

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



**Facultad De Ciencias Empresariales y Administrativas
Carrera Profesional de Administración de Empresas**

TESIS

**FACTORES MOTIVACIONALES EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA
SUBGERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL Y SERVICIOS PÚBLICOS DE
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MAGDALENA - CAJAMARCA
DURANTE EL AÑO 2017**

**Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el
Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas**

Presentado por:

Yeny Elizandet Portilla Galarreta
Nadia Eulalia Vásquez Lozano

Asesor:

Lic. César Antonio Arana Bazán

Cajamarca - Perú

Mayo - 2018

COPYRIGHT © 2018 by

YENY ELIZANDET PORTILLA GALARRETA

NADIA EULALIA VÁSQUEZ LOZANO

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL

**FACTORES MOTIVACIONALES EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA
SUBGERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL Y SERVICIOS PÚBLICOS DE
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MAGDALENA – CAJAMARCA.**

Presidente: Eco. Víctor Raico Arce

Secretario: Eco. Nelson Mendo Chávez

Vocal: Lic. César Antonio Arana Bazán

Asesor: Lic. César Antonio Arana Bazán

La presente tesis va dedicada a Dios, por darme la oportunidad de vivir y estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mi madre por ser el pilar fundamental en toda mi vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo. A mi padre que desde el cielo me cuida y protege.

A mi esposo por sus palabras y confianza, por brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente. A mis hijos quienes han sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para ellos.

En general a toda mi familia por brindarme su apoyo y cariño, y por compartir buenos y malos momentos.

Yeny Elizandet Portilla Galarreta

Principalmente dedico este trabajo a Dios por permitirme llegar a este momento tan especial de mi vida profesional.

A mis padres Máximo y Maruja quienes sin escatimar esfuerzo alguno, han sacrificado gran parte de su vida para formarme y educarme.

A Boneny por su apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera universitaria, por compartir momentos de alegría, tristeza y demostrarme que siempre podré contar con él.

A mis hermanos por su amor y fuerza para salir adelante.

Nadia Eulalia Vásquez Lozano

AGRADECIMIENTO

A Dios por darnos entendimiento y sabiduría para seguir adelante y lograr nuestros objetivos.

A nuestros padres por su apoyo incondicional durante nuestra formación académica y profesional.

También agradecer a nuestro profesor y Asesor: Lic. César Antonio Arana Bazán quien con su apoyo y su esfuerzo ha logrado que podamos terminar este logro con éxito.

A nuestros profesores Econ. Nelson Mendo Chávez y Víctor Raico Arce, quienes nos brindaron información relevante para el desarrollo de nuestra tesis.

A la Sub Gerencia de Desarrollo Social y Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Magdalena, por la relevante información que nos brindaron y sobre todo por habernos regalado su disposición de tiempo.

A la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, por habernos acogido los cinco años en su casa superior y sobre todo por habernos permitido lograr el Grado de Bachiller, y esto constituye un paso más como profesionales.

RESUMEN

La presente investigación tiene como fin identificar los principales factores motivacionales en el trabajo, correspondientes a los servidores públicos de la Sub Gerencia de Desarrollo Social y Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Magdalena en Cajamarca. Tomando en cuenta que hoy en día el factor motivacional es pieza clave para el éxito de las organizaciones y considerando que el sector público en nuestro país adolece de dichos factores, el objetivo principal de la presente investigación es identificar los factores motivacionales que influyen en el desempeño de los trabajadores de dicha institución.

Para efectos de levantar información respecto al problema de investigación en cuestión, se aplicó una encuesta de tipo cuestionario, la cual en base a sus respectivas dimensiones, brindó la suficiente información para identificar los factores motivacionales en los trabajadores investigados. En tal sentido se aplicó dicho instrumento de recolección de datos a los servidores públicos de la Sub Gerencia de Desarrollo Social y Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Magdalena en Cajamarca.

Asimismo, el presente trabajo se desarrolló en base a una investigación de tipo cuantitativo, descriptivo y no experimental, permitiendo encontrar datos representativos los cuales fueron analizados y comprobados, para luego concluir acerca de los factores motivacionales que influyen en los trabajadores.

Palabras claves: Factores Motivacionales, Motivación, Servidor público, Magdalena.

ABSTRACT

The present investigation has as end identify the principal factors motivacionales in the work, correspondents to the public servants of the Sub Gerencia of Social Development and Public Services of the Municipality Distrital of Sponge – cake in Cajamarca. Bearing in mind that nowadays the factor motivational is a key piece for the success of the organizations and thinking that the public sector in our country suffers from the above mentioned factors, the principal aim of the present investigation is to identify the factors motivacionales that influence the performance of the workers of the above mentioned institution.

For effects of raising information with regard to the problem of investigation in question, a survey of type applied questionnaire to itself, which on the basis of his respective dimensions, it offered the sufficient information to identify the factors motivacionales in the investigated workers. To this respect there was applied the above mentioned instrument of compilation of information to the public servants of the Sub Gerencia of Social Development and Public Services of the Municipality Distrital of Sponge-cake in Cajamarca.

Likewise, the present work developed on the basis of an investigation of quantitative, descriptive and not experimental type, allowing to find representative information, which were analyzed and verified, then to conclude it brings over of the factors motivacionales that influence the workers.

Keywords: Motivational factors, Motivation, Public servant, Magdalena.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xii
LISTA DE GRÁFICOS Y FIGURAS	xiii
INTRODUCCIÓN	14
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1. Problema de investigación	15
1.1. Planteamiento del problema de investigación	15
1.2. Enunciado del problema.....	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Objetivos de la investigación	17
1.3.1. Objetivo General.....	17
1.3.2. Objetivos específicos	17
1.4. Justificación de la investigación	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	18

2.	Marco teórico.....	18
2.1.	Antecedentes de Investigación	18
2.2.	Bases teóricas	21
2.2.1.	Teorías de motivación.....	21
2.2.1.1.	Teoría de la jerarquización de necesidades	22
2.2.1.2.	Teoría de motivación e higiene	24
2.2.1.3.	Teoría de las necesidades.....	26
2.2.1.4.	Teoría X y Teoría Y	27
2.2.1.5.	La teoría de las expectativas	28
2.2.1.6.	Teoría de Jerarquía	30
2.2.1.7.	Teoría de la fijación de metas	31
2.2.2.	Motivación humana	34
2.2.3.	Ciclo de la motivación	37
2.3.	Definición de términos básicos	39
2.4.	Hipótesis de investigación.....	40
2.5.	Definición Operacional de la variable	40
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		42
3.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	42
3.1.	Tipo de investigación.....	42
3.2.	Diseño de investigación	42
3.3.	Población, muestra y unidad de análisis	43
3.3.1.	Población.....	43

3.3.2. Muestra.....	44
3.3.3. Unidad de análisis.....	44
3.4. Instrumento de recolección de datos.....	44
3.5. Procedimiento de recolección de datos.....	45
3.6. Análisis de datos.....	45
3.7. Consideraciones éticas.....	45
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	46
4.1 Análisis de resultados	46
4.2 Discusión de resultados.....	57
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
5.1 Conclusiones.....	62
5.2 Recomendaciones	62
REFERENCIAS	64
ANEXOS	66
Anexo 1: Encuesta de Factores motivacionales de los servidores públicos de la Subgerencia.	66
Anexo 2: Validación de expertos del instrumento de investigación.....	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables	41
Tabla 2: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Magdalena por gerencias y subgerencias de desempeño laboral.	43
Tabla 3: trabajadores de la Municipalidad Distrital de Magdalena por áreas de desempeño laboral servicios sociales.	44
Tabla 4: Distribución de la muestra por rango de edad, género y años de experiencia como servidor público de la subgerencia de desarrollo social y servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena Cajamarca.....	47
Tabla 5: Dimensión de logro de la subgerencia de desarrollo social y servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena Cajamarca.....	49
Tabla 6: Dimensión de autonomía de la subgerencia de desarrollo social y servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena Cajamarca.	50
Tabla 7: Dimensión de dominio de la subgerencia de desarrollo social y servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena Cajamarca.....	52
Tabla 8: Dimensión de propósito de la subgerencia de desarrollo social y servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena Cajamarca.....	53
Tabla 9: Dimensión de familiaridad de la subgerencia de desarrollo social y servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena Cajamarca.....	54
Tabla 10: Dimensión de reconocimiento de la subgerencia de desarrollo social y servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena Cajamarca.	55
Tabla 11: La motivación se encuentra presente en el desempeño laboral de servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena Cajamarca.....	56
Tabla 12: Cuadro resumen de los factores motivacionales en el desempeño laboral de servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena Cajamarca.	57

LISTA DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1: Pirámide de las necesidades de Maslow.	23
Figura 2 Teoría de las expectativas.....	29
Figura 3: Teoría de la jerarquía	30

INTRODUCCIÓN

Actualmente el mundo laboral se encuentra en constante cambio, este fenómeno se presenta por diferentes razones, tal es el caso de la demanda internacional de productos y servicios, los cambios tecnológicos, la reducción de costos y el factor motivacional. Este último es considerado hoy en día uno de los principales indicadores, para el desarrollo en las organizaciones y el logro de los objetivos organizacionales en las diferentes empresas privadas y del sector público en general.

Los factores motivacionales deben estar presentes en todo tipo de organizaciones, tanto privadas como estatales, sin embargo, esto no se cumple en nuestra realidad como país. Para tal fin, las causas vienen siendo investigadas según el tipo de organizaciones y las diferentes características personales de sus trabajadores.

Las organizaciones de nuestro medio no son la excepción. En nuestra provincia de Cajamarca, específicamente en el distrito de Magdalena y en la subgerencia de desarrollo social y servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Magdalena, existen indicios de falta de factores motivacionales en sus trabajadores, que no estarían contribuyendo al desarrollo eficaz de sus labores. Es por tal motivo que el presente estudio de investigación, dirige sus esfuerzos en determinar cuáles son los factores motivacionales que influyen en los trabajadores de la presente entidad estatal en nuestro medio.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1. Problema de investigación

1.1. Planteamiento del problema de investigación

La gestión pública hoy en día, atraviesa por diversas situaciones que generan problemas muy profundos de institucionalidad, según manifiesta Sandoval (2015):

“La gran mayoría de peruanos (por no decir todos) nos hemos preguntado en más de una ocasión por qué no terminamos de dar ese impulso necesario para lograr la transformación a un país desarrollado. La respuesta a esta interrogante resulta compleja por la gran cantidad de aspectos a considerar, pero hay uno en particular que vale la pena analizar: la administración pública, la misma que tiene una gran responsabilidad porque le toca liderar las reformas necesarias para mejorar el bienestar de todos los peruanos a través de agregar valor a la materia prima, la construcción de infraestructura sostenible y la mejora de la calidad de los servicios, en especial los de educación, salud, seguridad y justicia, demandados por la población a nivel nacional, esto independientemente de si las intervenciones se realizan con recursos públicos o privados”.

