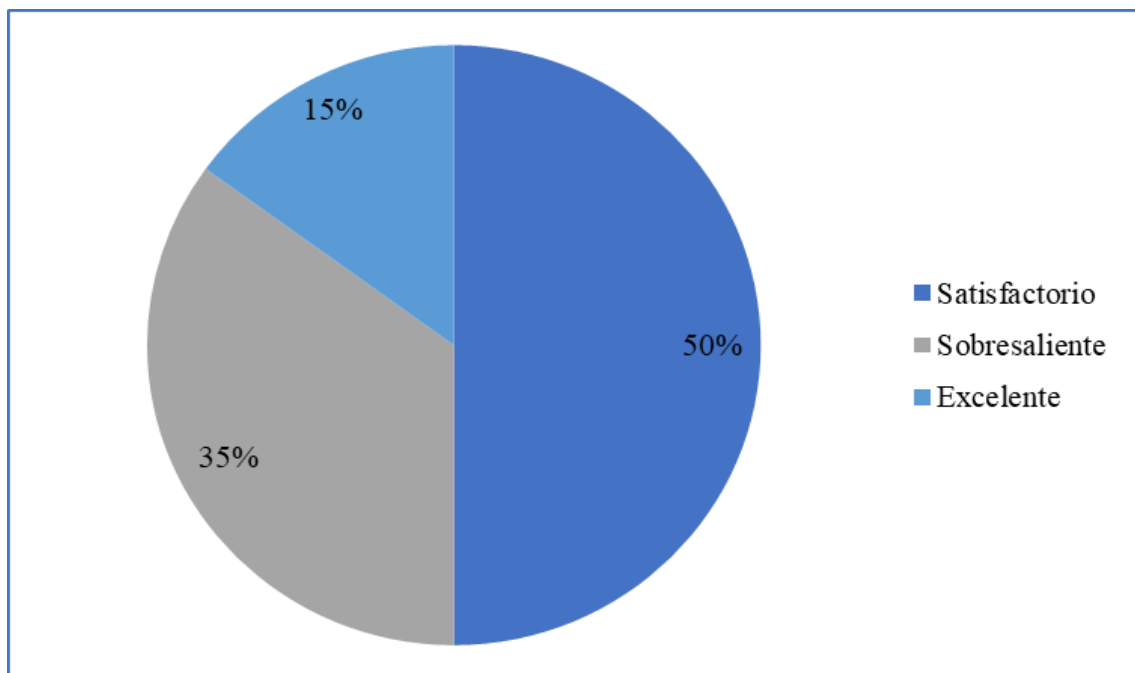


Figura 16: Dominio de métodos de trabajo por parte de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno

FUENTE: Tabla 17



De la Tabla 17 y Figura 16, referente al dominio de métodos de trabajo por parte de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno, se puede observar lo siguiente:

El 50% respondió que es satisfactorio, el 35% manifestó que es sobresaliente; y, el 15% indicó que es excelente.

De los resultados alcanzados, se infiere que los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS de la Municipalidad Provincial de Puno, conocen los métodos de trabajo que se aplican en la Municipalidad Provincial de Puno.

Tabla 18: Destrezas para utilizar conocimientos por parte de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno

DESTREZAS PARA UTILIZAR CONOCIMIENTOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfactorio	9	45%
Sobresaliente	6	30%
Excelente	5	25%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Anexo 3

ELABORADO POR: Ejecutora de Tesis

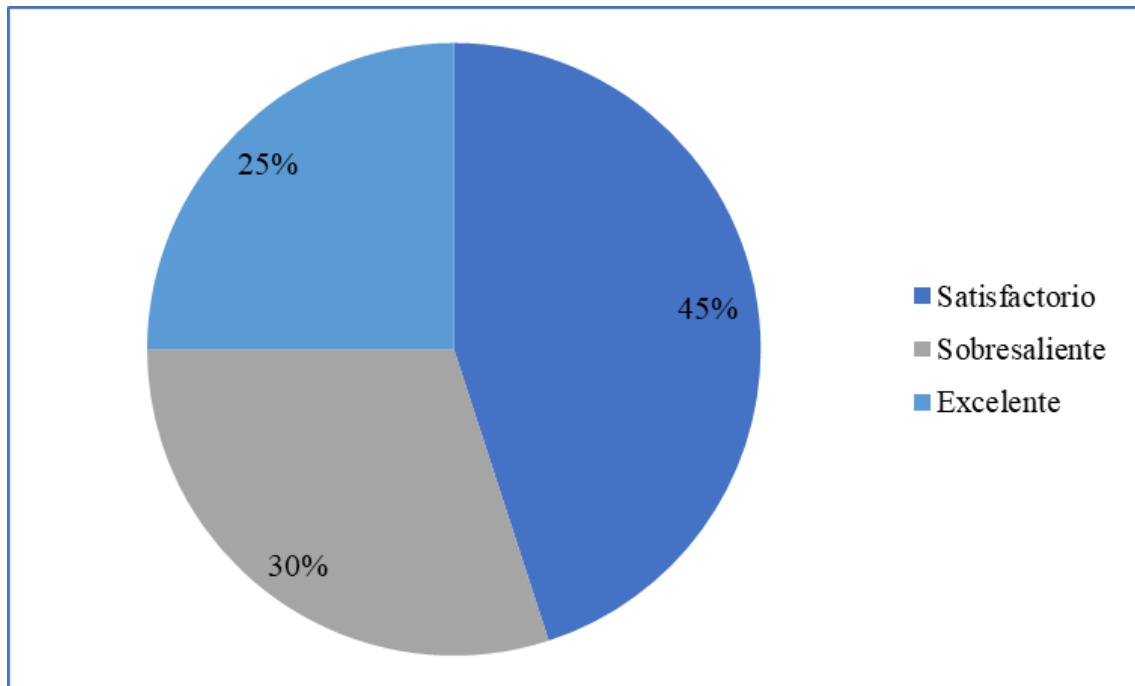


Figura 17: Destrezas para utilizar conocimientos por parte de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno
FUENTE: Tabla 18

De la Tabla 18 y Figura 17, referente a las destrezas para utilizar conocimientos por parte de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno, se puede observar lo siguiente:

El 30% manifestó que es sobresaliente; el 45% indicó que es satisfactorio; y el 25% señala que es excelente.