El problema se centra principalmente en las organizaciones y la inadecuada gestión de Recursos Humanos como manifiesta Levitsky (2012):

“Perú tiene uno de los estados más disfuncionales de América Latina. Muchas instituciones estatales no funcionan, y en algunas zonas, ni siquiera existen. En muchas partes del interior, los servicios públicos (educación, salud, agua potable, infraestructura) no llegan, y si llegan, son plagados por

la corrupción y la ineficiencia. Los gobiernos locales y regionales carecen de un mínimo de capacidad administrativa. Y la seguridad y la justicia funciones básicas del estado no son ni mínimamente garantizadas”.

Lo anteriormente descrito nos otorga un panorama general de las características de la administración estatal en nuestro país, y por tanto de los factores de carácter motivacional que podrían estar faltando en los servidores públicos de las diferentes instituciones en nuestro medio, específicamente en la subgerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Magdalena.

1.2. Enunciado del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuáles son los factores motivacionales en los servidores públicos de la Subgerencia de Desarrollo Social y servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Magdalena durante el año 2017?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo describir los factores motivacionales en los servidores públicos de la Subgerencia de Desarrollo Social y servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Magdalena?

¿Cómo analizar y evaluar los factores motivacionales en los servidores públicos de la Subgerencia de Desarrollo Social y servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Magdalena?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Identificar los factores motivacionales en los servidores públicos de la Subgerencia de Desarrollo Social y servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Magdalena durante el año 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

- Describir los factores motivacionales en los servidores públicos de la Subgerencia de Desarrollo Social y servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Magdalena.
- Analizar y evaluar los factores motivacionales en los servidores públicos de la Subgerencia de Desarrollo Social y servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Magdalena.

1.4. Justificación de la investigación

Los directivos a nivel mundial, necesitan comprender las características personales de sus trabajadores si pretenden tener éxito en su desempeño gerencial para alcanzar objetivos. Para que la gestión del talento humano en las organizaciones se lleve a cabo de manera eficiente, es muy importante que ellos mismos conozcan los factores motivacionales en sus trabajadores.

El talento humano en las diferentes empresas e instituciones se considera pieza clave del éxito que puedan alcanzar, y por tanto su gestión eficiente ayuda a crear una mejor calidad de vida, motivación para realizar sus diferentes actividades, disminuir costos de ausentismo laboral, y disminución de la fluctuación de la fuerza de trabajo en los colaboradores. La gestión de recursos humanos constituye, por tanto, un factor muy

relevante para que la empresa y diferentes instituciones en el medio puedan obtener altos niveles de productividad, calidad y competitividad en sus organizaciones.

Específicamente esta investigación antes no realizada en esta institución municipal, permitirá en función a las necesidades detectadas, planificar e implementar programas de motivación capaces de estimular la fuerza de trabajo, en miras de alcanzar objetivos organizacionales en dicha institución.

Partimos del supuesto que un trabajador motivado dará un mayor desenvolvimiento en sus actividades laborales; justificándose así la inquietud en determinar los factores motivacionales en los servidores públicos de la institución en mención. En este sentido, las conclusiones a las que se lleguen en la investigación, serán una fuente de información e instrumento de orientación para organismos públicos a nivel nacional.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2. Marco teórico

2.1. Antecedentes de Investigación

Mediante la revisión bibliográfica se encontró los siguientes antecedentes en el país y en el extranjero sobre estudios de factores motivacionales en los empleados públicos:

Enríquez (2014), realizó la investigación: motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México, en la Universidad de Montemorelos donde concluye que el desempeño laboral está directamente relacionado con los factores motivacionales que se ofrecen a los colaboradores

en el Instituto de la Visión en México, entre ellas las que a continuación se presentan:

Se logró determinar que el grado de motivación laboral tiene una influencia positiva y significativa en grado fuerte en el desempeño laboral de los empleados, entre mayor sea el grado de motivación, mayor o mejor será el desempeño laboral de los empleados.

No existe una diferencia significativa según el nivel máximo académico de los empleados y su área de trabajo sobre el grado de motivación con el que cuentan. Tanto los trabajadores que cuentan con posgrado como los de licenciatura y los de preparatoria, ya sea que se desempeñen en el área médica, administrativa o de apoyo, muestran un grado de motivación similar: muy bueno.

Con respecto a motivación y tiempo de servicio se logró determinar que no existe una relación significativa entre el grado de motivación de los empleados y el tiempo de servicio a la institución; lo que significa que el grado de motivación es similar entre los que tienen poco tiempo o muchos años trabajando en la institución.

Beodo, et al (2006) en la tesis titulada: Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica quien como objetivo de investigación en el planteó conocer y comunicar la relación entre los conceptos de motivación en el trabajo y las compensaciones, para luego llegar a las siguientes conclusiones:

Respecto al modo en que se relacionan la motivación laboral y las compensaciones, es posible reconocer la existencia de una tendencia que permite plantear que las compensaciones, entendidas en su concepción integral, se relacionan con la motivación en el trabajo, de manera que, correctamente diseñadas, logran influir en la motivación de los empleados a mostrar mejores desempeños.

La compensación integral influirá en la motivación en tanto combina estímulos tanto extrínsecos como intrínsecos; extrínsecos en el caso del componente monetario, e intrínseco en su componente intangible asociado a la actividad y su contexto laboral.

El análisis de la motivación y su relación con las compensaciones invita a realizar a lo menos dos miradas del vínculo: una mirada “objetiva”, centrada en la conducta visible, y otra mirada “subjetiva”, que alude a las emociones, ideologías personales y tendencias inconscientes.

La relación compensación – motivación, la combinación de estímulos extrínsecos e intrínsecos es la clave, se reconoce que, en gran parte es la motivación intrínseca, que emerge de la propia persona.

Barnett, et al (2012) en la tesis titulada: “Análisis de los factores motivacionales de los funcionarios del sector Bancario Peruano” de los autores quienes como objetivo describir los principales factores motivacionales de los funcionarios del sector bancario peruano que influyen en su desempeño laboral y los medios preferido para obtener retribuciones en el trabajo por esta población, para luego publicar las siguientes conclusiones:

Los principales factores motivacionales internos que influyen en el desempeño de los funcionarios del sector bancario peruano son el poder y el reconocimiento y en esta dimensión de factores, se puede observar que se halló un mayor número de diferencias significativas en la comparación según clasificaciones de la muestra, principalmente en el factor poder, a diferencia de los factores externos y medios en donde se halló pocas diferencias significativas.

Los factores motivacionales externos relevantes manifestados por los funcionarios del sector bancario peruano son la promoción y el salario. Se concluye que solo hay diferencias significativas en el factor autorrealización entre los funcionarios del BBVA Banco Continental y del BCP, en donde para este último los factores motivacionales internos más importantes son reconocimiento y auto-realización; para el BBVA Banco Continental son poder y logro; para el Interbank son reconocimiento y poder; y para el Scotiabank son poder y auto-realización.

Los factores motivacionales internos por género se encontraron que para el caso masculino los de mayor puntuación son reconocimiento y poder, y en el femenino, reconocimiento y auto-realización.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teorías de motivación

Hoy en día los estudios empíricos de motivación son muy extensos para nuestra investigación, por lo tanto, utilizaremos las teorías más significativas en el presente estudio de investigación.

2.2.1.1. Teoría de la jerarquización de necesidades

Esta teoría fue propuesta por el psicólogo clínico Maslow (1954), quien elaboró un panorama general de la motivación del individuo y producto de ello es la pirámide de las necesidades donde clasifica las necesidades humanas en un modelo de orden jerárquico que a continuación mencionamos.

Las necesidades fisiológicas se refieren a los requisitos básicos del cuerpo, por ejemplo, nutrición, agua, abrigo, temperaturas moderadas, descanso y sueño. La mayor parte de los trabajos de oficina nos permiten satisfacer las necesidades fisiológicas.

Las necesidades de seguridad incluyen el deseo de estar a salvo de lesiones, tanto físicas como emocionales. Muchos operarios que trabajan en empleos peligrosos encuentran una motivación en la perspectiva de tener más seguridad.

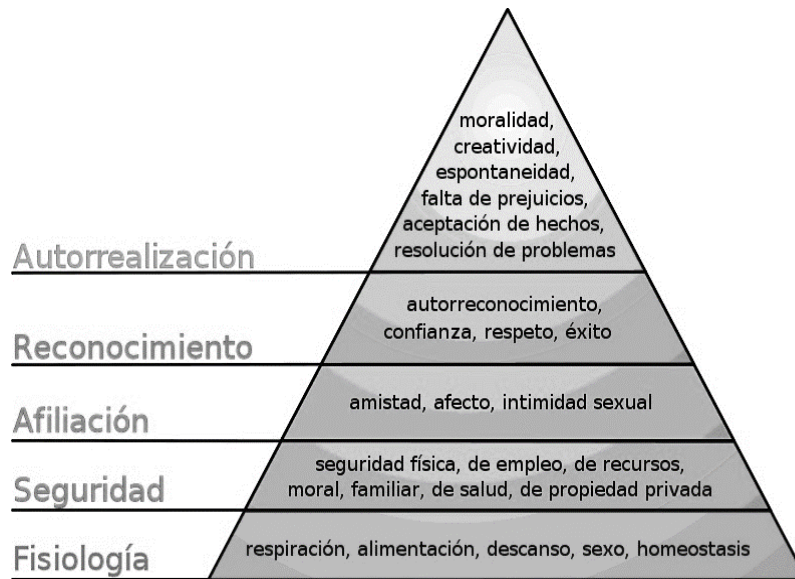


Figura 1: Pirámide de las necesidades de Maslow.

Las necesidades sociales representan la necesidad de amor, pertenencia y afiliación con otras personas. Los administradores pueden coadyuvar a satisfacer estas necesidades cuando estimulan el trabajo en equipo y permiten que las personas analicen los problemas laborales entre sí. Muchos empleados consideran que su trabajo es una fuente fundamental de satisfacción de sus necesidades sociales.

Las necesidades de estima reflejan el afán de los individuos de considerarse una persona valiosa y que los otros compartan su opinión. Las ocupaciones consideradas de posición elevada son una fuente básica de satisfacción de las necesidades de estima cuando alaban la calidad de su trabajo.

Las necesidades de actualización personal se refieren al deseo de desarrollar el potencial personal, entre las cuales se incluyen las de realización y desarrollo personales. La verdadera

actualización personal es un ideal por el cual se lucha, y no algo que se deriva automáticamente del hecho de ocupar un puesto lleno de retos. Las personas actualizadas son aquellas que se convierten paulatinamente en todo lo que su capacidad les permite ser.

2.2.1.2. Teoría de motivación e higiene

El psicólogo Herzberg (1959) quien realiza con sus colaboradores entrevistas a cientos de profesionales sobre su trabajo, donde descubrieron que algunos factores de trabajo ofrecen la posibilidad de satisfacer las necesidades de orden superior. Y estos factores son satisfactores o motivadores; donde un satisfactor es un factor de trabajo que en caso que esté presente estimula la motivación y cuando no existe un motivador el efecto de motivación es neutro en vez de ser negativo. La teoría originalmente trataba de la satisfacción laboral, pero en la actualidad también se le considera una teoría de la motivación laboral. Por lo que los satisfactores y los motivadores se suelen referir al contenido de un trabajo.

Estos factores son la realización, el reconocimiento, el trabajo desafiante, la responsabilidad y la posibilidad de avanzar, pues todos ellos generan recompensas personales. Sin embargo, también comprobó por medio de las entrevistas a profesionales que algunos elementos del trabajo son más importantes para las necesidades de orden inferior que para las de orden superior.

Estos elementos, conocidos como insatisfactores o factores de higiene, se advierten principalmente, en razón de su ausencia. Un insatisfactor es un elemento del trabajo que, si está presente, evita la insatisfacción; sin embargo, no produce satisfacción. Las personas no por ejemplo, el hecho de no tener un lugar cómodo para estacionar su auto producen insatisfacción. Sin embargo, contar con un lugar para estacionar no le haría estar más contento con su trabajo.

Los insatisfactores se relacionan principalmente con el contexto de un trabajo, entre los cuales se incluyen las relaciones con los compañeros, la política y la administración de la compañía, la seguridad de empleo y el dinero. Todos estos factores se refieren a premios externos. No obstante, en el caso de muchas personas, el dinero opera como un satisfactor. Algunas personas quieren o necesitan dinero a tal grado que una remuneración cuantiosa contribuye a incrementar su satisfacción laboral. El motivo que explica por qué el dinero puede ser un motivador, es que, con frecuencia, un sueldo alto se asocia con una posición social y una estima elevadas. En síntesis sobre esta teoría que propone Herzberg, de los dos factores afirma que:

La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del cargo: Estos son llamados factores motivadores.

La insatisfacción del cargo depende del ambiente, supervisión, de los colegas y del contexto general del cargo: Estos son los llamados factores higiénicos.

2.2.1.3. Teoría de las necesidades

McClelland (1961) manifiesta que existen tres necesidades adquiridas que son motivos importantes en el trabajo.

Estas tres necesidades incluyen, la necesidad del logro (nLog), que es el estímulo para sobresalir, la necesidad de poder (nPod), que es la necesidad de hacer que otros se comporten como no se comportarían de otro modo. Y la necesidad de pertenencia (nPer), que es el deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas.

Las personas que tienen gran necesidad de logros luchan por obtener logros personales más que por los símbolos y recompensas del éxito. Tienen el deseo de hacer algo mejor o de manera más eficiente que como se ha hecho antes. Prefieren trabajos que ofrecen responsabilidad personal para encontrar soluciones a problemas, en los que puedan recibir una retroalimentación rápida e inequívoca sobre su desempeño con el propósito de saber si están mejorando y en los que puedan establecer objetivos moderadamente desafiantes. ¿Cómo determina usted sus niveles de estas necesidades? Las tres se miden comúnmente usando una prueba proyectiva (conocida

como la Prueba de Apercepción Temática o TAT, por sus siglas en inglés), en la que los evaluados reaccionan a una serie de fotografías. Cada fotografía se muestra brevemente a un sujeto, quien entonces escribe una historia basada en la fotografía. Después intérpretes capacitados determinan los niveles de logro, poder y pertenencia de un individuo a partir de las historias escritas.

2.2.1.4. Teoría X y Teoría Y

Por su lado mencionan a McGregor (1999) quien es el mejor conocido por proponer dos series de supuestos sobre la naturaleza humana: la teoría X y la teoría Y. Dicho en forma simple, la teoría X presenta un punto de vista básicamente negativo de las personas. Supone que los trabajadores tienen poca ambición, les disgusta trabajar, desean evitar la responsabilidad y necesitan un control estricto para trabajar con eficacia. La teoría Y ofrece un punto de vista positivo. Supone que los trabajadores pueden dirigirse a sí mismos, aceptan y realmente buscan tener responsabilidad, y consideran el trabajo como una actividad natural. McGregor creyó que los supuestos de la teoría Y captaban mejor la verdadera naturaleza de los trabajadores y debían guiar la práctica gerencial. ¿Qué implica el análisis de McGregor en cuanto a la motivación? La respuesta se expresa mejor en el esquema presentado por Maslow. La teoría X suponía que las necesidades de nivel inferior dominaban a los individuos y

la teoría Y suponía que las necesidades de nivel superior eran las dominantes. McGregor apoyo la creencia de que los supuestos de la teoría Y eran más válidos que los de la teoría X. Por lo tanto, propuso que la participación en la toma de decisiones, los trabajos responsables y desafiantes, y las buenas relaciones grupales podrían responsables y desafiantes, y las buenas relaciones grupales podrían maximizar la motivación de los empleados. Por desgracia, no existe evidencia que confirme que alguna de las dos series de supuestos es válida o que aceptar los supuestos de la teoría Y, y modificar las acciones de acuerdo con ellos hará que los empleados se sientan más motivados.

2.2.1.5. La teoría de las expectativas

Esta teoría presentada por Vroom (2016) tiene varias implicaciones importantes para la administración eficaz del personal. La teoría coadyuva a subrayar lo que debe hacer un administrador para motivar a los miembros del grupo y a diagnosticar los problemas de motivación. Es preciso tomar en cuenta las diferencias individuales de un empleado a otro. Distintas personas adjudican distintas valencias a distintos premios de modo que el administrador debe tratar de relacionar los premios con las preferencias individuales.



Figura 2 Teoría de las expectativas

La modificación de la conducta también aplica este principio. Los premios deben estar estrechamente relacionados a aquellos actos que la organización considera que valen la pena. Por ejemplo, si la organización concede valor a la calidad, las personas deben ser premiadas por producir trabajo de gran calidad.

Los empleados deben ver evidencia creíble de que el buen desempeño produce los premios esperados. De igual manera, un administrador debe asegurar a sus empleados que un buen trabajo será advertido y premiado. Como parte de esta implicación, los administradores deben escuchar atentamente para entender el vínculo que los empleados perciben que existe entre el trabajo arduo y los premios. Es preciso explicar el significado y las implicaciones de los resultados. Los empleados podrían encontrar motivación en conocer los valores de ciertos resultados. Si un empleado interesado en trabajar en un equipo en una tarea especial sabe que su asignación está relacionada a que se

complete debidamente el proyecto, prestará atención especial al mismo.

2.2.1.6. Teoría de Jerarquía

Aldelfer (1998) quien realizó una revisión de las necesidades de Abraham Maslow, con el fin de superar algunas de sus debilidades, y estimó que existía una jerarquía con tres grandes niveles de necesidades como son de existencia, de



relación y de crecimiento (ERC).

Figura 3: Teoría de la jerarquía

En el caso de existencia se refiere a la provisión de los elementos básicos para la supervivencia humana y de esta manera alude a aquellas de Abraham Maslow que denominó fisiológicas o básicas y de seguridad. En el segundo caso de necesidades de relación corresponden al deseo personal de establecer vínculos de importancia y son el paralelo de las necesidades sociales y de estima descritas por Maslow. Por último, las necesidades de

crecimiento aluden el anhelo de desarrollo individual, o en otras palabras de autorrealización.

Lo particular de esta teoría y que la diferencia de lo planteado por Abraham Maslow es que Alderfer plantea que es posible que estén activas dos o más necesidades simultáneamente. Así mismo, afirma que en el caso de que las necesidades superiores estén insatisfechas, se acentúa el requerimiento para obtener las inferiores. En esta perspectiva no se parte del supuesto de una progresión gradual rígida de necesidades, sino por el contrario, de un ordenamiento flexible donde es posible transitar de necesidades sin que sean satisfechas totalmente unas para pasar a las siguientes.

2.2.1.7. Teoría de la fijación de metas

Otros estudios como Locke, et al (2016) quienes realizaron cientos de estudios para elaborar una teoría para establecer metas, y sobre el desempeño en las tareas. Donde mencionan que las metas específicas generan un desempeño mejor que las metas generales, pues el desempeño suele elevar en proporción directa a la dificultad de la meta.

Decirle a alguien que “haga lo posible” es una meta general. Una meta específica sería: “reducir el tiempo de rotación de las preguntas de los clientes a un promedio de dos días laborables”.

Cuanto más difícil sea la meta, tanto más se logrará. Sin embargo, hay una excepción importante. Cuando las metas son demasiado difíciles de lograr, suelen reducir el desempeño. La dificultad para alcanzar la meta genera frustración y ésta, a su vez, deteriora el desempeño.

Para que las metas mejoren el desempeño, el empleado las debe aceptar. Si usted rechaza una meta, no la incorpora a sus planes. Por ello, muchas veces, es conveniente analizar las metas con los empleados, en lugar de solo imponérselas. Participar en el establecimiento de las metas no de solo imponérselas. Participar en el establecimiento de las metas no produce un efecto importante sobre el nivel del desempeño laboral, salvo cuando mejora la aceptación de las mismas. Sin embargo, la participación es valiosa porque puede producir una mayor satisfacción con el proceso para establecerlas.