Tabla 19: Cumplimiento de responsabilidades por parte de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno

CUMPLIMIENTO DE RESPONSABILIDADES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfactorio	10	50%
Sobresaliente	6	30%
Excelente	4	20%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Anexo 3
ELABORADO POR: Ejecutora de tesis

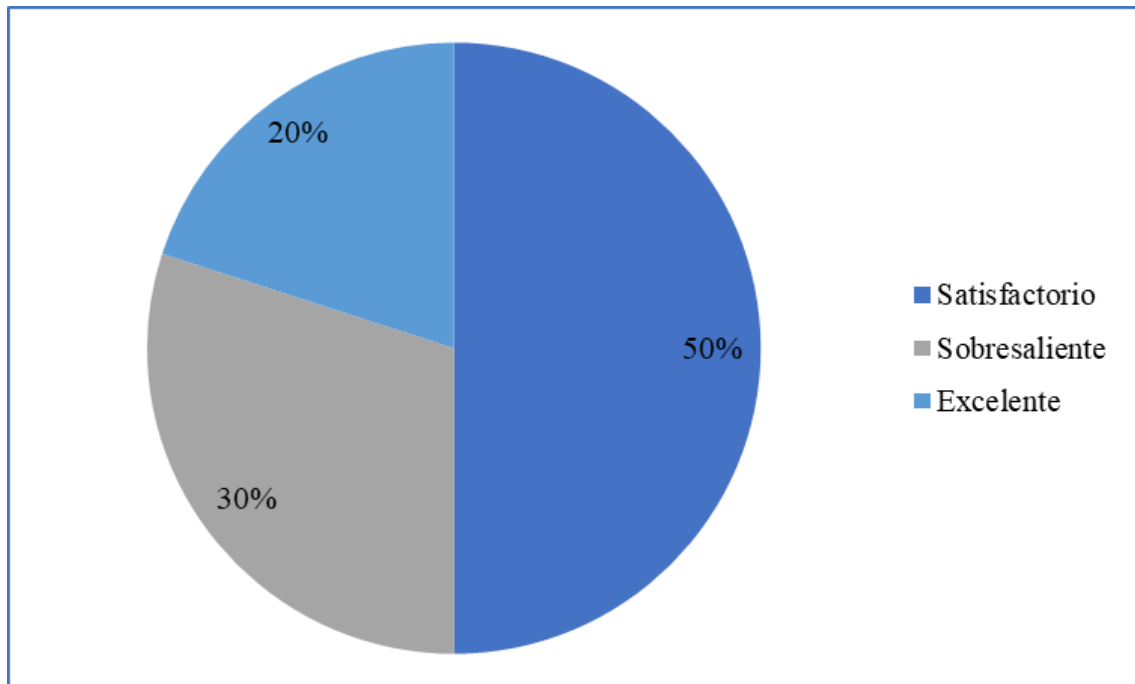


Figura 18: Cumplimiento de responsabilidades por parte de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno
FUENTE: Tabla 19

De la Tabla 19 y Figura 18, referente al cumplimiento de responsabilidades por parte de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno, se puede observar lo siguiente:

El 30% manifestó que les parecía sobresaliente; mientras que el 50% señaló que les parecía satisfactorio; y el 20% indicó que les parecía excelente el cumplimiento de los trabajadores.

De los resultados alcanzados, se afirma que los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS, cumplen con las responsabilidades que tienen como trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.

Tabla 20: Desarrollo de alternativas de acción y aprovechamiento de recursos por parte de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno

DESARROLLO DE ALTERNATIVAS DE ACCIÓN Y APROVECHAMIENTO DE RECURSOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfactorio	12	60%
Sobresaliente	6	30%
Excelente	2	10%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Anexo 3

ELABORADO POR: Ejecutora de tesis

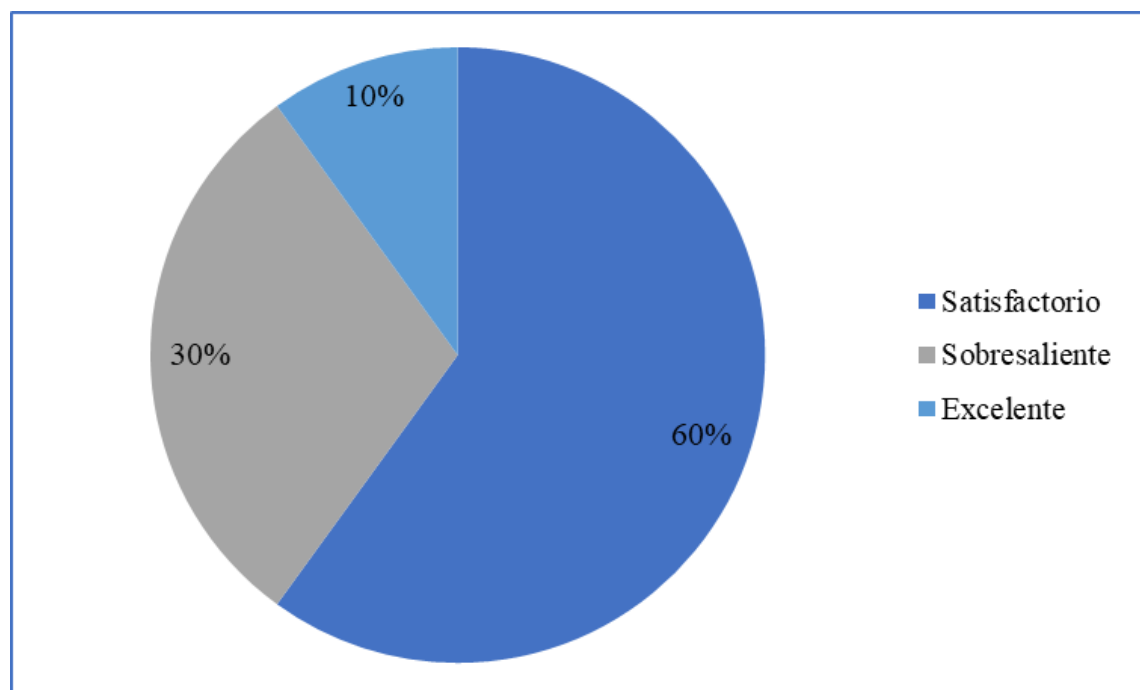


Figura 19: Desarrollo de alternativas de acción y aprovechamiento de recursos por parte de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno

FUENTE: Tabla 20

De la Tabla 20 y Figura 19, sobre el desarrollo de alternativas de acción y aprovechamiento de recursos por parte de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de, se puede observar lo siguiente:

El 30% manifestó que es sobresaliente; mientras que el 60% señaló que es satisfactorio; y el 10% indicó que es excelente.

Tabla 21: Entrega de trabajos por parte de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno

ENTREGA DE TRABAJOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfactorio	10	50%
Sobresaliente	4	20%
Excelente	6	30%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Anexo 3

ELABORADO POR: Ejecutora de tesis

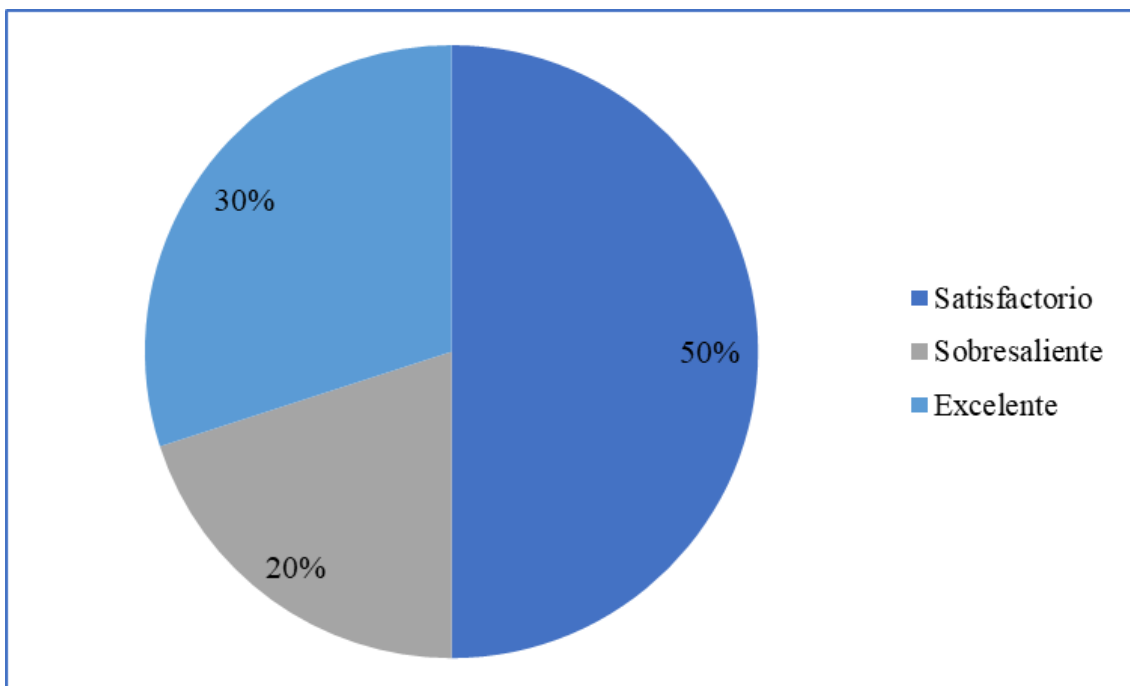


Figura 20: Entrega de trabajos por parte de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno

FUENTE: Tabla 21

De la Tabla 21 y Figura 20, sobre la entrega de trabajos por parte de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno, se puede observar lo siguiente:

El 20% manifestó que es sobresaliente, mientras que el 50% señaló que es satisfactorio; y el 30% indicó como excelente.

De los resultados alcanzados, se afirma que los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS, cumplen con los trabajos solicitados por los jefes inmediatos superiores, en consecuencia, efectúan la entrega de trabajo de manera satisfactoria.

Tabla 22: Entrega de trabajos de acuerdo a las proyecciones y necesidades por parte de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno

ENTREGA DE TRABAJOS DE ACUERDO A LAS PROYECCIONES Y NECESIDADES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfactorio	14	70%
Sobresaliente	2	10%
Excelente	4	20%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Anexo 3

ELABORADO POR: Ejecutora de tesis

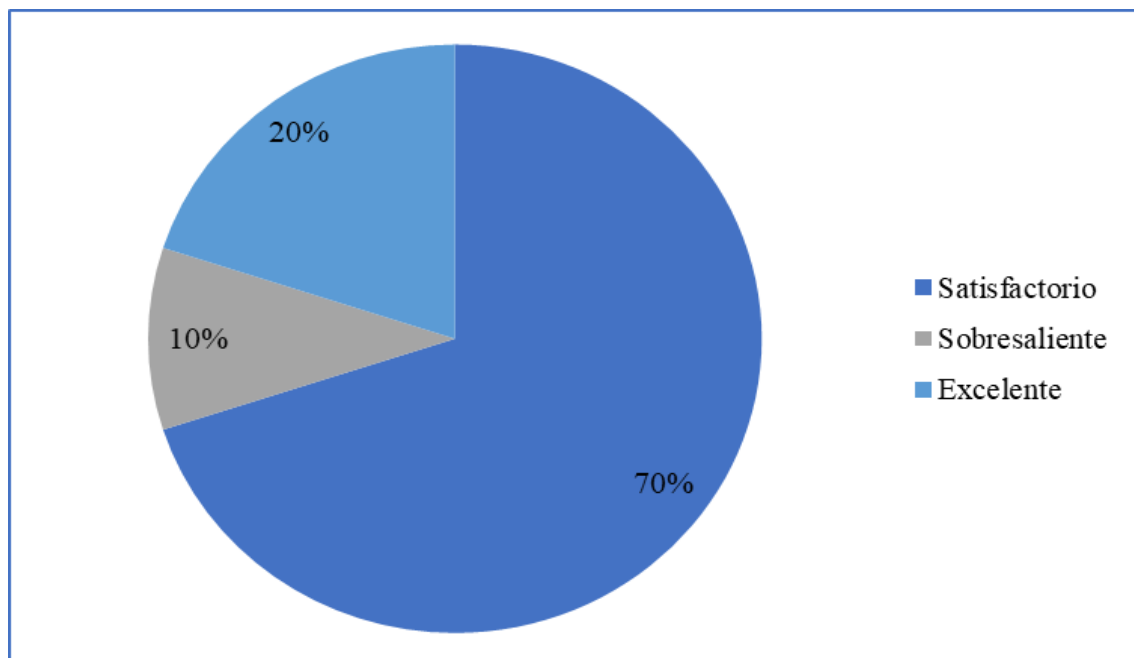


Figura 21: Entrega de trabajos de acuerdo a las proyecciones y necesidades por parte de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno

FUENTE: Tabla 22



De la Tabla 22 y Figura 21, sobre la entrega de trabajos de acuerdo a las proyecciones y necesidades por parte de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno, se puede observar lo siguiente:

El 10% manifestó que era sobresaliente; mientras que el 70% señaló que era satisfactorio; y el 20% lo consideró como excelente.

De los resultados alcanzados, se afirma que los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS, cumplen con efectuar la entrega de trabajo de acuerdo a las proyecciones y necesidades institucionales.

Tabla 23: Nivel de compromiso por parte de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno

NIVEL DE COMPROMISO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfactorio	13	65%
Sobresaliente	6	30%
Excelente	1	5%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Anexo 3

ELABORADO POR: Ejecutora de tesis

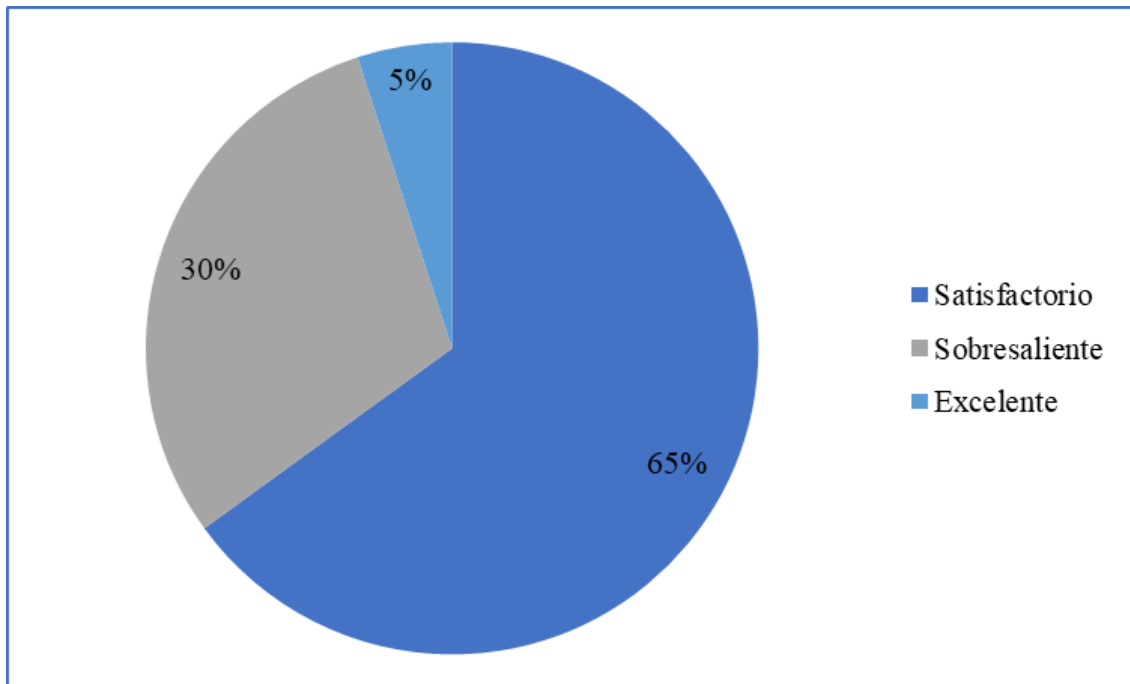


Figura 22: Nivel de compromiso por parte de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno
FUENTE: Tabla 23

De la Tabla 23 y Figura 22, sobre el nivel de compromiso por parte de los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno, se puede observar lo siguiente:

El 65% sostuvo que es satisfactorio; y el 5% indicó que es excelente el nivel de compromiso que notan en los trabajadores.