Las metas son más eficaces cuando se usan para evaluar el desempeño. Cuando los trabajadores saben que su desempeño será evaluado en términos de la medida en que alcanzaron sus metas, el efecto de estas aumenta. La administración por objetivos se fundamenta en esta importante idea.

Los trabajadores reciben retroinformación de su avance hacia las metas y obtienen premios por alcanzarlas. La retroinformación es información sobre la medida en que alguien consigue acercarse a sus metas. Premiar a las personas por

alcanzar las metas tal vez sea el principio más aceptado de la administración. La retroinformación también es importante porque, en sí, es un principio de motivación. Recibir retroinformación positiva nos impulsa a repetir esa conducta; recibir retroinformación negativa, a discontinuarla.

Una forma práctica de incluir más retroinformación al establecerlas consiste en fijar metas de corto plazo que sean alcanzables. De tal manera, las metas alcanzadas se medirán con más frecuencia, lo cual permitirá a quien las estableció contar con retroinformación con cierta regularidad. Las metas a corto plazo también aumentan la motivación porque muchas personas no tienen la paciencia ni la disciplina personal para trabajar mucho tiempo y con mucha intensidad sin ver resultados.

Establecer metas en un grupo tan importante como establecer metas de modo individual. Hace que los empleados trabajen en equipo, con una meta específica para éste, en lugar de hacerlo en forma individual que aumenta la productividad. Es más, compatibilizar las metas del grupo con las individuales es más eficaz que tratar de alcanzar cada una por su lado.

A pesar que las metas contribuyen al desempeño, técnicamente no producen motivación en sí. Por el contrario, Las discrepancias que surgen entre aquello que los individuos hacen y lo que aspiran a hacer produce insatisfacción personal. La insatisfacción produce, a su vez, el deseo de reducir la

discrepancia entre la realidad y el ideal. Cuando una persona desea alcanzar algo, su mente se excita. La atención que crea el hecho de no alcanzar una meta, alienta a la persona para lograrla.

2.2.2. Motivación humana

La importancia de la motivación humana está determinada por diferentes aspectos como menciona Peña (2015) que:

“Para comprender el comportamiento humano es fundamental conocer la motivación humana y el concepto de motivación se ha utilizado con diferentes sentidos. En general, motivo es el impulso que lleva a la persona a actuar de determinada manera, es decir que da origen a un comportamiento específico. Este impulso a la acción puede ser provocado por un estímulo externo, que proviene del ambiente, o generado internamente por procesos mentales del individuo. En este aspecto la motivación se relaciona con el sistema de cognición del individuo. Cognición o conocimiento representa lo que las personas saben respecto de si mismos y del ambiente que las rodea. El sistema cognitivo de cada persona incluye sus valores personales y está profundamente influido por su ambiente físico y social, su estructura fisiológica, los procesos fisiológicos, y sus necesidades y experiencias anteriores. En consecuencia, todos los actos del individuo están guiados por su cognición por lo que siente, piensa y cree.

El ambiente psicológico (el ambiente de comportamiento) es la situación que la persona percibe e interpreta respecto de su ambiente

externo más inmediato. Es el ambiente relacionado con sus necesidades actuales. En el ambiente psicológico, los objetos, las personas o situaciones adquieren valencias que determinan un campo dinámico de fuerzas psicológicas. La valencia es positiva cuando los objetivos, las personas o las situaciones pueden (o prometen) satisfacer las necesidades presentes del individuo. La valencia es negativa cuando puede (o promete) ocasionar algún perjuicio o daño al individuo. Los objetos, las personas o las situaciones cargadas de valencia positiva tienden a atraer al individuo, mientras que los de valencia negativa tienden a causar repulsión o huida. Atracción es la fuerza o vector dirigido hacia el objeto, la persona o la situación, mientras que repulsión es la fuerza o vector que lo lleva a alejarse intentando huir o escapar. Un vector tiende siempre a producir un desplazamiento en cierta dirección. Cuando dos o más vectores actúan al mismo tiempo sobre una persona, el desplazamiento es una especie de resultante (o momento) de fuerzas. En general, el desplazamiento puede ser de aproximación o enfoque (valencia positiva) o de repulsión o huida (valencia negativa). Algunas veces el desplazamiento producido por los vectores puede ser obstruido o bloqueado por una barrera (impedimento u obstáculo) capaz de causar frustración. El modelo de comportamiento humano propuesto por Lewin está representado esquemáticamente por la ecuación: $C = f(P, M)$.

Donde el comportamiento (C) es resultado o función (f) de la interacción entre la persona (P) y su medio (M), o situación. En esta ecuación, la persona (P) está determinada por las características de su personalidad, en interacción con el medio (M). La motivación representa la acción de

fuerzas activas o impulsoras: Las necesidades humanas. Las personas son diferentes entre sí en lo referente a la motivación. Las necesidades humanas que motivan el comportamiento humano producen patrones de comportamiento que varían de individuo a individuo aún más, tanto los valores y los sistemas cognitivos de las personas, como las habilidades para alcanzar los objetivos personales son diferentes. Y como si fuera poco, las necesidades, los valores personales y las capacidades varían en el mismo individuo en el transcurso del tiempo (p. 20).

A pesar de todas estas grandes diferencias, el proceso que dinamiza el comportamiento humano, es más o menos semejante en todas las personas. Existen tres premisas relacionadas entre sí, para explicar el comportamiento humano:

El comportamiento humano tiene causas. Existe una causalidad en el comportamiento. Tanto la herencia como el medio influyen decisivamente en el comportamiento de las personas. El comportamiento es causado por estímulos internos o externos.

El comportamiento humano es motivado. Existe una finalidad en todo comportamiento humano. El comportamiento no es causal ni aleatorio, sino orientado o dirigido hacia algún objetivo.

El comportamiento humano está orientado hacia objetivos personales. Tras todo comportamiento siempre existe un impulso, deseo, necesidad, tendencia, expresiones que sirven para designar los motivos del comportamiento. Si estas tres premisas fueran correctas, el

comportamiento humano no sería espontáneo ni estaría exento de finalidad: Siempre habría algún objetivo implícito o explícito que oriente el comportamiento de las personas.

2.2.3. Ciclo de la motivación

En los diferentes aspectos que se estudia de los procesos uno de los más aceptados es Chóliz (2004) que nos manifiesta que: El comportamiento humano puede explicarse mediante el ciclo de la motivación, es decir, el proceso mediante el cual las necesidades condicionan el comportamiento humano, llevándolo a algún estado de resolución. Las necesidades o motivaciones no son estáticas; por el contrario, son fuerzas dinámicas y persistentes que provocan determinado comportamiento. Cuando surge, la necesidad rompe el equilibrio del organismo y causa un estado de tensión, insatisfacción, incomodidad y desequilibrio que lleva al individuo a desarrollar un comportamiento o acción capaz de descargar la tensión o librarlo de la incomodidad o desequilibrio.

Si el comportamiento es eficaz, el individuo encontrará la satisfacción de la necesidad y, en consecuencia, la descarga de la tensión provocada por ella. Satisfecha la necesidad, el organismo vuelve al estado de equilibrio anterior y a su forma natural de adaptación al ambiente. El ciclo de la motivación puede resumirse de la siguiente manera.

Una necesidad satisfecha no es motivadora de comportamiento, ya que no causa tensión, incomodidad ni desequilibrio. En consecuencia, una persona que no tiene hambre no está motivada a buscar alimento para comer. La necesidad puede ser satisfecha, frustrada o compensada (transferida a otro objeto). En el ciclo de la motivación representada en la figura anterior, existe un estado de equilibrio interno (de la persona) alterado por un estímulo (interno) o incentivo (externo), que produce una necesidad.

La necesidad provoca un estado de tensión que lleva a un comportamiento o acción que conduce a la satisfacción de aquella necesidad. Satisfecha esta, el organismo humano retorna al equilibrio interno anterior. Sin embargo, no siempre se satisface la necesidad. Muchas veces, la tensión provocada por el surgimiento de la necesidad encuentra una barrera o un obstáculo para su liberación. Al no encontrar salida normal, la tensión represada en el organismo, busca un mecanismo indirecto de salida, sea a través de lo social (agresividad, descontento, tensión emocional, apatía, indiferencia, etc.). Sea a través de la fisiología (tensión nerviosa, insomnio, repercusiones cardíacas o digestivas etc.) esto se denomina frustración, ya que la tensión no se descarga y permanece en el organismo provocando ciertos síntomas psicológicos, fisiológicos o sociales. En otras ocasiones, la necesidad no es satisfecha ni frustrada, sino que se transfiere o compensa. La transferencia o compensación se presenta cuando la satisfacción de una necesidad, sirve para reducir o aplacar la intensidad de otra necesidad que no puede ser

satisfecha. Es lo que sucede cuando la promoción a un cargo está rodeada de un buen aumento de salario o de una nueva oficina de trabajo.

2.3. Definición de términos básicos

Motivación: Conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona.

Motivación laboral: Es la capacidad que tienen las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus empleados en relación a todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetivos de la misma, es decir, en relación al trabajo.

Desmotivación: Falta o pérdida de motivación.

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

Municipalidad: Es aquella institución pública encargada del gobierno y de la administración en territorios más bien pequeños y reducidos como puede ser un pueblo o una localidad.

Funcionario: Persona que desempeña profesionalmente un empleo público.

Servidor público: Es una persona que brinda un servicio de utilidad social; esto quiere decir que aquello que realiza beneficia a otras personas y no genera ganancias privadas más allá del salario que pueda percibir el sujeto en este trabajo.

Desarrollo social: Se denomina desarrollo social a la circunstancia en donde una sociedad adquiere mejores condiciones de vida de forma sustentable.

2.4. Hipótesis de investigación

Los servidores públicos de la Subgerencia de Desarrollo Social y Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Magdalena cuentan con bajos niveles de factores motivacionales.

2.5. Definición Operacional de la variable

Tabla 1: Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Factores motivacionales	<p>Capacidad que tienen las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus empleados en relación a todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetivos de la misma, es decir, en relación al trabajo.</p> <p>Capacidad de orientar, realizar actividades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Logro - Autonomía - Dominio - Propósito - Familiaridad - Reconocimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de metas - Participación y libertad en la definición y mejora de procesos - Dominio de tareas - Conexión clara entre las tareas que el trabajador realiza y el propósito del cargo - Sentimiento de pertenencia al equipo y a la organización. - Sentimiento de que los demás lo valoran y aprecian.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3. Método de Investigación

3.1. Tipo de investigación.

El presente estudio de investigación se desarrolló en base a un enfoque de investigación de tipo cuantitativo porque está representado por un conjunto de procesos secuenciales y probatorios que busca describir los principales factores motivacionales de los servidores públicos de la Subgerencia de Desarrollo Social y Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Magdalena, esto por medio de la aplicación de una encuesta que permita determinar los factores que influye de manera significativa en los servidores públicos de esta entidad.

Según el fin de los objetivos que persigue el estudio, nos encontramos ante una investigación de tipo descriptivo, ya que los resultados se caracterizarán por su alto potencial de aplicación en respuesta al problema de investigación

3.2. Diseño de investigación

Según el problema de investigación planteado sobre los factores motivacionales presenta un diseño de tipo no experimental, ya que se trata de un estudio donde no variará en forma intencional la variable dependiente. De este modo en el presente estudio de investigación busca evaluar los principales factores de motivación en los funcionarios de la Subgerencia de Desarrollo Social y Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Magdalena. Es decir, en el presente estudio se observó si los funcionarios

carecen de factores motivacionales en su lugar de trabajo. Es por tal motivo que este estudio también resulta ser observacional, ya que tienen como objetivo principal la descripción de este fenómeno en su ambiente natural, utilizando la técnica de observación sistemática.

3.3. Población, muestra y unidad de análisis

3.3.1. Población

Trabajadores de la Municipalidad distrital de Magdalena. Actualmente son un total de 150 trabajadores asignados en las distintas gerencias y subgerencias de la institución. (Ver Tabla N° 02)

Tabla 2: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Magdalena por gerencias y subgerencias de desempeño laboral.

ÁREA DE TRABAJO	N
CONSEJO MUNICIPAL	6
ALCALDÍA	1
SECRETARIA	1
GERENCIA MUNICIPAL	2
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	2
OFICINA DE RENTAS	2
OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	4
OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA	2
SUBGERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO TERRITORIAL	50
SUB GERENCIA DE DESARROLLO INFRAESTRUCTURA Y MEDIO AMBIENTE.	30
SUB GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL Y SERVICIOS PÚBLICOS	50
Total	150

Fuente: Cuadro de personal de la Municipalidad Distrital de Magdalena.

3.3.2. Muestra

La muestra de trabajadores donde se aplica la investigación, son los funcionarios públicos de la Subgerencia de Desarrollo Social y Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Magdalena Cajamarca; es decir, trabajadores que ocupen un puesto dentro de esta área. En total 50 trabajadores que pertenecen a dicha subgerencia (Ver Tabla N° 03).

Tabla 3: trabajadores de la Municipalidad Distrital de Magdalena por áreas de desempeño laboral servicios sociales.

ÁREA DE TRABAJO	N
UNIDAD DE EDUCACIÓN CULTURA Y DEPORTE	5
PROGRAMAS SOCIALES	20
PROMOCIÓN DE LA SALUD	5
DEMUNA	4
SEGURIDAD CIUDADANA	4
REGISTRO CIVIL	2
MERCADOS Y COMERCIALIZACIÓN	5
TRÁNSITO Y TRANSPORTE	5
Total	50

Fuente: Cuadro de personal de la subgerencia de servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Magdalena

3.3.3. Unidad de análisis

Servidores públicos de la Sub Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Magdalena.

3.4. Instrumento de recolección de datos

El instrumento de recolección de datos para la presente investigación, se utilizó la encuesta bajo la modalidad de cuestionario; dicho instrumento nos

permitió medir los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores.

3.5. Procedimiento de recolección de datos

La obtención de datos se realizó a través de la aplicación de una encuesta (Ver Anexo N° 01). Dicha encuesta se aplicó en un lugar adecuado dentro de la institución.

3.6. Análisis de datos

Una vez que se concluyó con el proceso de recolección de datos de la muestra en investigación, se procedió al análisis a través de la aplicación de pruebas estadísticas, empleando el programa SPSS y Excel proceso que es descrito en el siguiente capítulo. Respecto al análisis e interpretación de resultados se presentarán de en tablas y gráficos e interpretaciones debidamente enumerados, con la cual se planteó las conclusiones y recomendaciones, con la finalidad de verificar el cumplimiento de los objetivos y contrastar la hipótesis planteada en la investigación.

3.7. Consideraciones éticas

En el presente estudio se tomó factores principales que previeron un buen marco para el desarrollo ético de la presente investigación:

Valor: La investigación buscará mejorar el conocimiento y el aprendizaje.

Validez científica: La presente investigación será metodológicamente sensata, de manera que los participantes de dicha investigación no pierdan

su tiempo con investigaciones repetidas. La selección de personas será justa: Los participantes en la presente investigación serán seleccionados en forma justa y equitativa y sin prejuicios personales o preferencias. Proporción favorable de riesgo/ beneficio: Los riesgos a los participantes de la presente investigación serán mínimos y los beneficios potenciales y conocimientos ganados sobrepasarán los riesgos para los individuos y la sociedad.

Consentimiento informado: Los individuos serán informados acerca de la investigación y así recibir su consentimiento voluntario antes de convertirse en participantes de la presente investigación.

Respeto para los seres humanos participantes: Los participantes en la presente investigación deberán mantener protegida su privacidad, tener la opción de dejar la investigación y tener un monitoreo de su bienestar.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Al finalizar el trabajo de campo, se procedió con la clasificación de la muestra, análisis y organización de los datos obtenidos en la encuesta, con el objetivo de identificar los factores motivacionales como: Logro, Autonomía, Dominio, Propósito, Familiaridad y Reconocimiento que influyen en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Subgerencia de Desarrollo Social y Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Magdalena. Para ello, se realizó un análisis estadístico descriptivo y de frecuencia de datos para observar la motivación de las personas como son reconocimiento en el trabajo que son elementos fundamentales

que contribuyen al éxito empresarial y de esos factores depende en gran medida la consecución de los objetivos de la empresa.

Parece que todavía en muchos sectores de actividad no se han dado cuenta de la importancia de estas cuestiones y siguen practicando una gestión que no tiene en cuenta el factor humano y siguen basando la gestión en identificar objetivos comerciales difíciles de realizar y manteniendo políticas de crecimiento basadas en el corto plazo.

Uno de los elementos más importantes para motivar es la comunicación y el diálogo con el trabajador como observaremos más adelante.

Suele ser frecuente que la empresa incorpore programas de mejora, encuestas de clima y ventajas para las personas que trabajan en ella, pero que no se saben transmitir adecuadamente y pierden su eficacia porque no tienen repercusión.

Primera parte de la encuesta

Análisis de primera parte que recoge datos sobre la Edad, Género y Años de experiencia como servidores públicos de la subgerencia de Desarrollo Social y servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Magdalena Cajamarca.

Tabla 4: Distribución de la muestra por rango de edad, género y años de experiencia como servidor público de la subgerencia de desarrollo social y servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena Cajamarca.

<i>Rango de edad</i>	<i>Ni</i>	<i>%</i>
18-25 AÑOS	19	38.00%
26-30 AÑOS	10	20.00%
31-40 AÑOS	8	16.00%
41-50 AÑOS	9	18.00%
51-65 AÑOS	4	8.00%
<i>Género</i>	<i>Ni</i>	<i>%</i>
Hombre	21	42.00%
Mujer	29	58.00%

<i>Rango de experiencia</i>	<i>Ni</i>	<i>%</i>
1-6 MESES	30	60.00%
7-12 MESES	10	20.00%
13-24 MESES	5	10.00%
25- A MÁS MESES	5	10.00%
Total	50	100.00%

Fuente: Encuesta

Una vez realizado el análisis de frecuencia de los datos, se obtuvo tres clasificaciones adicionales de la muestra para la interpretación de los resultados, que fueron: edad, género y años de experiencia como servidor público de la subgerencia de desarrollo social y servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena Cajamarca. Para la clasificación según la edad, se dividió a la muestra en rangos, obteniendo tres categorías (ver Tabla 4): 18-25 años, 26-30 años, 31-40 años, 41-50 años, 51-65 años a más. En la clasificación por años de experiencia se tomó como criterio de división un lapso meses, obteniendo cuatro clasificaciones (ver Tabla 4): 1-6 meses, 7-12 meses, 13-24 meses, 25 a más meses y el género masculino y femenino. Donde podemos notar que las personas que trabajan en esta subgerencia son mujeres y adicionalmente son gente muy joven y con poca experiencia en el medio y eso nos puede manifestar que los errores que pueden cometer puede llevarlos a tener una desmotivación en el trabajo y sus márgenes de edad pueden manifestar que son una variante determinante como factor motivacional en su desempeño laboral.

Para el análisis descriptivo de los datos, se realizó el cálculo de coincidencias que se presentó por cada criterio. Para hallar el puntaje asignado a cada factor, se procedió a hacer una sumatoria de los valores asignados por los entrevistados a los cinco ítems que corresponden a cada pregunta evaluada y luego para ver donde se presentaba la mayor tendencia se extrajeron los porcentajes para poder evaluar los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral dentro de la subgerencia de desarrollo social y servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena Cajamarca.

Análisis de la segunda parte de la encuesta

Análisis de la Segunda sección de la encuesta centrada en *la dimensión del logro* y como los factores motivacionales influye en su desempeño laboral dentro de la subgerencia de desarrollo social y servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena Cajamarca.

Tabla 5: Dimensión de logro de la subgerencia de desarrollo social y servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena Cajamarca.