De los resultados alcanzados, se afirma que los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS, están comprometidos con los objetivos institucionales de la Municipalidad Provincial de Puno.

Tabla 24: Disposición que tienen los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno para realizar trabajos

DISPOSICIÓN PARA REALIZAR TRABAJOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfactorio	9	45%
Sobresaliente	9	45%
Excelente	2	10%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Anexo 3

ELABORADO POR: Ejecutora de tesis

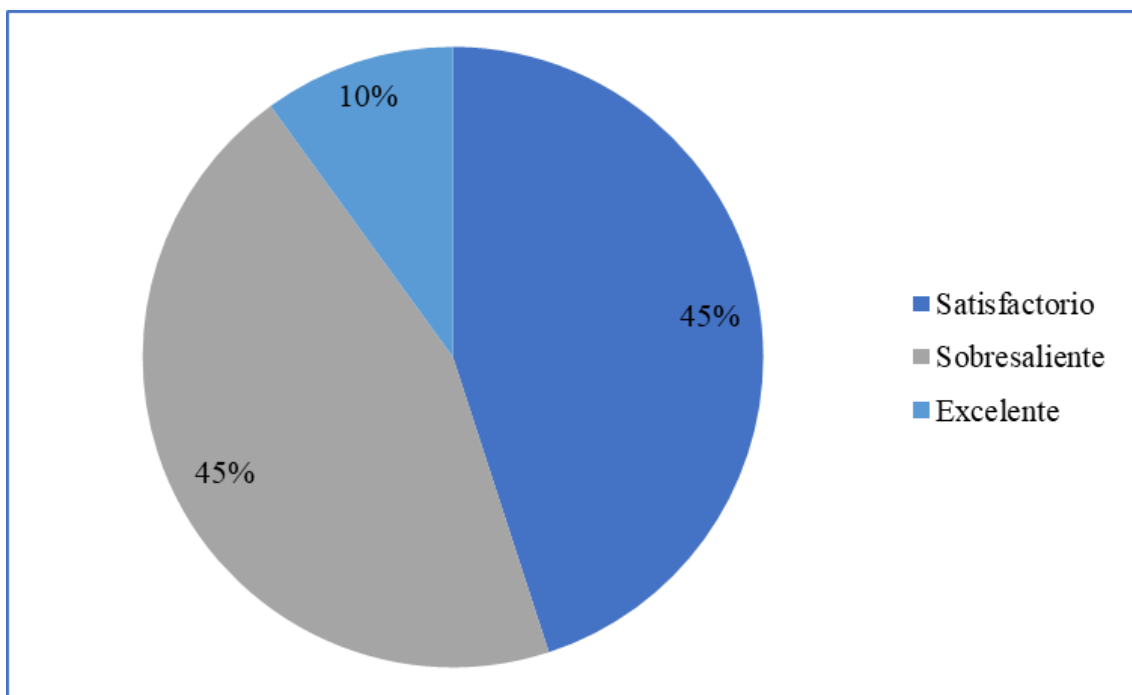


Figura 23: Disposición que tienen los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno para realizar trabajos

FUENTE: Tabla 24

De la Tabla 24 y Figura 23, sobre la disposición que tienen los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno para realizar trabajos, se puede observar lo siguiente:

El 45% manifestó que les era satisfactorio; mientras que el 45% señaló que es sobresaliente; y el 10% indicó que fue excelente la disposición que tienen los trabajadores para realizar los trabajos encargados.

Tabla 25: Principios éticos de confidencialidad y lealtad que existe en los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno

CONFIDENCIALIDAD Y LEALTAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfactorio	11	55%
Sobresaliente	5	25%
Excelente	4	20%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Anexo 3

ELABORADO POR: Ejecutora de tesis

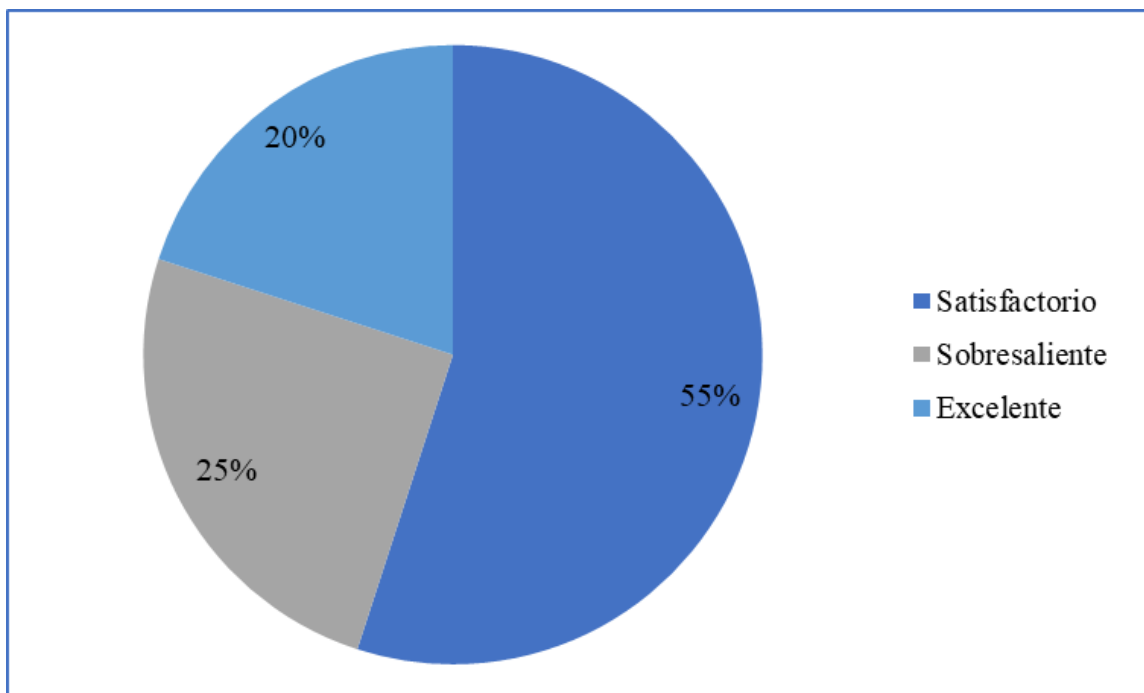


Figura 24: Principios éticos de confidencialidad y lealtad que existe en los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno

FUENTE: Tabla 25

De la Tabla 25 y Figura 24, sobre los principios éticos de confidencialidad y lealtad que existe en los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno, se puede observar lo siguiente:

El 25% manifestó que es sobresaliente; mientras que el 55% señaló que es satisfactorio; y el 20% indicó que es excelente la lealtad y la confidencialidad de los trabajadores.