Criterio de Factor Motivacional de Logro		
Porcentaje del cumplimiento de metas del trabajador de la municipalidad.	<i>Ni</i>	%
a. 10%	6	12%
b. 30%	16	32%
c. 50%	22	44%
d. 70%	2	4%
e. 90%	0	0%
f. Otro	4	8%
¿Está satisfecho con su ambiente y equipamiento para realizar su trabajo?	<i>Ni</i>	%
a. Totalmente en desacuerdo	0	0%
b. En desacuerdo	30	60%
c. Indiferente	5	10%
d. De acuerdo	12	24%
e. Totalmente de acuerdo	3	6%
¿Revisa con frecuencia cuánto ha avanzado en el cumplimiento de sus actividades?	<i>Ni</i>	%
a. Totalmente en desacuerdo	0	0%
b. En desacuerdo	0	0%
c. Indiferente	0	0%
d. De acuerdo	30	60%
e. Totalmente de acuerdo	20	40%
¿Recibe con frecuencia incentivos como: felicitaciones, agradecimiento por parte de su superior?	<i>Ni</i>	%
a. Totalmente en desacuerdo	0	0%
b. En desacuerdo	30	60%
c. Indiferente	10	20%
d. De acuerdo	10	20%
e. Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta

Una vez realizado el análisis de frecuencia de los datos podemos mencionar que los servidores públicos encuestados en relación al factor de logro están en desacuerdo tanto con el ambiente como equipamiento para realizar su trabajo y en otra pregunta con qué frecuencia revisan cuanto han avanzado en el cumplimiento de sus actividades. Es fundamental también que las personas tengan un propósito general en su vida, que sea el motor que los lleve a enfrentar retos y dificultades en aras de lograr ese propósito general. Es necesario tener un pensamiento positivo dentro del área hacia el éxito y el logro del propósito general que se logra a través de toda la vida y el alcanzar los objetivos y metas. Es pertinente señalar que los objetivos y metas se establecen todos los años y se pueden hacer un plan estratégico de 4 años o más años de lo que queremos lograr (Ver tabla N° 5) y esto nos conlleva a manifestar que existen bajos niveles de factores motivacionales en la subgerencia de desarrollo social y servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena Cajamarca.

Análisis de la tercera parte que recoge la dimensión de la autonomía y como los factores motivacionales influye en su desempeño laboral dentro de la subgerencia de desarrollo social y servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena Cajamarca.

Tabla 6: Dimensión de autonomía de la subgerencia de desarrollo social y servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena Cajamarca.

Criterio de Factor Motivacional de Autonomía		
¿Usted se siente independiente para desarrollar sus funciones y/o actividades en la Institución?	Ni	%
a. Totalmente en desacuerdo	0	0%
b. En desacuerdo	35	70%
c. Indiferente	0	0%
d. De acuerdo	10	20%
e. Totalmente de acuerdo	5	10%
¿Tiene la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo?	Ni	%

a.	Totalmente en desacuerdo	0	0%
b.	En desacuerdo	11	22%
c.	Indiferente	5	10%
d.	De acuerdo	28	56%
e.	Totalmente de acuerdo	6	12%
¿Su trabajo le concede libertad considerable para desarrollar su labor?		<i>Ni</i>	%
a.	Totalmente en desacuerdo	8	16%
b.	En desacuerdo	19	38%
c.	Indiferente	7	14%
d.	De acuerdo	16	32%
e.	Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL		50	100%

Fuente: Encuesta

Según los datos procesados podemos determinar que los servidores públicos encuestados en un 70% están en desacuerdo en que se sienten independientes para desarrollar sus funciones y/o actividades en la institución se sabe que, en una empresa, la autonomía del empleado puede tener beneficios positivos tanto para los individuos y la sociedad en su conjunto. Cuando los miembros del personal tienen la libertad de acercarse a sus puestos de trabajo de una manera que se adapte a su personalidad y habilidades y la empresa puede prosperar siempre y cuando todas las bases están cubiertas. Al planear una manera de lograr el equilibrio adecuado de autonomía considera cómo se puede trabajar dentro de la estructura de la empresa para encontrar una solución que funcione para todos. Podemos manifestar que en esta dimensión de autonomía manifiestan unos altos índices de motivación está en relación con los factores motivacionales que influye en su desempeño laboral dentro de la subgerencia de desarrollo social y servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena Cajamarca.

Análisis de la Cuarta parte que recoge la dimensión de dominio y como los factores motivacionales influyen en su desempeño laboral dentro de la subgerencia de desarrollo social y servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena Cajamarca.

Tabla 7: Dimensión de dominio de la subgerencia de desarrollo social y servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena Cajamarca.

Criterio de Factor Motivacional de Dominio	Ni	%
¿Tiene la completa responsabilidad de decir cómo y dónde se debe realizar su trabajo?		
a. Totalmente en desacuerdo	5	10%
b. En desacuerdo	32	64%
c. Indiferente	0	0%
d. De acuerdo	9	18%
e. Totalmente de acuerdo	4	8%
¿La tarea que realiza es tan valiosa como cualquier otra?	Ni	%
a. Totalmente en desacuerdo	5	10%
b. En desacuerdo	12	24%
c. Indiferente	9	18%
d. De acuerdo	14	28%
e. Totalmente de acuerdo	10	20%
¿Las tareas que realiza las percibe como algo sin importancia?	Ni	%
a. Totalmente en desacuerdo	13	26%
b. En desacuerdo	9	18%
c. Indiferente	5	10%
d. De acuerdo	15	30%
e. Totalmente de acuerdo	8	16%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta

La tabulación de esta información nos manifiesta que los servidores públicos encuestados en un 64% están en desacuerdo con respecto a que tienen la completa responsabilidad de decidir cómo y dónde se debe realizar su trabajo, frente a un 18% que está de acuerdo y 28% están de acuerdo con respecto a que la tarea que realizan es tan valiosa como cualquier otra, frente a un 24% que está de acuerdo mientras que un

30% están de acuerdo con respecto a que las tareas que realiza las percibe como algo sin importancia, frente a un 26% que está totalmente en desacuerdo. Análisis de la Quinta parte que recoge la dimensión de propósito y como los factores motivacionales influye en su desempeño laboral dentro de la subgerencia de desarrollo social y servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena Cajamarca.

Tabla 8: Dimensión de propósito de la subgerencia de desarrollo social y servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena Cajamarca.

Criterio de Factor Motivacional de Propósito	N	%
¿Apoya los objetivos del área y de la Institución?	i	
a. Totalmente en desacuerdo	3	6%
b. En desacuerdo	2	42%
	1	
c. Indiferente	5	10%
d. De acuerdo	1	30%
	5	
e. Totalmente de acuerdo	6	12%
¿Tiene la oportunidad de realizar un número diferente de tareas, empleando una gran variedad de habilidades para su puesto de trabajo?	N	%
	i	
a. Totalmente en desacuerdo	1	22%
	1	
b. En desacuerdo	2	58%
	9	
c. Indiferente	0	0%
d. De acuerdo	7	14%
e. Totalmente de acuerdo	3	6%
¿Completa una tarea de principio a fin y los resultados de su esfuerzo son claramente visibles e identificables?	N	%
	i	
a. Totalmente en desacuerdo	0	0%
b. En desacuerdo	1	38%
	9	
c. Indiferente	8	16%
d. De acuerdo	1	24%
	2	
e. Totalmente de acuerdo	1	22%
	1	
TOTAL	5	100
	0	%

Fuente: Encuesta

En los datos tabulados podemos determinar que los servidores públicos encuestados en un 42% están en desacuerdo con respecto de que apoyan los objetivos del área como de la institución, frente a un 30% que está de acuerdo y 57% están en desacuerdo con respecto a que tienen la oportunidad de realizar un número diferente de tareas, empleando una gran variedad de habilidades para su puesto de trabajo, frente a un 23% que está totalmente en desacuerdo mientras que 38% están en desacuerdo con respecto a que completa una tarea de principio a fin y los resultados de su esfuerzo son claramente visibles e identificables, frente a un 24% que está de acuerdo.

Análisis de la Sexta parte que recoge la dimensión de familiaridad y como los factores motivacionales influye en su desempeño laboral dentro de la subgerencia de desarrollo social y servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena Cajamarca.

Tabla 9: Dimensión de familiaridad de la subgerencia de desarrollo social y servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena Cajamarca.

Criterio de Factor Motivacional de Familiaridad		
¿Las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los miembros de su lugar de trabajo?	<i>Ni</i>	%
a. Totalmente en desacuerdo	16	32%
b. En desacuerdo	23	46%
c. Indiferente	0	0%
d. De acuerdo	6	12%
e. Totalmente de acuerdo	5	10%
¿Las personas con las que labora, le ayudan a realizar su trabajo?	<i>Ni</i>	%
a. Totalmente en desacuerdo	22	44%
b. En desacuerdo	20	40%
c. Indiferente	0	0%
d. De acuerdo	8	16%
e. Totalmente de acuerdo	0	0%
¿El nombre y el prestigio de la Institución son gratificantes para usted?	<i>Ni</i>	%
a. Totalmente en desacuerdo	0	0%
b. En desacuerdo	0	0%
c. Indiferente	16	32%
d. De acuerdo	28	56%
e. Totalmente de acuerdo	6	12%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta

En los datos podemos determinar que los servidores públicos encuestados en un 46% están en desacuerdo con respecto a que las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los miembros de su lugar de trabajo, frente a un 32% que está totalmente en desacuerdo y en la siguiente pregunta el 44% están totalmente en desacuerdo con respecto a que las personas con las que labora, le ayudan a realizar su trabajo, frente a un 40% que está en desacuerdo y se puede determinar que los servidores públicos encuestados en un 56% están de acuerdo con respecto a que el nombre y el prestigio de la Institución son gratificantes para su persona, frente a un 32% que está en desacuerdo.

Análisis de la séptima parte que recoge la dimensión de reconocimiento y como los factores motivacionales influye en su desempeño laboral dentro de la subgerencia de desarrollo social y servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena Cajamarca.

Tabla 10: Dimensión de reconocimiento de la subgerencia de desarrollo social y servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena Cajamarca.

Criterio de Factor Motivacional de Reconocimiento	<i>Ni</i>	%
¿Considera que la recompensa del trabajo lo motiva a usted para el logro de sus metas personales?		
a. Totalmente en desacuerdo	17	34%
b. En desacuerdo	13	26%
c. Indiferente	0	0%
d. De acuerdo	12	24%
e. Totalmente de acuerdo	8	16%
¿Se encuentra de acuerdo con la manera y los incentivos con los que es recompensado?		
a. Totalmente en desacuerdo	25	50%
b. En desacuerdo	16	32%
c. Indiferente	0	0%
d. De acuerdo	9	18%
e. Totalmente de acuerdo	0	0%
¿Existe una equidad en recompensas e incentivos entre compañeros de trabajo?		
a. Totalmente en desacuerdo	19	38%
b. En desacuerdo	24	48%
c. Indiferente	0	0%
d. De acuerdo	7	14%
e. Totalmente de acuerdo	0	0%

TOTAL	50	100%
--------------	----	------

Fuente: Encuesta

En los datos tabulados podemos determinar que los servidores públicos encuestados en un 34% están totalmente en desacuerdo con respecto a que si considera que la recompensa del trabajo lo motiva a usted para el logro de sus metas personales, frente a un 26% que está en desacuerdo y se puede determinar que los servidores públicos encuestados en un 50% están totalmente en desacuerdo con respecto a que se encuentran de acuerdo con la manera y los incentivos con los que es recompensados, frente a un 32% que si está de acuerdo y solo un 48% están en desacuerdo con respecto a que existe una equidad entre recompensas e incentivos entre compañeros de trabajo, frente a un 38% que está totalmente en desacuerdo.

Análisis de la octava parte que recoge si los servidores se sienten motivado en su desempeño laboral dentro de la subgerencia de desarrollo social y servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena Cajamarca.

Tabla 11: La motivación se encuentra presente en el desempeño laboral de servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena Cajamarca.

Se encuentra usted motivado como servidor público de la subgerencia de desarrollo social y servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena Cajamarca.	<i>Ni</i>	%
<i>Si</i>	15	25 %
<i>No</i>	35	75%
<i>Total</i>	50	100%

Fuente: Encuesta

La motivación juega un papel fundamental a la hora de lograr metas y objetivos en las empresas u organizaciones, para crear y mantener un alto nivel de motivación es importante asegurarse de que los objetivos y los valores de cada empleado se corresponden con la misión y la visión de la organización, pero la subgerencia de desarrollo social y servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena

Cajamarca encontramos que un 75% de trabajadores se encuentra desmotivado en relación a su desempeño laboral y eso nos puede decir que se debe a los factores anteriormente estudiados.

Cuadro resumen de los factores motivacionales

Tabla 12: Cuadro resumen de los factores motivacionales en el desempeño laboral de servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena Cajamarca.

Factores motivacionales	%
Autonomía	18
Dominio	22
Propósito	15
Familiaridad	25
Reconocimiento	20

Fuente: Encuesta

La importancia de los factores motivacionales en el trabajo es un hecho que cada día está más presente en las empresas. Como bien dijo Einstein, “Hay una fuerza motriz más poderosa que el vapor, la electricidad y la energía atómica: la voluntad”. Uno de los pilares más importantes de una empresa son sus trabajadores. Si los empleados no trabajan bien, es posible que la empresa tampoco, por ello es muy importante los factores motivacionales. Es cierto que el ser humano ha llegado donde ha llegado en parte gracias a la capacidad de establecer racionalmente el camino a seguir, pero no somos de piedra, el ser humano es un ser pasional, capaz de dejarse la piel por el camino sólo por llegar donde han llegado sus sueños, para hacerlos realidad. La motivación laboral se ha vuelto un factor tan importante (Ver tabla N° 12) y vemos que los altos índices se encuentran atacando los ejes fundamentales que son la familiaridad y el dominio dentro de los factores motivacionales.

4.2 Discusión de resultados

Como vemos en los cuadros anteriores en esta área no son muy altos los índices de motivación sino descienden bastante. La motivación se genera dentro de la empresa, se trata de que los trabajadores se sientan productivos e importantes en su lugar de trabajo, que aumente su motivación. Es importante cuidar el ambiente del lugar de trabajo, para que aquellos individuos que generan esa motivación interna puedan contagiarse.

Mediante esta investigación sobre los factores podemos establecer nuestra hipótesis y objetivos donde podemos mencionar que la importancia que tiene la motivación en los trabajadores para el logro de los objetivos de la empresa son los factores motivacionales como: los factores extrínsecos que son el ambiente y todos los factores que te rodean tanto las condiciones físicas como ambientales de tu trabajo. Y los factores intrínsecos o motivacionales los cuales son controlados por cada persona ya que son las actividades desempeñadas por el trabajador la cual le da la satisfacción de logro de cada actividad realizada también menciona lo que son los factores de insatisfacción que son las inconformidades del trabajador en cuanto a los factores extrínsecos como el salario las prestaciones el horario de trabajo etc. con esta base nos podemos dar cuenta de la importancia que tiene mantener en balance estos dos factores para que las empresas mejoren y se logren los objetivos satisfactoria mente. Frederick Herzberg; formuló la teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas.

Factores higiénicos o factores extrínsecos, es el ambiente que rodea a las personas y como desempeñar su trabajo. Estos están fuera del control de las personas.

Principales factores higiénicos; salario, los beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos, etc.

Según los resultados de la presente investigación partimos mencionando a García (2010) que manifiesta: “que las organizaciones requieren contar con equipos humanos proactivos y comprometidos, que garanticen un alto rendimiento económico y también social. Existen muchos conceptos y maneras de explicar el amplio significado de la palabra motivación. Una de ellas la define como aquellos estímulos que guían a las personas a realizar determinadas acciones. La forma cómo los individuos reaccionan ante esos estímulos, obedece a factores como la personalidad, la educación y sistema de valores que se posea. Al nacer, el ser humano posee instintos básicos de supervivencia y una determinada constitución física. A medida que crece y se desarrolla, la cultura va influyendo en su percepción del entorno y en su comportamiento, así como en la imposición de necesidades. La combinación de estas influencias con las capacidades innatas o recursos internos, determinan finalmente la personalidad integrada”. Esto nos lleva a validar nuestro primer objetivo: Describir los factores motivacionales que influyen en el desempeño de los servidores públicos en la subgerencia de desarrollo Social y servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Magdalena durante el año 2017.

Entonces ahora podemos mencionar que los factores motivacionales si influyen directamente en el desempeño laboral y como manifestó Maslow (1991) y con ello podemos reflexionar sobre los diversos puntos de estudio y ello nos lleva a estar bien motivado es necesario cubrir las principales necesidades como podemos observar en la tabla N° 4 y siguientes donde encontramos que los índices de motivación varían bastante y es necesario que los trabajadores cubran su mayor cantidad de necesidades

para desenvolverse mejor en su área de trabajo como podemos ver los servidores públicos en la subgerencia de desarrollo Social y servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Magdalena durante el año 2017.

Para dar respuesta a nuestro primer objetivo específico que es Identificar los factores motivacionales en los servidores públicos de la Subgerencia de Desarrollo Social y servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Magdalena y como observamos a García (2010) si son necesarios para establecer y mantener principios y valores corporativos que orienten a los empleados a desarrollar un alto desempeño, de manera que esta conducta repercuta positivamente en los intereses de la organización. Para alcanzar este nivel de compromiso, se debe valorar el grado de disposición y cooperación del equipo humano, implementando mecanismos que garanticen un grupo suficientemente motivado y orientado al logro, y a la vez, satisfecho en sus aspiraciones e intereses particulares. Para que esta estrategia sea efectiva, es importante tomar en cuenta que la mayoría de las personas no realizan un trabajo sólo a cambio de una remuneración. Son muchos los aspectos que influyen, como la satisfacción del sentido de pertenencia, la interacción social, el estatus, la necesidad de reconocimiento y respeto, y el sentimiento de valía y utilidad. De ser solo por dinero, sería suficiente aumentar los sueldos, para motivar a la gente a trabajar (Ver tabla N 03) hace necesario los incentivos para que puedan seguir avanzando y con eso podemos validar que si hay una influencia directa en el desempeño laboral a causa de los factores motivacionales.

En respuesta a nuestro segundo objetivo específico Analizar la influencia de los factores motivacionales en los servidores públicos de la Subgerencia de Desarrollo Social y servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Magdalena. Determinamos que la motivación está presente en todos los aspectos de la vida de los seres humanos y que las personas tienen necesidades que no se satisfacen con dinero dentro de su vida social de los trabajadores, debe ser tomada en cuenta dentro de las organizaciones para que la

productividad de una organización depende en gran medida del recurso humano validamos nuestra hipótesis y decimos que los servidores públicos cuentan con bajos niveles de factores motivacionales, afectando de esta manera su desempeño laboral.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

En relación a nuestros objetivos trazados podemos mencionar que:

- En relación a nuestro objetivo general podemos concluir que los principales factores motivacionales en los servidores públicos en la Subgerencia de Desarrollo Social y servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Magdalena durante el año 2017 como: La Autonomía, el Dominio, El Propósito, La Familiaridad y el Reconocimiento son elementos fundamentales en el funcionamiento de dicha área y pueda brindar un servicio de excelencia.
- En relación a nuestro primer objetivo específico podemos mencionar que los servidores públicos en la Subgerencia de Desarrollo Social y servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Magdalena durante el año 2017, carecen del sentido de logro ya que en su mayoría no se sienten satisfechos con su ambiente de trabajo, no creen su totalidad que estén cumpliendo sus metas y no encuentran reconocimiento por sus logros en el lugar de trabajo. Además para el caso del factor motivacional de autonomía, en su mayoría no se sienten independientes y con libertad para desarrollar sus funciones y podemos mencionar que estos son influyentes en su trabajo.
- En relación a nuestro segundo objetivo específico podemos mencionar que los funcionarios de la institución en mención, en su mayoría están en desacuerdo con las relaciones interpersonales que se presentan en la institución, y no creen que les ayuden a realizar su trabajo de manera adecuada.

5.2 Recomendaciones

En relación a nuestros objetivos trazados podemos recomendar lo siguiente:

- Reforzar la motivación en los trabajadores para mejorar su desempeño laboral porque un trabajador motivado y satisfecho no sólo logrará una mayor producción o productividad en su trabajo, sino que también contagiará su motivación y satisfacción a los usuarios de la municipalidad, ofreciéndoles un buen servicio o atención, por iniciativa propia trabajando sobre todo en: la autonomía, el dominio, el propósito, la familiaridad y el reconocimiento.
- Se recomienda que la comunicación es la base de toda interrelación, considérela como la llave que abrirá la atención de los trabajadores y será la constante que le permitirá involucrarse con las tareas que día a día surgen en los procesos de trabajo en los servidores públicos de la Subgerencia de Desarrollo Social y servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Magdalena.
- La municipalidad de Magdalena debe trabajar el recurso humano y para ello debe solicitar un profesional o especialista para que evalúe todas las aristas de la falta de motivación en sus trabajadores.
- La felicitación por una buena labor para ellos sería una gran satisfacción, y se conseguirá que el empleado sienta que su esfuerzo vale la pena e irán más motivados a trabajar sabiendo que gracias a su esfuerzo pueden obtener mejores recompensas.