Tabla 26: Habilidad con las que cuentan los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno para manejar situaciones

HABILIDAD PARA MANEJAR SITUACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfactorio	8	40%
Sobresaliente	10	50%
Excelente	2	10%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Anexo 3

ELABORADO POR: Ejecutora de tesis

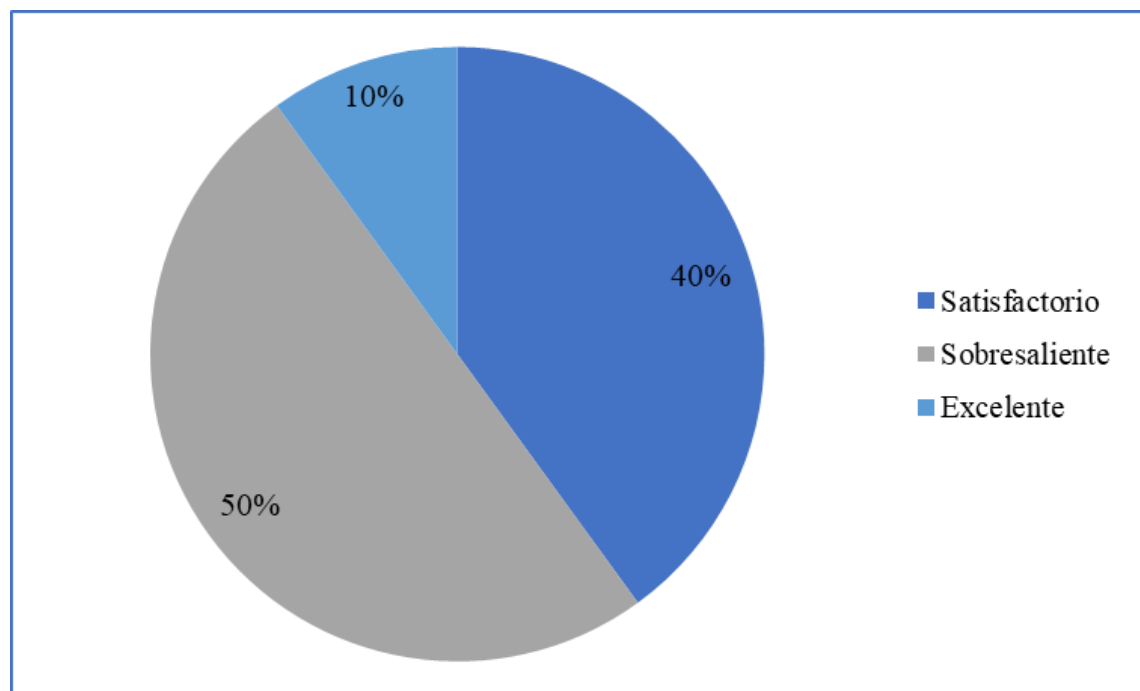


Figura 25: Habilidad con las que cuentan los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno para manejar situaciones

FUENTE: Tabla 26



De la Tabla 26 y Figura 25, sobre las habilidades con las que cuentan los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno para manejar situaciones, se puede observar lo siguiente:

El 40% manifestó que es satisfactorio; mientras que el 50% sostuvo que es sobresaliente; y el 10% indicó que es excelente la habilidad que tienen los trabajadores para manejar situaciones.

Tabla 27: Capacidad que tienen los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno para recibir sugerencias, brindar aportes y tomar decisiones

CAPACIDAD DE RECIBIR SUGERENCIAS, BRINDAR APORTES Y TOMAR DECISIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfactorio	10	50%
Sobresaliente	6	30%
Excelente	4	20%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Anexo 3

ELABORADO POR: Ejecutora de tesis

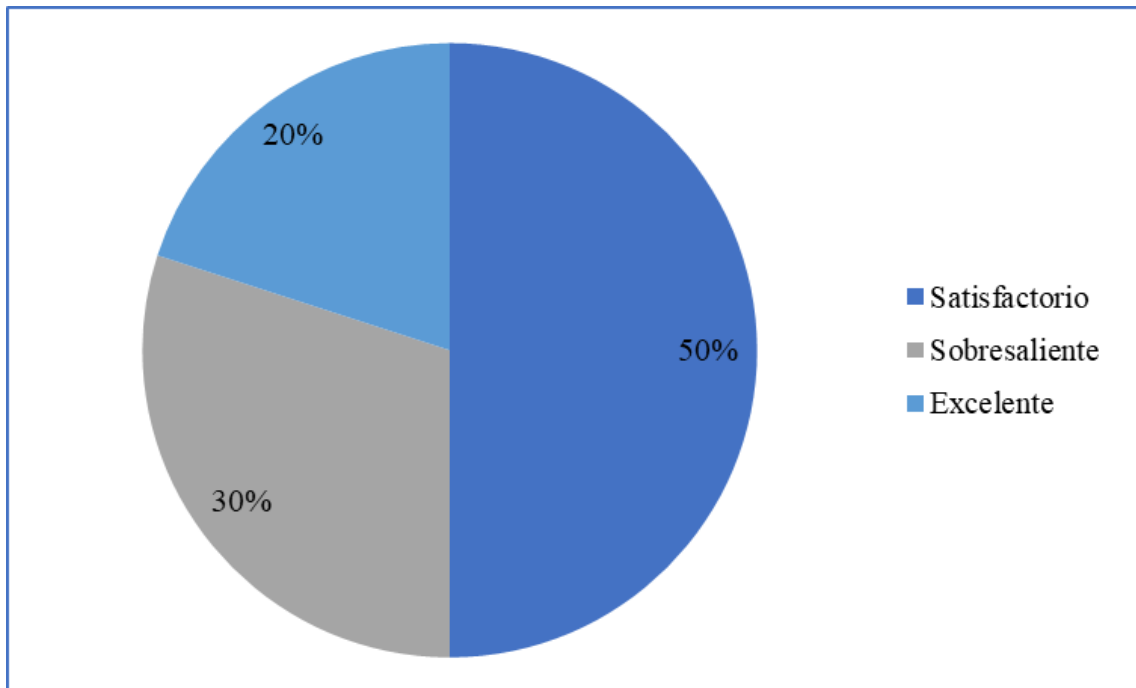


Figura 26: Capacidad que tienen los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno para recibir sugerencias, brindar aportes y tomar decisiones

FUENTE: Tabla 27

De la Tabla 27 y Figura 26, sobre la capacidad que tienen los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno para recibir sugerencias, brindar aportes y tomar decisiones, se puede observar lo siguiente:

El 50% sostuvo que es satisfactorio; mientras que el 30% manifestó que es sobresaliente; y el 20% señaló que es excelente la capacidad que tienen los trabajadores para recibir sugerencias y tomar decisiones.