REFERENCIAS

- Alderfer, C. (1998). *Teoría de la jerarquía*. España: Amazon.
- Bedodo Espinosa, V., & Giglio Gallardo, C. (2006). *Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica*. Chile: Universidad de Chile.
- Barnet Armebianchi, R., Bernuy Salazar, S., Cárdenas Serna, K., & Loza Carrillo, T. (2012). *Análisis de los factores motivacionales de los funcionarios del sector Bancario Peruano*. Lima : Universidad Católica
- Chóliz Montañés , M. (2004). *El proceso motivacional*. Valencia : Universidad de Valencia.
- Enríquez Loredo, P. (2014). *Motivación y Desempeño Laboral del Instituto de la Visión en México*. México: Universidad de Montemorelos.
- García, V. (17 de abril de 2017). *Todo acerca de la motivación laboral*. Obtenido de la CoyunturaEconómica:
<http://coyunturaeconomica.com/herramientas/motivacion-lab>
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. Nueva York: Aventure Works.
- Levitsky , S. (12 de Mayo de 2012). Una paradoja peruana. *La República*, pág. 15.
- Locke , E., & Latham, G. (25 de Abril de 2017). *Fijacionmetaslocke*. Obtenido de La Teoría de Locke sobre la Fijación de Metas:
<http://fijacionmetaslocke.blogspot.pe/>.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid: Diaz de Santos.
- McClelland, D. (1961). *La sociedad realizadora*. Estados Unidos: Amazon Kindle.
- Peña Estrada, C. (2015). *La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales*. Madrid : Comillas.

Sandoval, H. (17 de Marzo de 2015). *Conexionesan*. Obtenido de ¿Será posible modernizar la gestión pública?:

<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2015/03/17/sera-posible-modernizar-gestion-publica/>.

Vroom , V. (2016). *Work and Motivation*. California: Adventure Works.

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta de Factores motivacionales de los servidores públicos de la Subgerencia.



UNIVERSIDAD PRIVADA “ANTONIO GUILLERMO URRELO”

Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

ENCUESTA DE FACTORES MOTIVACIONALES EN LOS
SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SUBGERENCIA DE DESARROLLO
SOCIAL Y SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE MAGDALENA CAJAMARCA.

1. Instrucciones Generales

La encuesta tiene por objeto recoger una serie de preguntas elaboradas con el propósito de analizar los factores motivacionales que influyen en su desempeño laboral. Todas las respuestas dadas por usted son importantes para comprender sus intereses en el trabajo. Por tanto, no hay respuestas buenas ni malas. Lo único que cuenta es su veracidad. Esta encuesta está dividida en ocho partes cada una con sus respectivas instrucciones iniciales. Responda todos y cada uno de los puntos con sinceridad y absoluta libertad.

2. PRIMERA PARTE: En esta parte se tiene como fin conocer su Edad, Género y Años de experiencia como servidor público de la subgerencia de desarrollo social y servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena Cajamarca.

2.1. Su edad se encuentra enmarca entre:

- a. 18-25 AÑOS
- b. 26-30 AÑOS

- c. 31-40 AÑOS
- d. 41-50 AÑOS
- e. 51-65 AÑOS

2.2. Sus género es:

- a. Hombre
- b. Mujer

2.3. Tiempo que trabaja como servidor público de la subgerencia de desarrollo social y servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena Cajamarca.

- a. 1-6 MESES
- b. 7-12 MESES
- c. 13-24 MESES
- d. 25-MÁS MESES

3. SEGUNDA PARTE: Se encuentra centrados en los logros que usted ha conseguido como servidor público de la subgerencia de desarrollo social y servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena Cajamarca. Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación y estado emocional.

3.1. En lo que va del año ¿cuál es el nivel de cumplimiento de las metas trazadas la subgerencia de desarrollo social y servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena Cajamarca?

- a. 10%
- b. 30%
- c. 50%
- d. 70%
- e. 90%
- f. Otro % ()

3.2. ¿Está satisfecho con su ambiente y equipamiento para realizar su trabajo?

- a. Totalmente en desacuerdo

- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

3.3. ¿Revisa con frecuencia cuánto ha avanzado en el cumplimiento de sus actividades?

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

3.4. ¿Recibe con frecuencia incentivos como: felicitaciones, agradecimiento por parte de su superior?

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

4. TERCERA PARTE: Se encuentra centrados en su autonomía que usted ha conseguido como servidor público de la subgerencia de desarrollo social y servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena Cajamarca. Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación y estado emocional.

4.1. ¿Usted se siente independiente para desarrollar sus funciones y/o actividades en la Institución?

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

4.2. ¿Tiene la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo?

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

4.3. ¿Su trabajo le concede libertad considerable para desarrollar su labor?

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

5. CUARTA PARTE: Se encuentra centrados en su Dominio que usted ha conseguido como servidor público de la subgerencia de desarrollo social y servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena Cajamarca. Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación y estado emocional.

5.1. ¿Tiene la completa responsabilidad de decir cómo y dónde se debe realizar su trabajo?

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

5.2. ¿La tarea que realiza es tan valiosa como cualquier otra?

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo

- e. Totalmente de acuerdo

5.3. ¿Las tareas que realiza las percibe como algo sin importancia?

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

6. QUINTA PARTE: Se encuentra centrados en su Propósito que usted ha conseguido como servidor público de la subgerencia de desarrollo social y servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena Cajamarca. Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación y estado emocional.

6.1. ¿Apoya los objetivos del área y de la Institución?

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

6.2. ¿Tiene la oportunidad de realizar un número diferente de tareas, empleando una gran variedad de habilidades para su puesto de trabajo?

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

6.3. ¿Completa una tarea de principio a fin y los resultados de su esfuerzo son claramente visibles e identificables?

- a. Totalmente en desacuerdo

- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

7. SEXTA PARTE: Se encuentra centrados en su Familiaridad que usted ha conseguido como servidor público de la subgerencia de desarrollo social y servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena Cajamarca. Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación y estado emocional.

7.1. ¿Las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los miembros de su lugar de trabajo?

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

7.2. ¿Las personas con las que labora, le ayudan a realizar su trabajo?

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

7.3. ¿El nombre y el prestigio de la Institución son gratificantes para usted?

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

8. SÉPTIMA PARTE: Se encuentra centrados en su Reconocimiento que usted ha conseguido como servidor público de la subgerencia de desarrollo social y servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena Cajamarca. Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación y estado emocional.

8.1. ¿Considera que la recompensa del trabajo lo motiva a usted para el logro de sus metas personales?

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

8.2. ¿Se encuentra de acuerdo con la manera y los incentivos con los que es recompensado?

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

8.3. ¿Existe una equidad en recompensas e incentivos entre compañeros de trabajo?

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

9. OCTAVA PARTE: Se encuentra centrados en su Motivación (Los factores motivacionales) que usted ha conseguido como servidor público de la subgerencia de desarrollo social y servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena

Cajamarca. Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación y estado emocional.

9.1. Se encuentra usted motivado como servidor público de la subgerencia de desarrollo social y servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena Cajamarca.

- a. SI
- b. NO

¡Gracias por su participación!

Anexo 2: Validación de expertos del instrumento de investigación

FICHAS DE VALIDACIÓN

Experto 1: Ronald Manuel Vargas Vásquez

MAGISTER EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA

Observaciones encontradas:

En mi primera lectura, viendo una parte y no el todo, he estado anotando propuestas al margen. Cometí un error; la lectura completa de la encuesta me ha hecho ir descubriendo en el punto siguiente al que había tomada las notas, el concepto que anoté_

- En datos personales no considera género, pero si edad recuerde que para aspectos motivacionales es necesario.
- Situación laboral: Yo te propondría cambiarlo por ocupación: así te pueden aparecer las personas que están estudiando a las que se dedican a alguna labor no remunerada dentro de la municipalidad.
- Me parece interesante interrogar acerca cuál es el nivel de cumplimiento de las metas trazadas la subgerencia de desarrollo social y servicios públicos de la municipalidad distrital de Magdalena Cajamarca.
- Te recomiendo cambiar la pregunta: ¿Recibe con frecuencia felicitaciones de su jefe? Por ¿Recibe con frecuencia incentivos como: felicitaciones, agradecimiento por parte de su superior?

Puedes contar conmigo en futuros momentos de tu investigación si lo consideras necesario. Encantado de conocer a una persona más las mismas inquietudes.

Un abrazo.

Mg. Ronald Manuel Vargas Vásquez

Experto 2: Raúl Neptalí Chilón Cruzado

MAGISTER EN INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR

A modo de reflexión:

Las encuestas tienen algunos mitos que la investigación científica y de consumo subraya como importantes. El primero es que pensamos que las cifras no mienten. El segundo, subirse al carro de la victoria. El tercero es que las encuestas son infalibles. El cuarto es que las personas siempre dicen la verdad. El quinto es la confianza que produce una investigación y el sexto, que la gente piensa que los resultados son palabra de Dios. Para una pequeña y mediana investigación como la suya cumple los requisitos básicos para ser un buen instrumento. Pero no olviden que un investigador elabora una encuesta está tratando de descubrir qué piensa la gente, pero a partir de lo que él piensa y de una información que previamente ha encontrado. Páramo explica que quien contrata una encuesta debe tener claro el objetivo que persigue y que los resultados de la misma no deben conducir a una decisión. La información que se reúna antes y durante la elaboración de la encuesta es la médula. “Cuando se formulan preguntas en una encuesta lo que realmente se está presentando al encuestado son respuestas, porque se ofrecen opciones”, agrega Páramo. Contar con datos claros en su encuesta es importantes para la investigación y eso reúne su encuesta en los principales puntos de la investigación.

Mg. Raúl Neptalí Chilón Cruzado

Experto 3: César Antonio Arana Bazán

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

A modo de reflexión:

El propósito es decir que el instrumento de manera sintética y lógica con el diseño de un instrumento de medición, se enfatiza principalmente la importancia de la validación como un proceso articulado que debe trascender de la confiabilidad a la validez, condiciones indispensables en todo proceso de medición en la investigación científica.

Para facilitar la lecturas, se incluyen referentes conceptuales con relación al diseño su instrumento y se ha estructurado el proceso del diseño y validación en cuatro fases eso está bien para un instrumento.

Cada uno explica puntualmente los aspectos teóricos y los pasos operativos que deben ejecutarse en función a sus dimensiones que han estudiado los cuales permiten generar evidencias empíricas para la validación.

Lic. César Antonio Arana Bazán