Tabla 28: Valores y competencias como la puntualidad, organización de documentos y cuidado de equipos con las que cuentan los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno

PUNTUALIDAD, ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y CUIDADO DE EQUIPOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfactorio	8	40%
Sobresaliente	8	40%
Excelente	4	20%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Anexo 3

ELABORADO POR: Ejecutora de tesis

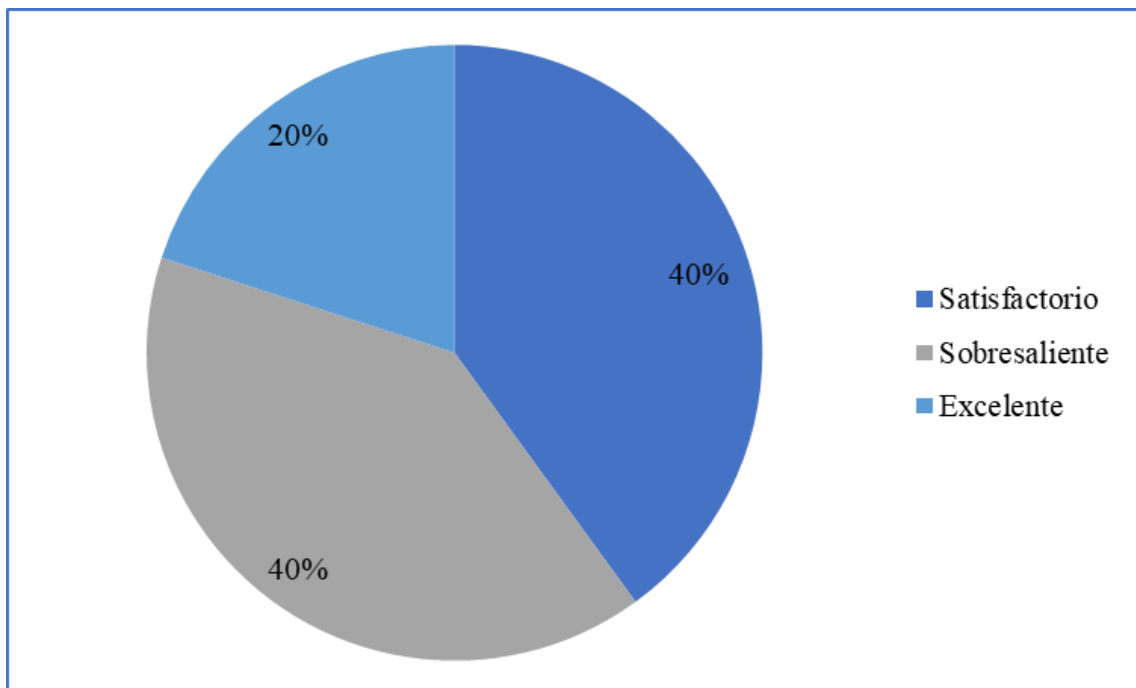


Figura 27: Valores y competencias como la puntualidad, organización de documentos y cuidado de equipos con las que cuentan los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno

FUENTE: Tabla 28

De la Tabla 28 y Figura 27, referente a los valores y competencias como la puntualidad, organización de documentos y cuidado de equipos con las que cuentan los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS en la Municipalidad Provincial de Puno, se puede observar lo siguiente:



El 40% de los gerentes sostuvo que es satisfactorio para su modo de ver; mientras que para el 20% manifestó que es excelente; y el 40% señaló que es sobresaliente la puntualidad, organización de documentos y cuidado de los equipos de los trabajadores.

4.1.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.1.3.1 Hipótesis general

“Los factores motivacionales influyen significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de la Municipalidad Provincial de Puno.

Según las tablas 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26 y 27; los factores motivacionales influyen significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de la Municipalidad Provincial de Puno; siendo lo más resaltante el resultado de la Tabla 22: Entrega a tiempo de resultados de acuerdo a proyecciones y necesidades, donde el 10% manifestó que era sobresaliente; mientras que el 70% señaló que era satisfactorio y el 20% lo consideró como excelente, por consiguiente, se acepta la hipótesis general.

4.1.3.2. Hipótesis específicas 1

“La motivación extrínseca incide significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de la Municipalidad Provincial de Puno”.

Según las tablas 05, 06, 07, 08, 09, 10, 11, 12, 13 y 14; existe incidencia entre la motivación extrínseca que reciben los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de la Municipalidad provincial de Puno y el



rendimiento laboral; teniéndose el resultado más significativo en la Tabla 14: ¿Actualmente cómo considera Ud. su desempeño laboral? donde, el 80% manifestó que es aceptable, mientras que el 10.9% señaló que es inaceptable y el 9.1% indicó que no se podía medir su rendimiento laboral; se entiende por motivación extrínseca a lo que se les otorga a los trabajadores como las remuneraciones, resoluciones, carta de felicitación y becas de capacitación, etc. Por lo tanto, esta hipótesis queda aceptada.

4.1.3.3. Hipótesis específicas 2

“La motivación intrínseca influye directamente en el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de la Municipalidad Provincial de Puno”

Según la Tabla 16: La institución debería dar incentivos y/o reconocimientos a su personal en base a méritos alcanzados; el 78.2% manifestó que siempre debería ser así; mientras que el 18.2% señaló que debería ser a veces y solamente el 3.6% indicó que nunca la institución debería dar incentivos ni reconocimientos a los trabajadores. los resultados muestran que existe asociación entre la motivación intrínseca que reciben los trabajadores de la Municipalidad provincial de Puno y el rendimiento laboral. Se entiende por motivación extrínseca a la realización de acciones por la mera satisfacción de hacerlas sin necesidad de ningún incentivo externo ejemplo mejorar su conocimiento, acciones altruistas, asunción de mayores responsabilidades, reconocimiento personal y potenciar los logros. Estas quedan demostradas que influyen en el rendimiento laboral. Por lo tanto, esta hipótesis queda aceptada.



4.2. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos del objetivo general : “Determinar los factores motivacionales que influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de la Municipalidad Provincial de Puno”; indican que los factores motivacionales influyen significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de la Municipalidad Provincial de Puno; tal como señala la tesis de Jaén Díaz, M. (2010) titulada “Predicción del Rendimiento Laboral a Partir de Indicadores de Motivación, Personalidad y Percepción de Factores Psicosociales”, que obtuvo como resultado lo siguiente: la existencia de relación positiva y significativa entre las puntuaciones en motivación y la evaluación del rendimiento, es decir, que los individuos que obtuviesen puntuaciones más altas en motivación, tendrían un mejor rendimiento general en el trabajo. De manera más concreta, predecíamos que, a mayores puntuaciones en el nivel de ejecución de los distintos motivos, mejores evaluaciones del rendimiento obtendrían los trabajadores. Además, sería muy interesante poder contar no solo con puntuaciones sobre rendimiento general o sobre los seis subdimensiones empleadas en el instrumento utilizado en la presente investigación, sino más bien, poder evaluar el rendimiento según las distintas facetas del mismo que veíamos en la Introducción Teórica.

En este caso, podríamos afirmar que nuestra predicción se cumple en un cierto grado, ya que encontramos una correlación significativa y en sentido positivo entre rendimiento y el nivel de Ejecución de 3 de los motivos evaluados: Reconocimiento



Social, Autoestima y Autodesarrollo, aunque los valores de dichas relaciones sean muy bajos (0.14) en el mejor de los casos.

Los resultados alcanzados del primer objetivo específico: “Conocer el nivel de incidencia de la motivación extrínseca en el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de la Municipalidad Provincial de Puno”; indican que existe incidencia entre la motivación extrínseca que reciben los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de la Municipalidad provincial de Puno y el rendimiento laboral, tal como señala la tesis de Coello Almeida, V. R. (2014) titulada “Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)”, que obtuvo como resultado lo siguiente: Queda en evidencia entonces que las Condiciones Externas son muy satisfactorias para el grupo de asesores de Inbound Pymes, obteniendo un alto nivel de Satisfacción y descartando por tanto que este incida de forma directa en el bajo desempeño del grupo de asesores. Dejando en evidencia que sus Condiciones externas son muy Satisfactorias, reflejando un ambiente armónico y efectivo para la satisfacción y comodidad de quienes conforman el grupo Inbound Pymes.

Los resultados alcanzados del segundo objetivo específico: “Determinar el nivel de influencia de la motivación intrínseca en el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de Municipalidad Provincial de Puno”; indican que existe asociación entre la motivación intrínseca que reciben los trabajadores de la Municipalidad provincial de Puno y el



rendimiento laboral, tal como señala la tesis de Castillo Dávila, N. F. (2014), titulada: “Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos”; que obtuvo como resultado que al existir una relación directa entre clima y los tipos de motivación introyectada, identificada e intrínseca, se reafirma el hecho señalado previamente, es decir, ambas variables se encuentran estrechamente vinculadas a la calidad de vida profesional y al compromiso laboral.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se comprobó la existencia de vinculación significativa entre los factores motivacionales y el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de la Municipalidad Provincial de Puno.

SEGUNDA: Se evidenció una incidencia significativa del factor extrínseco de: remuneraciones con el cumplimiento de responsabilidades ya que el 50.9% manifestó que está de acuerdo; el 38.2% indicó que está en desacuerdo; y el 10.9% señaló que no está de acuerdo ni en desacuerdo con la remuneración que percibe.

TERCERA: Se encontró incidencia significativa entre los incentivos que se les otorga a los trabajadores como las resoluciones, carta de felicitación y becas de capacitación con el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de la Municipalidad Provincial de Puno, ya que a la pregunta si han recibido algún incentivo o reconocimiento, el 45.4% manifestó que recibieron más de un incentivo o reconocimiento; mientras que el 25.5% señaló que solo recibió un reconocimiento; y solamente el 29.1% manifestó que no recibió ningún incentivo o reconocimiento.

CUARTA: Se evidenció una incidencia directa entre las condiciones del ambiente físico y el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de la Municipalidad Provincial de Puno, ya que el 56.4% manifestó como respuesta que era positivo y el 29.1% señaló que influye negativamente.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda una revisión de los factores motivacionales empleados por los jefes y gerentes de todas las áreas y dependencias de la Municipalidad Provincial de Puno, de tal manera que el rendimiento laboral de los trabajadores pueda ser mejor de lo que es.

SEGUNDA: Se elabore un plan de incentivos laborales con el objetivo de motivar y aumentar el rendimiento laboral de los trabajadores bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS).

TERCERA: Tomando como base la recomendación anterior, podría contemplarse en el plan de incentivos laborales lo siguiente: Incentivos Monetarios, Incentivos Motivacionales e Incentivos en Pro del Bienestar.

CUARTA: Se mejoren las condiciones del ambiente físico y recursos materiales a efectos de optimizar el desempeño laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de la Municipalidad Provincial de Puno.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Atkinson, P. (1999). *Motivación* (Primera ed.). México: Trillas.
- Aranzamendi Ninacondor, L. (2013). *Guía de redacción científica*. Lima, Perú: Grijley.
- Araujo, M. y Guerra, M (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Volumen IV, Segunda ed., 132-147.
- Arias, F. (1999). *El proyecto de investigación: Guía para su elaboración* (Tercera ed.). Caracas: Episteme.
- Ávila Morales, H. (2010). *Metodología de la investigación aplicada a los negocios*. Lima, Perú: Ávila Editores.
- Ávila Rojas, L. (2011). *Metodología de la investigación*. Puno, Perú: Editorial altiplano.
- Caballero Romero, A.E. (2009). *Innovación en las guías metodológicas para los planes y tesis de maestría y doctorado*. Lima, Perú: Edita instituto metodológico Alen Caro.
- Cabrera, V. y Castillo, H. (2012). *Efectos de Liderazgo y Motivación* (Tesis de grado). Universidad Nacional de Cuyo, Argentina.
- Castillo, N. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos* (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Coello Almeida, Verónica (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)*. (Tesis de grado). Universidad Guayaquil Facultad de Ciencias Psicológicas, Ecuador.
- Cofer, C. (1993). *Psicología de la Motivación* (Segunda ed.). México: Trillas.
- Cohen, A. (1992). *Proyectos Sociales* (Primera ed.). Constitución de la República Bolivariana de Venezuela 1999.
- Charaja Cutipa, F. (2009). *El MAPIC en la metodología de la investigación* (Primera ed.). Puno, Perú: Sagitario impresores.
- Chiavenato, I (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Séptima ed.). México: Edit. McGraw - Hill Interamericana.



- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (Quinta ed.). Bogotá, Colombia: Edit. McGraw - Hill Interamericana.
- Davis, k. y Newstrom, J. (1999). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Edit. McGraw - Hill Interamericana.
- Delgado, M. y Di, A. (2010). *La Motivación Laboral y su Incidencia en el Desempeño Organizacional: Un Estudio de Caso* (Tesis presentado como requisito parcial para optar el grado de Licenciado en Educación). Universidad Central de Venezuela, Caracas, Venezuela.
- Dessler, G. (1992). *Organización y Administración* (Segunda ed.). México: Edit. Prentice Hall.
- Dorsch, F. (2002). *Diccionario de Psicología* (Octava ed.). Barcelona: Edit. Herder.
- Flores, R. (2008). *El comportamiento Humano en las Organizaciones*. Lima, Perú: Edit. Universidad del Pacifico.
- Franco Diaz, Eduardo M. (1983). *Diccionario de Contabilidad* (Cuarta ed.). México. Edit. Siglo Nuevo.
- Furnham, A. (2000). *Psicología Organizacional: El Comportamiento del Individuo en las Organizaciones* (Cuarta Ed.). Londres: Editorial Oxford University.
- Gómez, L. (2000). *Gestión de los Recursos Humanos*. México: Prentice Hall.
- Gorden, J. (2000). *Comportamiento organizacional* (Quinta Ed.). México: Prentice Hall.
- Hernández Sampieri Roberto; Fernández Collado Carlos y Baptista Lucio Pilar, (2006). *Metodología de la Investigación*. México.
- Hidalgo, Carmen y Cabezas Ana (1997). *Clima organizacional en un Centro de Atención Primaria: Evaluación e intervención para mejorar la satisfacción laboral del equipo de salud*. Santiago de Chile: LILACS.
- Jaén Diaz, María (2010). *Predicción del Rendimiento Laboral a Partir de Indicadores de Motivación, Personalidad y Percepción de Factores Psicosociales*. (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, España.
- Lares, A. M. (1992). *Responsabilidad legal y situación laboral del personal de enfermería en Venezuela*. Caracas: Editorial Lithocopy.
- Levin, R., & Rubin, D. (2004). *Estadística para administración y economía: Levin, Rubin, Balderas, Del Valle, Gómez* (7a ed.). México: Pearson.
- Malláp, J. (2013). *Comentarios al Régimen Normativo Municipal*. Lima: Gaceta Jurídica.



- Motowidlo, S. J. (2010). *Handbook of Psychology: Industrial and Organizational Psychology*. Estados Unidos: Editorial Journal of Applied Psychology.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (Decimotercera ed.). México: Edit. McGraw - Hill Interamericana.
- Piaget, J. (1977). *Comportamiento, motor de la evolución*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Nueva Visión.
- Porter, Lyman y Steve Lawler (1988). *Teorías de Motivación*. México: Prentice.
- Ramírez Vielma, R. (2013). *Diseño del Trabajo y Desempeño Laboral Individual*. (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Madrid, España.
- Ramos (2015). *La Comunicación Interna y su Incidencia en la Productividad de la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda La Merced Ltda., en la Ciudad de Ambato*. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Robbins Stephen, P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Robbins Stephen, P. (1999). *Comportamiento Organizacional: Conceptos, Controversias, Aplicaciones*. México: Prentice Hall.
- Rodríguez, J. (2001). *El Factor Humano en la Empresa* (Primera Ed.). España: Editorial Deusto S.A.
- Romero Ariza, M. y Pérez Ferrera, M. (2009). Motivar a aprender en la Universidad: una estrategia fundamental contra el fracaso académico. Aportaciones de la investigación y la literatura especializada. *Revista Iberoamericana de Educación*, 50(5), 1-13.
- Centro de Investigación de Ciencias Administrativas Y Gerenciales. Volumen IV, Segunda ed., 132-147.
- Ruiz, Germán. (1999). *El Significado de la Motivación en la Gestión de Recursos Humanos*. Lima.
- Ryan, R. y Deci, E. (2000). Intrinsic and Extrinsic Motivations: Classic Definitions and New Directions. *Contemporary Educational Psychology*, 25(1), 54-67.
- Schunk, D.H. (2012). *Teorías del Aprendizaje. Una Perspectiva Educativa* (Sexta ed.). México: Pearson Education).
- Solana, Ricardo (1993). *Administración de Organizaciones* (Primera Ed.). Buenos Aires: Editorial Interoceánicas S.A.
- Sherman, Arthur (1994). *Acciones o Comportamientos* (Octava Ed.). México: Editorial Iberoamericana.



Vansteenkiste, M., Lens W. y Deci E. (2006). Intrinsic versus extrinsic goal contents in self-determination theory: Another look at the quality of academic motivation. *Educational Psychologist*, 41(1), 19-31.

Real Academia Española. (2014): *Diccionario de la lengua española*, (23a ed.)

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Consistencia

	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES
GENERAL	¿Cuáles son los factores motivacionales que influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de Municipalidad Provincial de Puno?	Determinar los factores motivacionales que influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de Municipalidad Provincial de Puno.	Los factores motivacionales influyen significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de la Municipalidad Provincial de Puno.	V.I. Factores motivacionales V.D. Rendimiento laboral	- Motivación intrínseca - Motivación extrínseca - Número de horas/hombre - Porcentaje de rotación del personal
ESPECIFICO 1	¿De qué manera la motivación extrínseca influye en el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de la Municipalidad Provincial de Puno?	Conocer el nivel de incidencia de la motivación extrínseca en el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de la Municipalidad Provincial de Puno.	La motivación extrínseca incide significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de la Municipalidad Provincial de Puno.	V.I. Motivación extrínseca V.D. Rendimiento laboral	- Remuneración - Entorno laboral - Seguridad laboral - Autorrealización - Oportunidades laborales
ESPECIFICO 2	¿De qué manera la motivación intrínseca influye en el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios	Determinar el nivel de influencia de la motivación intrínseca en el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo	La motivación intrínseca influye directamente en el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de la	V.I. Motivación Intrínseca V.D. Rendimiento laboral	- Logro - Reconocimiento - Trabajo en grupo. - Capacitación - Relaciones interpersonales - Número de ausencias y permisos



	(CAS) de Municipalidad Provincial de Puno?	de Servicios (CAS) de Municipalidad Provincial de Puno.	Municipalidad Provincial de Puno.		
ESPECIFICO 3		Proponer alternativas y soluciones viables para un adecuado rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de la Municipalidad Provincial de Puno.			



ANEXO 2: Cuestionario de Motivación Laboral

CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL

I. DATOS GENERALES

EDAD: GENERO: M () F () TIEMPO DE PERMANENCIA EN LA
MUNICIPALIDAD.....

CONDICIÓN LABORAL: Contratado (CAS)

II. INFORMACIÓN ESPECÍFICA

1. ¿Ha recibido Ud. incentivos y/o reconocimientos (resolución, carta de felicitación o cursos de capacitación), durante los dos últimos años que viene laborando en la Municipalidad.

- a. Más de uno ()
- b. Uno ()
- c. Ninguno ()

2. ¿La remuneración que percibe Ud. es acorde al trabajo realizado?

- a. De acuerdo ()
- b. En desacuerdo ()
- c. Ni una cosa ni otra ()

3. ¿De qué manera las condiciones del ambiente físico de su trabajo influyen en la forma que desempeña su trabajo?

- a. Positivamente ()
- b. Negativamente ()
- c. No sabe ni opina ()



4. ¿Cómo considera Ud. la disposición de equipos y recursos materiales que emplea su institución para la atención al público?
- a. Buena ()
 - b. Regular ()
 - c. Mala ()
5. ¿Cómo considera la relación entre Ud. y su jefe inmediato superior?
- a. Buena ()
 - b. Regular ()
 - c. Mala ()
6. ¿Cómo considera la relación entre Ud. y sus compañeros de trabajo?
- a. Buena ()
 - b. Regular ()
 - c. Mala ()
7. ¿Cuántas capacitaciones ha percibido en los dos últimos años?
- a. Más de 4 ()
 - b. De 2 a 4 ()
 - c. De 0 a 1 ()
8. ¿Cómo considera Ud. las capacitaciones otorgadas por su institución para el desempeño de sus funciones?
- a. Bueno ()
 - b. Regular ()
 - c. Malo ()
9. ¿En su situación personal, que tendría que mejorarse en la Institución?



- a. Remuneración ()
- b. Reconocimientos ()
- c. Relaciones interpersonales ()
- d. Ambiente físico/disposición de recursos ()
- e. Capacitación ()

10. ¿Actualmente cómo considera Ud. su desempeño laboral?

- a. Aceptable ()
- b. Inaceptable ()
- c. No medible ()

11. ¿Cómo considera Ud. su nivel de productividad?

- a. Aceptable ()
- b. Inaceptable ()
- c. No opino ()

12. ¿Considera Ud. que la Municipalidad debería dar incentivos o reconocimientos a su personal en base a los méritos alcanzados?

- a. Siempre ()
- b. A veces ()
- c. Nunca ()



ANEXO 3: Cuestionario de Evaluación de Rendimiento Laboral

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RENDIMIENTO LABORAL

I. INFORMACIÓN ESPECÍFICA

Lea cuidadosamente los rangos de valoración y factores de la calificación.

Marque la opción que mejor identifique a su trabajador.

ÍTEMS	25	45	65	85	100
	(a) Muy inferior	(b) Inferior	(c) Satisfactorio	(d) Sobresaliente	(e) Excelente
Dominio de conceptos, método y técnicas.					
Destrezas para utilizar conocimientos.					
Cumplimiento de responsabilidades.					
Desarrollo de alternativas de acción y aprovechamiento de recursos					
Entrega de trabajos					



Entrega de trabajos de acuerdo a proyecciones y necesidades					
Nivel de compromiso.					
Disposición para realizar trabajos					
Confidencialidad y lealtad.					
Habilidad para manejar situaciones					
Capacidad de recibir sugerencias, brindar aportes y tomar decisiones					
Puntualidad organización de documentos y cuidado de equipos					

Suma de puntaje de Ítems/12